Junta General
del Principado de Asturias

XII LEGISLATURA
20 DE ENERO DE 2026
NÚM. 39.1

BOLETÍN OFICIAL

SERIE A - ACTIVIDAD LEGISLATIVA

1. PROYECTOS DE LEY
1.01 TEXTOS PRESENTADOS

Proyecto de Ley del Principado de Asturias de Protección y Defensa de las Personas Consumidoras y Usuarias (12/0142/0016/20168)

(Admitido a trámite por la Mesa de la Cámara en sesión de 19 de enero de 2026. En la misma sesión se acuerda remitir el expediente a la Comisión de Ordenación de Territorio, Urbanismo, Vivienda y Derechos Ciudadanos, a los efectos del artículo 145 del Reglamento, y posponer la apertura del plazo para proponer la celebración de comparecencias hasta el inicio del próximo período de sesiones, en cumplimiento del artículo 120.2 del Reglamento de la Junta General).

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias constituye un principio estructural del Estado social y democrático de derecho y una prioridad de las políticas públicas contemporáneas, en respuesta a los desequilibrios inherentes a muchas relaciones de consumo. El artículo 51 de la Constitución española impone a los poderes públicos el mandato de garantizar la defensa de consumidores y usuarios, protegiendo su salud y seguridad, sus legítimos intereses económicos y sociales, promoviendo su información y educación, y fomentando su organización y participación. Este mandato ha sido objeto de un amplio desarrollo por parte del legislador estatal y autonómico, en el ejercicio de sus respectivas competencias.

En el marco de dicho mandato, el artículo 11.8 del Estatuto de Autonomía del Principado de Asturias atribuye las competencias de desarrollo legislativo y ejecución en materia de defensa del consumidor y usuario. En ejercicio de las mismas se aprobó la Ley del Principado de Asturias 11/2002, de 2 de diciembre, de los Consumidores y Usuarios, como instrumento para garantizar la tutela de estos derechos en el ámbito autonómico. Esta norma, pionera en su momento, ha cumplido durante más de dos décadas su función de marco normativo de referencia. Sin embargo, los profundos cambios sociales, económicos, tecnológicos y regulatorios producidos desde su entrada en vigor, unidos a la necesidad de adaptar el ordenamiento autonómico a las recientes reformas del derecho europeo y nacional, hacen necesaria su sustitución.

La presente ley responde a la necesidad de dotar al Principado de Asturias de un marco normativo actualizado, coherente y sistemático en materia de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias, alineado con los nuevos principios y exigencias del derecho de la Unión Europea, la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, el Pacto Verde Europeo, el Plan de Acción para la Economía Circular y el marco estatal básico en evolución.

La norma se construye sobre una visión transversal e integradora de la protección de las personas consumidoras, incorporando principios como la sostenibilidad, la economía circular, la equidad intergeneracional, la transformación digital segura y ética, la protección reforzada de los colectivos vulnerables y el respeto a los derechos lingüísticos y culturales propios del Principado.

Entre los ejes principales de la ley destacan:

El reconocimiento expreso de un catálogo actualizado de derechos básicos de las personas consumidoras y usuarias, reforzando su dimensión social, digital, medioambiental y económica.

La atribución de deberes positivos a las personas consumidoras, en clave de corresponsabilidad y consumo responsable.

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A00000003901

La regulación precisa de las obligaciones de las personas empresarias, en particular respecto al deber de información, la transparencia contractual, la garantía legal, el derecho a la reparación y los derechos digitales.

La incorporación de la perspectiva ecológica y de economía circular como principio rector, con medidas concretas para promover la durabilidad, reparabilidad y reutilización de productos.

El fortalecimiento del sistema público de consumo, mediante la clarificación de competencias, la profesionalización de la inspección, con especial hincapié en el mercado digital, y la cooperación interadministrativa.

La ley se estructura en seis títulos. El título preliminar recoge el objeto, ámbito de aplicación y principios rectores. El título I detalla los derechos y deberes de las personas consumidoras y usuarias. El título II establece las obligaciones de las personas empresarias. El título III regula el consumo responsable y sostenible. El título IV aborda la participación ciudadana y el asociacionismo. El título V delimita la organización administrativa, la inspección y el control del consumo, y los sistemas de resolución de conflictos. El título VI desarrolla el régimen sancionador, incorporando criterios técnicos y jurídicos para una respuesta proporcionada y eficaz. Finalmente, se recogen las disposiciones adicionales, transitorias, derogatoria y finales.

La presente ley representa un avance normativo ambicioso y necesario. Refuerza el papel de las personas consumidoras y usuarias como sujetos de derechos y agentes de transformación social, dota a la Administración del Principado de Asturias de instrumentos modernos y eficientes para la protección del consumo y la resolución de conflictos, y sitúa al ordenamiento autonómico a la vanguardia del derecho de consumo europeo y comparado.

Con este texto legal, el Principado de Asturias cumple con su responsabilidad estatutaria y con el mandato constitucional de protección de las personas consumidoras y usuarias, ofreciendo una respuesta integral, eficaz y garantista a los desafíos del siglo XXI, desde la seguridad jurídica, el rigor técnico y la equidad social.

La presente ley se ajusta a los principios de buena regulación, recogidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. En concreto, respeta los principios de necesidad y de eficacia, pues es la herramienta precisa para reconocer los derechos y obligaciones de las personas consumidoras y usuarias, así como de los profesionales y empresas que se relacionan con las mismas mediante el consumo de bienes y servicios. La norma cumple con el principio de seguridad jurídica, dado que el texto normativo respeta la distribución de competencias constitucional, conteniendo la regulación en una norma del exigible rango legal, así como con el principio de eficiencia, evitando cargas administrativas innecesarias o accesorias. Por último, cumple el principio de transparencia, pues se ha dado cumplimiento en su elaboración a todos los trámites procedimentales, así como se ha dado publicidad suficiente respecto de todos los documentos integrantes del referido procedimiento.

TÍTULO PRELIMINAR
Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

1. Esta ley establece el marco jurídico para la protección, defensa, garantía y promoción de los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias en el Principado de Asturias. Define los principios rectores de las relaciones de consumo, orienta la actuación de los poderes públicos y promueve una cultura de consumo responsable, solidario y sostenible.

2. Su aplicación alcanza todas las actividades y prácticas comerciales, presenciales o digitales, que generen efectos en el mercado asturiano, con independencia del lugar de origen de la oferta, publicidad o transacción.

3. Esta ley se aplicará respetando las competencias exclusivas del Estado en la regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de los derechos y en el cumplimiento de los deberes constitucionales, en materia mercantil, procesal, civil, para establecer las bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica, las bases del régimen jurídico y procedimiento administrativo común, así como la normativa sectorial específica aplicable en cada caso.

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A00000003901

4. Para la protección de los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios, las prácticas comerciales de los empresarios dirigidas a ellos están sujetas a lo dispuesto en esta ley, en la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, en la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, y en la Ley del Principado de Asturias 9/2010, de 17 de diciembre, de Comercio Interior.

Artículo 2. *Definiciones.*

1. A los efectos de esta ley, y en los términos del capítulo I del título I del libro primero y 59 bis del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, se entenderá por:

a) Persona consumidora o usuaria:

I. Las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

II. Las personas jurídicas y entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro y en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional, siempre que sean destinatarias finales de los bienes, productos o servicios.

III. No tendrán esta consideración quienes adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros.

b) Persona empresaria o profesional: Toda persona, física o jurídica, pública o privada, que actúe, incluso ocasionalmente, en el marco de una actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, incluida aquella que actúe en nombre o por cuenta de otra persona empresaria o profesional.

c) Relación de consumo: Toda relación jurídica, contractual o extracontractual, entre una persona consumidora o usuaria y una persona empresaria o profesional que tenga por objeto la adquisición, uso o disfrute de bienes, productos, servicios o contenidos digitales, cualquiera que sea el medio utilizado, incluido el entorno digital.

d) Bien: Cosa mueble corporal, incluida la electricidad, el gas y el agua, siempre que estén envasados o dispuestos para su comercialización en un volumen delimitado o en cantidades determinadas.

e) Bien con elementos digitales: Todo objeto mueble tangible que incorpore contenidos o servicios digitales o esté interconectado con ellos de modo que su ausencia impida el funcionamiento conforme a su finalidad.

f) Producto: Todo bien, servicio, contenido o servicio digital ofrecido o puesto a disposición de las personas consumidoras en el mercado.

g) Contenido digital: Datos producidos y suministrados en formato digital, incluidos programas informáticos, aplicaciones, archivos de vídeo, audio, texto, juegos digitales o libros electrónicos.

h) Servicio digital: Servicio que permite a la persona consumidora crear, procesar, almacenar o acceder a datos en formato digital, o bien compartir, interactuar o usar datos digitales cargados o generados por dicha persona o por otros usuarios.

i) Activo digital de consumo: Categoría que integra los bienes con elementos digitales, los contenidos digitales y los servicios digitales que formen parte de la oferta comercial dirigida a las personas consumidoras o usuarias.

j) Establecimiento mercantil: Toda instalación, inmueble o unidad móvil en la que una persona empresaria ejerce de forma habitual o permanente su actividad de venta al por menor.

k) Entorno digital: El aparato *(hardware),* programa *(software)* y cualquier conexión a la red que el consumidor y usuario utilice para acceder a los contenidos o servicios digitales o para hacer uso de ellos.

l) Soporte duradero: Cualquier medio que permita almacenar información dirigida a la persona consumidora de forma accesible y consultable durante el tiempo necesario, como papel, correo electrónico, memoria USB, disco duro, SMS u otros medios equivalentes.

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A000000003901

m) Garantía comercial: Todo compromiso asumido por un empresario o un productor (el «garante») frente al consumidor o usuario, además de sus obligaciones legales con respecto a la garantía de conformidad, de reembolsar el precio pagado o de sustituir, reparar o prestar un servicio de mantenimiento relacionado con el bien o el contenido o servicio digital, en caso de que no se cumplan las especificaciones o cualquier otro requisito no relacionado con la conformidad del bien o del contenido o servicio digital con el contrato, enunciados en la declaración de garantía o en la publicidad, disponible en el momento o antes de la celebración del contrato.

n) Durabilidad: Capacidad de un bien para mantener sus funcionalidades y prestaciones en condiciones normales de uso durante un período de tiempo razonable, atendiendo a su naturaleza y al uso previsto.

o) Personas consumidoras vulnerables: Aquellas que, por circunstancias personales, sociales, económicas, físicas, sensoriales, cognitivas, idiomáticas o tecnológicas —tales como edad, discapacidad, nivel de renta, brecha digital, desconocimiento del idioma, situación migratoria o nivel educativo—, se encuentren en una posición de inferioridad o especial dependencia que limite su capacidad de ejercer en igualdad sus derechos como personas consumidoras. Esta categoría podrá ser concretada reglamentariamente.

2. Además de las anteriores, a los efectos de esta ley se entenderá por:

a) Reclamación en materia de consumo: Aquellas que se refieran a relaciones entre personas consumidoras o usuarias y personas empresarias o profesionales, afecten a bienes o servicios de uso común, ordinario y generalizado y no exista una autoridad administrativa sectorial competente expresamente atribuida por la normativa aplicable.

b) Reparación: Acción encaminada a devolver un bien defectuoso o un residuo a condiciones adecuadas para su finalidad prevista.

c) Reacondicionamiento: Conjunto de operaciones destinadas a limpiar, probar, mantener o reparar un bien para restablecer su rendimiento funcional conforme a sus estándares de diseño originales.

d) Reparador: Persona física o jurídica que, en el ejercicio de una actividad empresarial o profesional, presta servicios de reparación.

e) Práctica comercial: Toda actuación, omisión, manifestación, conducta o comunicación —incluida la publicidad— realizada por una persona empresaria o profesional relacionada directamente con la promoción, oferta, venta o prestación de bienes, productos o servicios.

f) Información precontractual: Conjunto de datos relevantes que deben proporcionarse a la persona consumidora, de forma clara, veraz, accesible y adecuada al medio de contratación utilizado, antes de la formalización del contrato, especialmente en los contratos a distancia, fuera del establecimiento mercantil o mediante servicios de intermediación en línea.

g) Requisitos de reparabilidad: Los requisitos legalmente establecidos que permiten la reparación del bien, incluidos los requisitos para mejorar la facilidad de desmontaje y los requisitos relativos al acceso a las piezas de repuesto, la información y las herramientas relacionadas con la reparación aplicables a bienes o componentes específicos de los bienes de que se trate.

h) Puntuación de reparabilidad: Índice que expresa el grado de reparabilidad de un bien, conforme a criterios armonizados establecidos normativamente a nivel europeo.

p) Garantía comercial de durabilidad: La garantía comercial por la cual el productor es directamente responsable ante el consumidor de la puesta en conformidad del bien, durante todo el período que dure esta, cuando los bienes no mantengan su durabilidad.

Artículo 3. *Principios rectores de la actuación administrativa.*

1. La actuación de la Administración pública del Principado de Asturias, en el ejercicio de sus competencias en materia de consumo, se regirá por los siguientes principios jurídico-formales:

a) Legalidad.

b) Seguridad jurídica.

c) Eficacia y eficiencia.

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A000000003901

d) Objetividad e imparcialidad.

e) Coordinación y cooperación interadministrativa.

f) Buena administración.

g) Transparencia y rendición de cuentas.

h) Proximidad y atención personalizada.

i) Proporcionalidad.

2. Asimismo, orientarán dicha actuación los siguientes principios materiales o sustantivos:

a) Igualdad y no discriminación.

b) Participación ciudadana.

c) Atención a la diversidad.

d) Accesibilidad universal.

e) Protección de las personas consumidoras vulnerables.

f) Sostenibilidad y economía circular.

g) Precaución en la protección de la salud y seguridad.

h) Digitalización inclusiva y segura.

3. La intervención administrativa en materia de consumo deberá tender al cumplimiento de los siguientes fines:

a) Garantizar la protección efectiva de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, especialmente en los sectores esenciales o de interés general.

b) Prevenir riesgos para la salud, la seguridad y los intereses económicos de las personas consumidoras.

c) Promover entornos de consumo responsables, inclusivos, sostenibles y transparentes.

d) Fomentar la corresponsabilidad de todos los agentes del mercado en la mejora de la calidad del consumo y la equidad en el acceso a bienes y servicios.

e) Facilitar el acceso ágil, accesible y eficaz a la información, la formación, mecanismos de reclamación y la resolución extrajudicial de conflictos.

f) Fomentar que las personas consumidoras y usuarias valoren la reducción del impacto ambiental de sus decisiones de consumo, priorizando productos duraderos, reparables y reciclables, y minimizando la generación de residuos, conforme a los principios de economía circular y eficiencia en el uso de los recursos.

TÍTULO I
Derechos y deberes de las personas consumidoras y usuarias

CAPÍTULO I
Derechos básicos de las personas consumidoras y usuarias

Artículo 4. *Catálogo general de derechos de las personas consumidoras y usuarias.*

1. Las personas consumidoras y usuarias, en los términos del artículo 8 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, ostentan los siguientes derechos:

a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.

b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.

c) La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A00000003901

d) La información correcta sobre los diferentes bienes o servicios en formatos que garanticen su accesibilidad y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute, así como la toma de decisiones óptimas para sus intereses.

e) La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afectan directamente y la representación de sus intereses, a través de las asociaciones, agrupaciones, federaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas.

f) La protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial en relación con las personas consumidoras vulnerables.

2. Además de las anteriores, a los efectos de esta ley se reconocen los siguientes derechos:

a) A la protección frente a los riesgos de su integridad física y psíquica.

b) A recibir información veraz, suficiente, comprensible, accesible, actualizada y en formatos adecuados.

c) A la educación y formación en materia de consumo.

d) A la representación de sus intereses generales, especialmente a través de las organizaciones de personas consumidoras legalmente constituidas en la forma que legalmente se establezca.

e) Al asesoramiento en materia de protección jurídica, administrativa y técnica por parte de los poderes públicos.

f) A un consumo responsable, ético y sostenible.

g) A la igualdad de trato, la no discriminación y la accesibilidad universal.

h) A la protección frente a prácticas comerciales abusivas, especialmente en entornos digitales.

i) A canales eficaces y accesibles de reclamación y resolución extrajudicial de conflictos.

j) A una protección reforzada en situaciones de vulnerabilidad.

Artículo 5. *Derecho a la protección de la salud y seguridad.*

1. Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a que los bienes, productos, servicios y actividades puestos a su disposición no supongan riesgos inadmisibles para su salud ni para su integridad física o psíquica, en condiciones normales o razonablemente previsibles de utilización.

2. Este derecho comprende la protección frente a riesgos directos o indirectos, visibles u ocultos, inmediatos o diferidos, derivados de componentes físicos, químicos, biológicos, tecnológicos o ambientales.

3. La información sobre los riesgos previsibles deberá ser clara, comprensible y accesible, e incluir advertencias, instrucciones y medidas preventivas adecuadas.

4. Las autoridades públicas competentes garantizarán este derecho mediante actuaciones de inspección, control, retirada de productos peligrosos, y adopción de medidas preventivas o sancionadoras, en los términos previstos en esta ley y en su normativa de desarrollo.

5. Se prestará especial atención a la protección de personas en situación de mayor vulnerabilidad, como menores, personas mayores, personas con discapacidad o en situación de exclusión social o digital.

Artículo 6. *Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales.*

1. Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a que se respeten sus legítimos intereses económicos y sociales durante toda la relación de consumo, desde la oferta hasta el cumplimiento del contrato.

2. Este derecho comprende la protección frente a prácticas comerciales desleales, cláusulas abusivas, falta de conformidad, obsolescencia prematura, condiciones económicas opacas, precios no transparentes o cualquier otra actuación que cause perjuicio económico injustificado.

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A00000003901

3. Igualmente, incluye el derecho a una contraprestación adecuada, a la ejecución conforme del contrato, al ejercicio de los derechos de garantía, y al acceso a reparaciones, devoluciones o indemnizaciones.

4. Se protegerá especialmente la libertad de elección, el acceso equitativo a bienes y servicios esenciales, y la atención a situaciones de vulnerabilidad económica o social.

5. Las Administraciones públicas velarán por la protección de estos intereses mediante políticas de control del consumo, la transparencia contractual, y el fomento de servicios accesibles y asequibles.

Artículo 7. *Derecho a recibir información veraz, suficiente, comprensible, accesible, actualizada y en formatos adecuados.*

1. Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a recibir información veraz, suficiente, clara, comprensible, actualizada, accesible y gratuita sobre los bienes, productos, servicios o actividades ofrecidos en el mercado, en condiciones que les permitan tomar decisiones de consumo libres, informadas y responsables.

2. Este derecho comprende, al menos, información sobre:

a) Las características esenciales del producto o servicio.

b) El precio total, incluidos impuestos y recargos.

c) Las condiciones de contratación, derechos, garantías y medios de pago.

d) La identidad del proveedor y los canales de atención al cliente.

e) La existencia del derecho de desistimiento y los mecanismos de reclamación.

3. La información deberá presentarse de forma accesible, en formatos adecuados a las necesidades de personas consumidoras vulnerables, y evitando prácticas de ocultación, ambigüedad o diseño manipulativo.

4. En entornos digitales, deberá garantizarse el acceso visible, permanente y gratuito a la información esencial antes de la contratación y durante su ejecución, sin requerir registro previo.

5. La información deberá facilitarse, al menos, en lengua castellana. La Administración fomentará el uso del asturiano y del gallego-asturiano conforme a la normativa vigente.

6. La utilización de información falsa, equívoca o engañosa será considerada práctica prohibida en los términos previstos por esta ley.

7. La Administración pública competente garantizará el cumplimiento de este derecho mediante acciones de control, campañas informativas y sistemas de verificación y etiquetado.

Artículo 8. *Derecho a la educación en materia de consumo.*

1. Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a recibir una educación adecuada, permanente y accesible en materia de consumo, orientada a conocer sus derechos y deberes, detectar prácticas desleales y fomentar un consumo responsable, sostenible y crítico.

2. El Principado de Asturias organizará, promoverá y desarrollará programas de educación y formación en materia de consumo, en los cuales podrán colaborar entidades cuyo ámbito de actuación o competencia tenga relación con temas de consumo.

3. Especialmente, para la población escolar, los órganos competentes en materia de educación, consumo, salud y cualesquiera otros involucrados promoverán, de forma conjunta y coordinada, cuantas acciones sean oportunas para que la población escolar adquiera conocimientos y hábitos sobre consumo responsable.

4. Los programas de educación para el consumo tendrán por objeto:

a) Difundir el conocimiento de los derechos, deberes e instrumentos de protección de las personas consumidoras.

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A00000003901

b) Integrar de forma holística los temas de consumo y su estrecha relación con la salud y seguridad, el medio ambiente, las finanzas, el avance tecnológico, la publicidad, la resolución de conflictos y otros tantos sectores que pudieran estar relacionados.

c) Potenciar la formación del personal al servicio de las Administraciones públicas con funciones en materia de protección al consumidor, especialmente quienes desarrollen funciones de control e información y orientación a los consumidores.

d) Colaborar con el personal docente en el desarrollo de la educación en materia de consumo, en los diferentes niveles educativos.

e) Potenciar y desarrollar, en colaboración con las organizaciones empresariales, la formación en materia de consumo en los distintos sectores empresariales.

5. Asimismo, el Principado de Asturias desarrollará las siguientes actuaciones en materia de educación y formación al consumidor:

a) Impulsará la publicación de material didáctico de apoyo a la educación y formación al consumidor.

b) Colaborará en el fomento y la programación de campañas informativas y formativas sobre consumo responsable.

c) Impulsará la difusión de la información y el acceso a la educación de los ciudadanos como consumidores, concertando con las asociaciones de consumidores y usuarios de la región fórmulas de participación activa en las campañas informativas y educativas institucionales.

d) Promoverá la existencia de espacios y programas divulgativos sobre consumo en los medios de comunicación de titularidad pública y privada.

6. Para la prestación del servicio formativo en materia de consumo se mantendrá e incentivará una Red de Centros de Formación para el Consumo.

Artículo 9. *Derecho a la representación, participación y consulta.*

1. Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho, cuando así lo soliciten, a estar representadas, a participar activamente y a ser consultadas en los asuntos que afecten directa o indirectamente a sus derechos e intereses, tanto individualmente como a través de organizaciones de usuarios y consumidores.

2. La Administración del Principado de Asturias garantizará este derecho mediante:

a) La participación efectiva en el diseño y evaluación de políticas públicas de consumo.

b) La inclusión en órganos de consulta, asesoramiento y participación en materia de consumo en los términos que se desarrollen reglamentariamente.

c) La consulta previa en la elaboración de normas que afecten al consumo.

d) La promoción de plataformas digitales, consultas telemáticas y mecanismos participativos accesibles.

3. Las asociaciones legalmente constituidas de personas consumidoras y usuarias más representativas serán reconocidas como interlocutoras válidas ante la Administración del Principado de Asturias en los procesos de consulta, elaboración normativa y evaluación de políticas públicas de consumo.

Artículo 10. *Derecho a la protección jurídica, administrativa y técnica.*

1. Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a recibir asesoramiento para la protección jurídica, administrativa y técnica por parte de los poderes públicos, tanto a nivel individual como colectivo, con el fin de garantizar el respeto efectivo de sus derechos.

2. La Administración del Principado de Asturias y las entidades locales, en el ámbito de sus competencias, asegurarán esta protección mediante:

a) La tramitación gratuita y eficaz de reclamaciones, quejas y denuncias.

b) La actuación inspectora, la adopción de medidas cautelares y el ejercicio de potestades sancionadoras.

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A00000003901

c) El asesoramiento en materia de consumo, ya sea de manera directa o mediante convenios de la Administración del Principado de Asturias con entidades acreditadas.

d) El impulso de mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos, como el arbitraje o la mediación.

3. Las personas consumidoras tendrán derecho a acceder a la tutela judicial efectiva, mediante acciones individuales o colectivas, conforme a lo señalado en el artículo 15 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

4. Las asociaciones de personas consumidoras legalmente constituidas podrán representar a sus asociados ante la Administración y ante los tribunales, así como ejercer acciones colectivas en defensa de los intereses generales del consumo, en los términos previstos en esta ley.

Artículo 11. *Derecho a un consumo sostenible y responsable.*

1. Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a ejercer un consumo informado, crítico, responsable y sostenible, orientado a la preservación del medio ambiente, la equidad social, la protección de los derechos humanos y laborales, y la mitigación del cambio climático, a lo largo de toda la cadena de distribución y comercialización.

2. La Administración del Principado de Asturias y las entidades locales, en el ámbito de sus competencias, desarrollarán medidas para facilitar el ejercicio efectivo de este derecho mediante políticas públicas que:

a) Promuevan patrones de consumo compatibles con el desarrollo sostenible, la economía circular, la eficiencia energética, la reducción del desperdicio alimentario y la minimización del uso de plásticos de un solo uso.

b) Fomenten la transparencia sobre el ciclo de vida de los productos, sus condiciones de fabricación, su huella ecológica y social, y su potencial de reutilización, reparación y reciclado.

c) Desincentiven el consumo compulsivo, innecesario o contrario a los derechos fundamentales, la salud o el medio ambiente.

3. Las políticas de consumo autonómicas integrarán de forma transversal el principio de sostenibilidad en la actuación administrativa, la inspección, la información, la educación, el arbitraje y los sistemas de resolución de conflictos.

4. La Administración impulsará la corresponsabilidad de los agentes económicos mediante:

a) El fomento de la responsabilidad social empresarial y la adhesión voluntaria a códigos de conducta, ecoetiquetas, certificaciones medioambientales y compromisos de producción limpia.

b) La promoción del ecodiseño y de modelos de consumo basados en el reacondicionamiento, el alquiler, el uso compartido y otras fórmulas colaborativas.

c) La garantía de acceso a servicios de reparación asequibles, eficaces y transparentes, con información clara sobre duración, mantenimiento y condiciones de garantía.

5. Las personas consumidoras tienen derecho a recibir información veraz, comprensible y comparable sobre el impacto ambiental de los productos y servicios, su durabilidad, composición, condiciones de reciclabilidad, posibilidad de reutilización y etiquetado ecológico.

6. La Administración del Principado de Asturias promoverá la incorporación de contenidos sobre consumo responsable en todas las etapas educativas y en la formación continua de personas adultas, integrando las dimensiones ambiental, social, cultural y económica del consumo.

7. Igualmente, desarrollará campañas de sensibilización social para fomentar cambios de hábitos, reforzar la conciencia ambiental, reducir la generación de residuos y fortalecer el papel activo de las personas consumidoras en la transición ecológica y digital justa.

8. La consejería competente podrá establecer medidas de apoyo e incentivos para proyectos, iniciativas, comercios y entidades que promuevan el consumo sostenible, de proximidad y colaborativo, así como a las entidades locales que desarrollen políticas coherentes con estos objetivos.

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A00000003901

Artículo 12. *Derecho a la igualdad de trato y a la no discriminación.*

1. Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a la igualdad de trato y a no sufrir discriminación, directa o indirecta, en el acceso, uso o disfrute de los bienes y servicios ofrecidos al público, con independencia de su nacionalidad, origen racial o étnico, sexo, orientación o identidad sexual, religión o creencias, edad, discapacidad, estado de salud, lengua, situación socioeconómica, lugar de residencia, ideología o cualquier otra circunstancia personal o social.

2. Se prohíbe cualquier conducta o práctica comercial que suponga un trato desigual injustificado o una exclusión en la fase previa a la contratación, durante la misma o en la prestación del servicio, salvo que exista una justificación objetiva, razonable y proporcionada, debidamente acreditada, y ajena a prejuicios o estereotipos.

3. La Administración competente velará especialmente por la erradicación de:

a) Prácticas discriminatorias en el acceso a servicios básicos de interés general, como los de suministro energético, agua, telecomunicaciones, transporte, vivienda, servicios financieros o digitales.

b) Segmentaciones o diferenciaciones de precios o condiciones contractuales basadas en factores personales o sociales no amparados legalmente.

c) Exclusión digital por razones de edad, nivel educativo, discapacidad u otras situaciones de desigualdad estructural.

4. La Administración promoverá campañas de sensibilización y formación dirigidas a profesionales, operadores económicos y entidades, orientadas a prevenir la discriminación y fomentar una cultura de respeto, diversidad, inclusión y equidad en las relaciones de consumo.

5. Se garantizará la atención en condiciones de igualdad, lo que implica:

a) La existencia de canales accesibles y comprensibles para todas las personas consumidoras.

b) El respeto a los derechos lingüísticos conforme a la normativa vigente.

c) La adaptación de la información, comunicación, procedimientos y atención personalizada a las necesidades de las personas con discapacidad, personas mayores o en situación de especial vulnerabilidad, conforme a los principios de accesibilidad universal y diseño para todas las personas.

6. Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, así como las organizaciones representativas de colectivos especialmente vulnerables, podrán colaborar con la Administración en la detección, denuncia y erradicación de prácticas discriminatorias, así como en la elaboración de protocolos, herramientas de prevención, formación y actuación.

7. El ejercicio de este derecho será objeto de especial atención por los servicios públicos de consumo, que incorporarán la perspectiva de igualdad y no discriminación en sus funciones de inspección, control, mediación, arbitraje y sanción.

8. La Administración pública competente velará especialmente por la prevención, detección y sanción de prácticas discriminatorias en el ámbito del consumo, promoviendo campañas de sensibilización y formación, y facilitando la intervención de asociaciones de personas consumidoras y de colectivos en situación de vulnerabilidad en los procedimientos de reclamación.

Artículo 13. *Derecho a la accesibilidad universal.*

1. Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a la accesibilidad universal en el acceso, uso, comprensión y disfrute de bienes, productos y servicios, en condiciones de igualdad y sin discriminación por motivos de discapacidad, edad, nivel educativo, situación socioeconómica, lengua o cualquier otra circunstancia personal o social.

2. Este derecho implica la garantía de que entornos, procesos, instalaciones, tecnologías, información, productos, servicios y canales de comunicación sean accesibles, seguros, comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, de forma autónoma, continua y con igual calidad.

3. Las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que ofrezcan bienes, productos o servicios en el mercado deberán asegurar su adecuación al principio de accesibilidad universal y al diseño para todas las personas, conforme a la normativa aplicable en materia de igualdad, discapacidad, tecnologías accesibles y consumo.

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A00000003901

4. En particular, las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a:

a) Recibir la información precontractual, contractual y poscontractual de forma clara, comprensible, actualizada y en formatos adaptados, incluidos los accesibles para personas con discapacidad visual, auditiva o cognitiva.

b) Acceder a servicios de atención al cliente mediante canales alternativos accesibles, como lengua de signos, sistemas aumentativos o alternativos de comunicación, lectura fácil, subtitulado, intérpretes o asistencia personalizada.

c) Utilizar sin obstáculos establecimientos, oficinas, plataformas digitales, canales de venta, terminales de autoservicio, aplicaciones móviles y sitios web, conforme a los estándares de accesibilidad legalmente exigibles.

d) Participar en condiciones de igualdad en procedimientos de reclamación, mediación, arbitraje u otros trámites administrativos o judiciales en materia de consumo, con los ajustes razonables o apoyos necesarios.

5. La Administración del Principado de Asturias y las entidades locales, en el ámbito de sus competencias, garantizarán el ejercicio efectivo de este derecho, en colaboración con las organizaciones representativas de personas con discapacidad, personas mayores y colectivos en situación de especial vulnerabilidad. A tal fin:

a) Promoverán la formación del personal de los servicios de consumo en materia de accesibilidad universal.

b) Elaborarán protocolos, guías y materiales adaptados que faciliten el ejercicio de los derechos de las personas consumidoras.

c) Incorporarán criterios de accesibilidad en los procedimientos de autorización, inspección y control de establecimientos, actividades y plataformas comerciales.

6. Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias podrán participar en el diseño, evaluación y seguimiento de las políticas públicas destinadas a garantizar la accesibilidad universal en las relaciones de consumo, conforme a los principios de participación y transparencia.

Artículo 14. *Derecho a la protección frente a prácticas comerciales abusivas en entornos digitales.*

1. Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a ser protegidas frente a cualquier práctica comercial desleal, engañosa, agresiva, manipulativa, opaca o abusiva realizada en entornos digitales, incluidos sitios web, aplicaciones, redes sociales, plataformas en línea, mercados digitales o cualquier otro canal utilizado para la promoción, oferta o contratación de bienes, productos o servicios.

2. Este derecho garantiza el respeto a la dignidad, la libertad de elección, la privacidad, el consentimiento informado y el interés superior de las personas consumidoras, con especial atención a menores de edad, personas mayores, personas con discapacidad o en situación de vulnerabilidad.

3. En particular, las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a:

a) No ser objeto de técnicas de diseño engañosas o manipulativas, tales como patrones oscuros, obstáculos al desistimiento, laberintos de consentimiento, presión emocional o interferencias conductuales.

b) Recibir información clara, accesible y comprensible sobre la identidad del oferente, la naturaleza comercial del contenido, los algoritmos que determinan la priorización o personalización de las ofertas, y los sistemas de moderación o filtrado de contenidos, incluidos los sesgos derivados de decisiones automatizadas.

c) Conocer y controlar el uso de sus datos personales con fines comerciales, publicitarios, de personalización de precios o cualquier otra finalidad que afecte a su comportamiento como consumidor.

d) Ser informadas, de forma previa, clara y destacada, sobre la existencia de publicidad encubierta, reseñas falsas, valoraciones manipuladas o prácticas similares que puedan inducir a error sobre las características, condiciones o ventajas del bien o servicio.

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A000000003901

e) Acceder a mecanismos eficaces, accesibles y gratuitos para reclamar y resolver los conflictos derivados de contrataciones realizadas en línea, incluidos los sistemas extrajudiciales reconocidos por la normativa vigente.

4. Las personas prestadoras de servicios digitales que operen total o parcialmente en el ámbito del Principado de Asturias deberán:

a) Ajustar sus prácticas al principio de lealtad en el entorno digital y adoptar medidas eficaces para prevenir y corregir comportamientos abusivos, desleales o manipulativos.

b) Implementar políticas de transparencia, supervisión y auditoría de sus sistemas automatizados de recomendación, personalización de precios, publicidad dirigida y clasificación de contenidos.

c) Facilitar canales de atención accesibles, sin coste adicional, que permitan a las personas consumidoras ejercer sus derechos de forma sencilla, eficaz y sin barreras indebidas.

5. La Administración del Principado de Asturias impulsará la vigilancia activa de los entornos digitales mediante sistemas de alerta temprana, auditorías algorítmicas y colaboración con otras autoridades autonómicas, estatales y europeas, a fin de prevenir, detectar y sancionar infracciones de la normativa de consumo en el entorno digital.

Artículo 15. *Derecho a canales eficaces de reclamación y resolución extrajudicial de conflictos.*

1. Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a formular quejas, reclamaciones y denuncias ante las empresas o entidades prestadoras de bienes, productos o servicios, así como, en su caso, ante la Administración pública competente. Igualmente, tienen derecho a disponer de vías eficaces, accesibles, gratuitas y ágiles para la resolución extrajudicial de los conflictos de consumo.

2. Este derecho comprende, al menos, las siguientes garantías:

a) Procedimientos sencillos, gratuitos, accesibles y eficaces para presentar reclamaciones ante las propias personas empresarias, sin obstáculos desproporcionados o discriminatorios.

b) Derecho a recibir respuesta motivada dentro de los plazos legalmente establecidos, así como a ser informadas sobre el estado de tramitación y resolución de la reclamación.

c) Acceso a mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos, como el arbitraje de consumo, la mediación o las entidades acreditadas de resolución alternativa de litigios, tanto a nivel nacional como europeo.

d) Posibilidad de ejercitar acciones colectivas y asociativas, a través de organizaciones legalmente reconocidas, en defensa de los derechos e intereses individuales o colectivos.

3. Las personas empresarias deberán informar de forma clara, accesible y fácilmente localizable, tanto en sus establecimientos físicos como en sus canales digitales, sobre:

a) Los canales internos de atención a la clientela, incluidos correo electrónico, teléfono gratuito o con coste equivalente a una llamada básica, y otros medios escritos o digitales.

b) La disponibilidad de hojas de reclamación oficiales, en formato físico y/o electrónico, así como los procedimientos habilitados para su obtención y presentación.

c) Su eventual adhesión al Sistema Arbitral de Consumo u otros mecanismos extrajudiciales, indicando el órgano competente y las condiciones de acceso.

d) Las vías institucionales de reclamación disponibles, incluyendo la posibilidad de acudir a las autoridades de consumo u organismos acreditados de resolución alternativa de litigios.

4. La Administración del Principado de Asturias y las entidades locales, en el ámbito de sus competencias, garantizarán la existencia y funcionamiento de servicios públicos de atención a las personas consumidoras, presenciales y digitales, que faciliten información, asistencia y tramitación de reclamaciones.

5. Asimismo, promoverán el conocimiento y utilización del Sistema Arbitral de Consumo, fomentarán la mediación como vía voluntaria de resolución de conflictos y podrán establecer convenios de colaboración con entidades acreditadas, nacionales o transfronterizas, de resolución alternativa de litigios.

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A000000003901

Artículo 16. *Derecho a la protección de las personas consumidoras y usuarias en situación de vulnerabilidad.*

1. Las personas consumidoras y usuarias en situación de vulnerabilidad, ya sea de carácter social, económico, físico, sensorial, cognitivo, emocional, digital o por cualquier otra circunstancia que limite o dificulte el ejercicio en igualdad de sus derechos, tienen derecho a una protección reforzada, específica y efectiva por parte de los poderes públicos y de los operadores económicos.

2. La Administración pública competente deberá integrar en las políticas de consumo medidas específicas de protección a las personas consumidoras vulnerables, mediante:

a) Mecanismos de accesibilidad a la información, comunicación y procedimientos de reclamación.

b) Programas de formación y educación en consumo adaptados a los distintos colectivos vulnerables.

c) Refuerzo de la actuación de los servicios públicos de consumo en los sectores esenciales, con especial atención a situaciones de riesgo.

d) Coordinación con los servicios sociales, asociaciones de personas consumidoras, entidades del tercer sector y administraciones locales para la detección y atención temprana de estas situaciones.

3. Las personas empresarias deberán tener en cuenta las necesidades específicas de los colectivos vulnerables en el diseño, comercialización y prestación de bienes, productos y servicios, evitando cualquier forma de discriminación directa o indirecta, y adoptando medidas razonables de adaptación o apoyo.

4. En particular, los prestadores de servicios deberán:

a) Abstenerse de prácticas que puedan inducir a error o confusión a personas con menor capacidad de comprensión o escasa información.

b) Ofrecer canales de atención e información accesibles, especialmente en entornos digitales.

c) Evitar condiciones contractuales, técnicas o económicas que resulten desproporcionadas o injustificadamente onerosas para las personas en situación de vulnerabilidad.

Artículo 17. *Reconocimiento de otros derechos en materia de consumo.*

Además de los derechos reconocidos expresamente en esta ley, las personas consumidoras y usuarias del Principado de Asturias disfrutarán de cuantos otros derechos les sean atribuidos, con carácter imperativo o tuitivo, por la normativa vigente de la Unión Europea o del Estado.

CAPÍTULO II
Deberes de las personas consumidoras y usuarias

Artículo 18. *Deberes generales de las personas consumidoras y usuarias.*

1. Las personas consumidoras y usuarias, además de los derechos que les reconoce el ordenamiento jurídico, tienen los siguientes deberes básicos en sus relaciones de consumo:

a) Utilizar los bienes, productos y servicios de forma diligente, responsable, adecuada y conforme a su naturaleza, destino, instrucciones de uso, advertencias de seguridad, condiciones contractuales y, en su caso, las recomendaciones de sostenibilidad y eficiencia emitidas por los fabricantes, distribuidores o prestadores.

b) Informarse, con la debida diligencia, sobre las características esenciales de los bienes y servicios, las condiciones de adquisición y uso, así como sobre sus derechos y obligaciones.

c) Ejercer sus derechos con arreglo a los principios de buena fe, lealtad y equidad, absteniéndose de incurrir en abuso de derecho o fraude de ley.

d) Mantener un comportamiento respetuoso en sus relaciones con el personal de las empresas, entidades prestadoras de bienes y servicios, y con la Administración pública competente.

e) Hacer un uso responsable de los recursos públicos destinados a la protección y defensa de sus derechos como personas consumidoras.

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A00000003901

2. Las personas consumidoras y usuarias deberán actuar de manera responsable en la contratación, adquisición y utilización de bienes y servicios, evitando prácticas de consumo desleales, abusivas o irresponsables.

3. Asimismo, deberán conservar los documentos contractuales, comprobantes de pago, garantías y demás justificantes de sus relaciones de consumo, a fin de facilitar el ejercicio de sus derechos y la verificación del cumplimiento empresarial.

Artículo 19. *Uso responsable de los bienes, productos y servicios.*

1. El uso responsable de los bienes, productos y servicios implica abstenerse de toda utilización abusiva, negligente o fraudulenta que pueda causar daños a terceros, al medio ambiente, a los recursos públicos o al propio bien o servicio.

2. Se considerará uso irresponsable:

a) El incumplimiento de las instrucciones de utilización, mantenimiento o conservación, cuando ello conlleve deterioro, pérdida de funcionalidad o riesgo para la seguridad.

b) La utilización del bien o servicio con fines contrarios al ordenamiento jurídico, a las condiciones contractuales o a los usos socialmente aceptados.

Artículo 20. *Colaboración con la Administración pública.*

1. Las personas consumidoras y usuarias tienen el deber de colaborar con la Administración competente en la protección de sus derechos, así como en la mejora de la calidad y seguridad de los bienes, productos y servicios en el mercado.

2. Esta colaboración podrá concretarse, entre otros medios, en:

a) Aportar de forma veraz y completa la información requerida en procedimientos administrativos, inspecciones o investigaciones en materia de consumo.

b) Formular quejas, reclamaciones o denuncias cuando adviertan prácticas contrarias a la normativa o que puedan afectar a la salud, seguridad o intereses económicos de otras personas consumidoras o del interés general.

c) Participar en los mecanismos de consulta, representación y participación promovidos por la Administración competente o por las organizaciones de personas consumidoras legalmente reconocidas.

d) Comunicar incidentes, fallos, riesgos o irregularidades en el funcionamiento de productos, servicios o instalaciones de los que tengan conocimiento directo.

3. La Administración fomentará esta colaboración mediante campañas de sensibilización, educación para un consumo responsable y mejora de la accesibilidad de los canales de comunicación, con especial atención a las personas consumidoras en situación de vulnerabilidad.

Artículo 21. *Deber de respeto y uso responsable de los derechos de las personas consumidoras.*

1. Las personas consumidoras y usuarias deberán ejercer sus derechos con respeto a los intereses legítimos del resto de personas consumidoras, así como al interés general, favoreciendo un acceso equitativo, justo y sostenible a los bienes, productos y servicios.

2. En particular, deberán abstenerse de:

a) Realizar conductas que impidan o dificulten el acceso igualitario a bienes o servicios esenciales.

b) Perjudicar, entorpecer o desnaturalizar la eficacia de procedimientos colectivos de protección y defensa de los derechos de las personas consumidoras.

c) Utilizar de forma abusiva, reiterada, infundada o de mala fe los mecanismos de reclamación o resolución de conflictos, especialmente mediante actuaciones con finalidad fraudulenta o dilatoria.

3. El ejercicio del derecho a reclamar deberá ajustarse a criterios de diligencia, razonabilidad y buena fe, sin perjuicio del pleno reconocimiento y garantía de los derechos previstos en esta ley.

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A00000003901

TÍTULO II
Obligaciones de las personas empresarias

Artículo 22. *Deber de información y transparencia.*

1. Las personas empresarias están obligadas a facilitar a las personas consumidoras y usuarias, de forma clara, veraz, completa, accesible, comprensible y actualizada, toda la información relevante sobre los bienes, productos, actividades o servicios que ofrezcan o comercialicen, así como sobre las condiciones esenciales de su adquisición, uso o contratación. Esta información incluirá, al menos, las características esenciales del producto o servicio, el precio total, incluidos impuestos y recargos, las condiciones de contratación, derechos, garantías y medios de pago, la identidad del proveedor y los canales de atención al cliente, y la existencia del derecho de desistimiento y los mecanismos de reclamación.

2. La información deberá facilitarse, como mínimo, en lengua castellana y, en su caso, en la lengua oficial o protegida del Principado de Asturias, de conformidad con la normativa lingüística aplicable. En todo caso, deberá proporcionarse con carácter previo, eficazmente y sin coste adicional, a través del mismo medio utilizado para la oferta, promoción o contratación, incluidos los entornos digitales.

3. La obligación de transparencia exige abstenerse de utilizar expresiones ambiguas, incompletas o engañosas, omisiones relevantes o cualquier técnica de comercialización que dificulte la comprensión de la información esencial por parte de las personas consumidoras y usuarias.

4. En los contratos celebrados a distancia, fuera del establecimiento o mediante medios digitales, la información deberá adaptarse al soporte utilizado y garantizar su fácil acceso y conservación, conforme a la normativa estatal y europea aplicable.

5. La información publicitaria será vinculante para la persona empresaria en los términos previstos en la legislación estatal básica y la presente ley, y su contenido se incorporará al contrato.

6. Las personas empresarias deberán exhibir en lugar visible, tanto en sus establecimientos físicos como digitales, su identificación fiscal, domicilio social o profesional, datos de contacto, horarios de atención y hojas o sistemas de reclamación, así como cualquier otro dato exigido por la normativa sectorial o municipal.

7. Cuando resulte exigible por normativa estatal o europea, las etiquetas armonizadas deberán figurar de forma visible, legible y accesible en el producto, su embalaje o el soporte de comercialización, incluidos los entornos digitales, especialmente en materias de eficiencia energética, seguridad, impacto ambiental o etiquetado ecológico.

Artículo 23. *Información en la oferta comercial de bienes y servicios.*

1. Las ofertas comerciales que permitan a la persona consumidora adoptar una decisión de contratación deberán contener, al menos, la siguiente información:

a) Nombre, razón social y domicilio completo de la persona empresaria responsable de la oferta, y, en su caso, de aquella por cuya cuenta actúe.

b) Características esenciales del bien o servicio, adecuadas a su naturaleza y al medio de comunicación utilizado.

c) Precio final completo, incluidos impuestos, con desglose de descuentos, incrementos y gastos adicionales, cuando proceda. Si el precio no puede determinarse con exactitud, se indicará la base de cálculo. Si existen gastos adicionales no previsibles, se indicará su existencia y, si se conoce, su importe estimado. En contrataciones a distancia o fuera de establecimiento, cuando el precio haya sido personalizado mediante decisiones automatizadas, se informará de ello de forma clara. No podrá incrementarse el precio final en función de contextos de urgencia, riesgo o necesidad. En reventa de entradas, el precio final no podrá superar el precio original, salvo su actualización conforme al IPC.

c) Procedimientos de pago y plazos de entrega o ejecución contractual, si difieren de los habituales conforme a la diligencia profesional.

d) Existencia del derecho de desistimiento, cuando proceda.

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12--A00000003901

e) En mercados en línea, si el tercero proveedor tiene condición de empresario, según lo declarado al proveedor del mercado.

f) En productos preenvasados de una cantidad nominal constante, o varias unidades de producto de forma empaquetada con unidades de producto constantes, deberá informarse de forma clara y comprensible a las personas consumidoras cuando se reduzca dicha cantidad o número de unidades incluidas en el paquete y esta reducción se traduzca en un aumento del precio por unidad de medida, manteniendo el mismo o similar diseño en su envase o empaquetado.

2. La información deberá facilitarse de forma clara, comprensible, veraz y en formatos accesibles, especialmente cuando se dirija a personas consumidoras vulnerables.

3. Las interfaces digitales que permitan búsqueda por palabra clave deberán informar, en sección específica, sobre:

a) Los principales parámetros de clasificación de resultados.

b) Su importancia relativa respecto de otros, salvo cuando se trate de motores de búsqueda en línea.

4. Si se permite el acceso a reseñas de personas consumidoras, deberá indicarse si se verifica o no su autenticidad, así como el procedimiento de verificación, en su caso.

5. Cuando se ofrezcan servicios de comparación con características medioambientales o sociales, se informará sobre el método de comparación, los bienes y servicios incluidos, los proveedores implicados y las medidas para mantener la información actualizada.

6. La carga de la prueba del cumplimiento informativo corresponde a la persona empresaria.

7. El incumplimiento de lo previsto en el presente artículo se considerará práctica comercial desleal.

Artículo 24. *Información precontractual.*

Sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa estatal y el artículo siguiente, las personas empresarias que operen en el Principado de Asturias deberán facilitar, en función del soporte utilizado, del tipo de bien o servicio y del medio de contratación, la siguiente información precontractual:

a) Características principales del bien o servicio.

b) Identidad del empresario, incluyendo razón social, nombre comercial, dirección completa y número de teléfono.

c) Precio total, incluidos impuestos y tasas, forma de cálculo cuando no pueda fijarse, y gastos adicionales o accesorios.

d) Procedimientos de pago, entrega y ejecución, con indicación de plazos.

e) En materia de garantías se detallará el aviso armonizado, de forma destacada, la etiqueta armonizada, cuando proceda, la existencia de la garantía legal de conformidad y los servicios posventa y garantías comerciales.

f) Duración del contrato y condiciones de resolución.

g) Lengua(s) del contrato.

h) Existencia del derecho de desistimiento, con su plazo y forma de ejercicio.

i) Funcionalidad de bienes con elementos digitales, incluidos contenidos o servicios.

j) Compatibilidad e interoperabilidad conocida o razonablemente exigible.

k) Duración mínima de disponibilidad de actualizaciones de *software,* cuando haya sido comunicada al distribuidor.

l) Procedimientos de atención a reclamaciones y mecanismos extrajudiciales disponibles.

m) Puntuación de reparabilidad, cuando proceda.

n) En su defecto, información sobre disponibilidad y coste estimado de piezas de recambio, instrucciones de reparación, mantenimiento y restricciones aplicables, cuando el productor las haya puesto en conocimiento del distribuidor.

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A00000003901

Artículo 25. *Información precontractual y condiciones específicas de los contratos a distancia o fuera del establecimiento.*

1. En los contratos celebrados a distancia o fuera del establecimiento, incluidas las contrataciones digitales, las personas empresarias deberán garantizar que las personas consumidoras reciban, antes de quedar vinculadas, información completa, clara, comprensible, accesible y gratuita, adaptada a sus necesidades, especialmente si se trata de personas consumidoras vulnerables.

2. En particular, deberán facilitarse, en soporte duradero y de forma destacada, al menos los siguientes extremos:

a) Características principales del bien, producto, contenido o servicio digital.

b) Identidad completa de la persona empresaria, con medios digitales de contacto que resulten eficaces.

c) Identidad de la persona por cuya cuenta actúe, cuando proceda.

d) Precio total, incluidos impuestos y gastos adicionales previsibles, o base de cálculo si no puede determinarse.

e) Indicación, en su caso, de que el precio ha sido personalizado mediante decisiones automatizadas.

f) Procedimientos de pago, entrega, ejecución y gestión de reclamaciones.

g) Lengua del contrato, si difiere de la utilizada para la información precontractual.

h) Derecho de desistimiento, su plazo, condiciones, procedimiento y modelo.

i) Coste de devolución, cuando deba asumirlo la persona consumidora.

j) Obligación de abonar gastos razonables en caso de inicio anticipado del servicio.

k) Exclusión o pérdida del derecho de desistimiento, cuando proceda.

l) Información destacada sobre garantías (aviso, etiqueta, garantía legal).

m) Duración mínima de actualizaciones, si ha sido facilitada por el productor.

n) Existencia y condiciones de garantías comerciales o asistencia posventa.

o) Duración del contrato o condiciones de resolución automática.

p) Duración mínima de las obligaciones contractuales asumidas por la persona consumidora.

q) Garantías financieras exigidas, como fianzas o depósitos.

r) Funcionalidad de elementos digitales y medidas técnicas de protección.

s) Compatibilidad e interoperabilidad conocida o razonablemente previsible.

t) Acceso a mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos, si el empresario está adherido.

u) Puntuación de reparabilidad, cuando proceda.

v) En su defecto, información sobre piezas de recambio, coste estimado y restricciones de reparación, si fue comunicada por el productor.

3. Asimismo, las personas empresarias deberán:

a) Confirmar sin demora injustificada la recepción del pedido y proporcionar copia del contrato en soporte duradero.

b) Etiquetar de forma clara el botón de contratación con la fórmula «pedido con obligación de pago» o equivalente.

c) Proporcionar medios gratuitos y accesibles para el ejercicio de derechos y atención en línea.

d) Evitar el uso de interfaces que obstaculicen el ejercicio de derechos («patrones oscuros»).

e) Garantizar la accesibilidad digital conforme a la normativa vigente.

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A00000003901

4. En contenidos o servicios digitales no entregados en soporte material, el derecho de desistimiento se extingue si la persona consumidora consiente expresamente el inicio del suministro y reconoce la pérdida del derecho.

5. Las plataformas digitales deberán informar, de forma clara y accesible, sobre:

a) Identidad del tercero proveedor y si actúa como empresario.

b) Régimen de responsabilidad aplicable.

c) Criterios de clasificación o priorización de resultados, e influencia de pagos o acuerdos publicitarios.

d) Existencia de vínculos económicos o contractuales que puedan afectar los resultados.

6. La Administración del Principado de Asturias podrá requerir a las plataformas, operadores o intermediarios la información necesaria para verificar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este artículo.

Artículo 26. *Deber de entrega documental.*

1. Las personas empresarias deberán entregar gratuitamente, de forma inmediata y en soporte duradero, un justificante documental o copia del contrato celebrado con la persona consumidora o usuaria, que recoja con claridad los datos esenciales de la operación de adquisición, contratación o prestación del bien, producto o servicio.

2. El justificante documental deberá incluir, al menos y según la naturaleza del contrato, la siguiente información:

a) Identificación de la persona empresaria, con inclusión de razón social, nombre comercial si lo hubiere, número de identificación fiscal, domicilio y medios de contacto. En contrataciones a distancia, electrónicas o cuando así lo exija la normativa sectorial, deberá indicarse, además, una dirección electrónica o canal digital habilitado para atención al cliente. En contrataciones presenciales, bastará con incluir dicha dirección electrónica si existe un canal digital accesible para la persona consumidora.

b) Identificación de la persona consumidora o usuaria, cuando lo exija la naturaleza del contrato.

c) Descripción precisa del bien o servicio contratado, incluyendo su precio total con impuestos, descuentos, costes adicionales si los hubiere, condiciones de entrega y políticas de devolución o cambio.

d) Fecha de formalización del contrato o adquisición, y fecha y condiciones previstas de entrega o prestación del servicio.

e) En su caso, condiciones generales y particulares del contrato, incluidas las relativas a desistimiento, garantías legales y comerciales, plazos, servicios posventa, resolución anticipada o renovación.

3. En los contratos formalizados mediante medios digitales o electrónicos, la entrega documental se efectuará en soporte duradero, a través del correo electrónico o medio equivalente designado por la persona consumidora, garantizando en todo caso la posibilidad de descarga, archivo y conservación.

4. Las personas empresarias deberán conservar, durante el plazo legalmente establecido, copia del justificante documental o del contrato firmado o aceptado por medios electrónicos, a fin de acreditar el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, en especial en materia de información precontractual, desistimiento y garantías.

5. En los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil o mediante técnicas de venta agresiva o insistente, la entrega documental deberá realizarse en formato papel, salvo consentimiento expreso de la persona consumidora para utilizar un soporte alternativo.

6. Toda modificación contractual que afecte a condiciones esenciales del contrato deberá comunicarse de forma fehaciente a la persona consumidora con antelación suficiente, a través del mismo canal utilizado para la contratación o mediante el medio que esta haya designado.

7. En los servicios prestados por talleres de reparación de vehículos automóviles, sus equipos o componentes, así como en servicios de reparación a domicilio o de aparatos de uso doméstico, la persona empresaria deberá entregar, en el momento de recepción del producto o encargo, un

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A000000003901

resguardo de depósito, presupuesto u orden de reparación, conforme a los requisitos establecidos por la normativa específica de aplicación. Asimismo, deberá expedirse la correspondiente factura.

8. La aceptación o renuncia al presupuesto podrá realizarse por medios electrónicos de forma expresa. No obstante, si el resguardo de depósito u orden de trabajo se entrega en papel, la renuncia deberá constar manuscrita mediante la frase: «Renuncio al presupuesto previo y autorizo la reparación», firmada por la persona consumidora.

9. Los resguardos de depósito, presupuestos, órdenes de reparación y facturas se expedirán por duplicado, entregándose un ejemplar a la persona consumidora, y deberán conservarse durante un plazo mínimo de doce meses desde el vencimiento de la garantía, o, en su defecto, desde su emisión si la reparación no se llevó a cabo.

Artículo 27. *Garantía legal de conformidad.*

1. En los términos de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, las personas empresarias deberán garantizar que los bienes, productos, contenidos o servicios digitales ofrecidos, entregados o prestados a las personas consumidoras y usuarias cumplen los requisitos de conformidad establecidos en la normativa vigente, y que se ajustan, en el momento de su entrega o suministro, a lo pactado contractualmente y a las expectativas legítimas generadas, en particular mediante la publicidad o el etiquetado.

2. Se entenderá que existe conformidad cuando los bienes o servicios:

a) Sean aptos para los fines ordinarios a los que se destinan;

b) Se ajusten a la descripción realizada y posean las cualidades presentadas por la persona empresaria, el productor u otros agentes de la cadena de transacción;

c) Presenten la cantidad, calidad y demás características que razonablemente puedan esperarse, especialmente en lo relativo a durabilidad, reparabilidad, funcionalidad, compatibilidad, accesibilidad, continuidad y seguridad;

d) Se entreguen con los accesorios e instrucciones que razonablemente se puedan esperar;

e) Se encuentren debidamente actualizados, cuando así lo exija el contrato o la naturaleza del bien o servicio digital.

3. En caso de falta de conformidad, la persona consumidora tendrá derecho a la reparación o sustitución del bien o servicio, salvo que ello resulte imposible o desproporcionado. En tal caso, podrá optar por la rebaja del precio o la resolución del contrato.

4. Las medidas correctoras se aplicarán:

a) Sin coste alguno para la persona consumidora;

b) En un plazo razonable desde la notificación de la falta de conformidad;

c) Sin causar inconvenientes significativos, incluyendo, en su caso, el préstamo gratuito de un bien de sustitución o reacondicionado;

d) Con retirada e instalación, cuando se trate de bienes integrados en el domicilio o lugar de uso;

e) Sin responsabilidad de la persona consumidora por el uso del bien sustituido.

Artículo 28. *Plazos de garantía legal y efectos de la reparación.*

1. En los términos de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, la persona empresaria será responsable de las faltas de conformidad que se manifiesten:

a) En el caso de bienes nuevos: durante un plazo de tres años desde la entrega.

b) En el caso de contenidos o servicios digitales: durante dos años desde la entrega, si se suministran en un acto único, o durante todo el periodo de suministro acordado si es continuado.

2. Cuando la persona consumidora opte por la reparación del bien, el plazo de garantía legal no se verá reducido, y se ampliará, en doce meses, una única vez, desde la entrega del bien ya conforme.

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A00000003901

3. En caso de sustitución o reparación, el cómputo del plazo de garantía quedará suspendido desde la entrega del bien para su puesta en conformidad hasta su devolución conforme.

4. En bienes de segunda mano, el plazo de garantía podrá reducirse por pacto, sin que pueda ser inferior a un año.

Artículo 29. *Servicios de reparación y posventa.*

1. La persona que preste servicios de reparación o mantenimiento será responsable de las deficiencias relativas a la reparación realizada durante un plazo mínimo de seis meses desde la entrega del bien reparado, salvo que una norma específica disponga un plazo superior.

2. En el caso de vehículos automóviles, la garantía mínima será de seis meses o 4.000 kilómetros, lo que antes ocurra, desde la fecha de entrega del vehículo, sin perjuicio de lo establecido en la normativa sectorial aplicable.

3. La garantía cubrirá tanto las piezas sustituidas como la mano de obra empleada, sin coste adicional para la persona consumidora. Deberá constar por escrito o en soporte duradero e incluir, como mínimo: identificación del bien reparado, trabajos realizados, fecha de entrega y condiciones de la garantía.

4. El derecho de recuperación de los bienes entregados para su reparación prescribirá al año desde la fecha de entrega al establecimiento, sin perjuicio de las acciones por incumplimiento contractual o infracciones en materia de consumo.

5. Las personas consumidoras tendrán derecho a elegir libremente al reparador, sin que fabricantes, proveedores o distribuidores puedan limitar dicho derecho por cláusulas contractuales, técnicas u otros medios, salvo que existan razones objetivas debidamente justificadas.

6. Este artículo se entiende sin perjuicio de los derechos reconocidos por la legislación básica estatal y la normativa específica sobre reparación de productos.

Artículo 30. *Obligaciones del productor respecto a la reparación.*

1. El productor deberá garantizar la disponibilidad de servicio técnico y repuestos durante al menos diez años desde la finalización de la fabricación del bien, sin perjuicio de los plazos que puedan establecer los actos jurídicos de la Unión Europea enumerados en el anexo II de la Directiva (UE) 2024/1799, del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de junio de 2024 por la que se establecen normas comunes para promover la reparación de bienes y se modifican el Reglamento (UE) 2017/2394 y las Directivas (UE) 2019/771 y (UE) 2020/1828, o en cualquier otra normativa sectorial que resulte de directa aplicación.

2. Cuando así lo imponga la normativa de la Unión Europea, el productor estará obligado a reparar el bien, salvo imposibilidad material. En su defecto, dicha obligación recaerá en el representante autorizado, el importador o el distribuidor.

La reparación deberá realizarse:

a) Gratuitamente o por un precio razonable;

b) En un plazo razonable;

c) Con posibilidad de ofrecer un bien de sustitución gratuito o por un precio razonable;

d) Facilitando, en su caso, un bien reacondicionado cuando no sea posible reparar.

3. La persona obligada a reparar deberá publicar los precios indicativos de las reparaciones típicas, junto con el coste de las piezas y servicios accesorios, y garantizar el acceso público a esta información, de forma clara y accesible, durante toda la vigencia de su obligación.

Artículo 31. *Garantías comerciales.*

1. Toda garantía comercial ofrecida por la persona empresaria o el productor será vinculante conforme a su contenido, duración y condiciones, que deberán constar por escrito en soporte duradero.

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A00000003901

2. La garantía comercial no podrá limitar, reducir ni excluir los derechos derivados de la garantía legal.

3. Deberá redactarse en términos claros y comprensibles, al menos en lengua castellana, y, en su caso, también en las demás lenguas oficiales o protegidas del Principado de Asturias. Deberá incluir:

a) Alcance de la cobertura.

b) Duración.

c) Sujetos obligados.

d) Condiciones de ejercicio.

e) Medios de contacto y centros de atención.

4. Cuando proceda, incorporará de forma destacada:

a) El aviso armonizado de conformidad con el modelo de la Comisión Europea;

b) La etiqueta armonizada de durabilidad.

Artículo 32. *Formulario europeo de información sobre la reparación.*

1. Las personas reparadoras podrán facilitar gratuitamente a las personas consumidoras el formulario europeo de información sobre la reparación antes de la formalización del contrato.

2. El formulario tendrá una validez mínima de treinta días, salvo pacto expreso en contrario, y obligará al reparador si la persona consumidora acepta su oferta durante dicho plazo.

3. El formulario cumplirá con los requisitos de información precontractual establecidos por la normativa vigente, y podrá incluir una valoración de la diligencia en el uso del bien, así como material gráfico y descripción técnica.

Artículo 33. *Promoción del derecho a la reparación.*

1. La Administración del Principado de Asturias y las entidades locales, en el ámbito de sus competencias, fomentarán, en colaboración con los agentes económicos y sociales:

a) La reparación, reacondicionamiento y reutilización de productos;

b) El desarrollo de redes de reparadores locales;

c) El acceso a repuestos, manuales e información técnica;

d) La formación y educación de las personas consumidoras en consumo sostenible.

2. Se promoverán programas de etiquetado de durabilidad, reparabilidad y sostenibilidad, así como sistemas de certificación o distintivos de excelencia ambiental o social.

Artículo 34. *Medidas de promoción de las reparaciones cubiertas por el derecho a reparar.*

1. Las personas obligadas a efectuar reparaciones deberán adoptar medidas que contribuyan a la prevención de residuos y a la reducción de externalidades negativas asociadas al consumo, conforme a los principios de sostenibilidad y circularidad. Se entiende por personas obligadas a efectuar reparaciones a los fabricantes establecidos en la Unión Europea o, en su defecto, a los importadores o representantes autorizados, así como a quienes hayan asumido contractualmente una garantía comercial que incluya el derecho a reparación.

2. Estas personas contribuirán a financiar los costes de reparación asumidos por la persona consumidora una vez vencido el plazo de garantía legal o comercial, según este esquema:

a) Primeros dos años: 20 %.

b) Tercer año: 10 %.

c) Cuarto año: 5 %.

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A000000003901

3. Esta contribución solo será exigible mientras subsista la obligación de reparación conforme al derecho de la Unión Europea, y nunca más allá de cuatro años tras el vencimiento de la garantía legal o comercial, la que sea posterior.

4. Si el coste de reparación supera el 50 % del precio de venta del producto o de su último precio de mercado, ese valor será la base para calcular la contribución.

5. En caso de que exista una garantía comercial, los plazos previstos en el apartado 2 se computarán desde el vencimiento de la garantía legal, salvo que la garantía comercial prevea una cobertura posterior; en tal caso, los plazos se computarán desde el vencimiento de dicha garantía comercial.

6. Las personas obligadas deberán disponer de un punto de contacto para que los reparadores soliciten el reintegro de las cantidades anticipadas, que se efectuará en un máximo de 30 días naturales desde la solicitud válida.

7. Los reparadores, inscritos en la plataforma europea en línea sobre reparaciones, aplicarán directamente el descuento correspondiente en el precio final, indicándolo en el formulario europeo.

8. No procederá la contribución si la reparación responde a un uso indebido, no previsto o no razonable, según las especificaciones técnicas del bien. El reparador deberá justificarlo en el formulario y no aplicar la financiación.

9. Las personas obligadas podrán requerir al reparador copia del formulario entregado al consumidor, a efectos de verificación.

10. El incumplimiento negligente o fraudulento por parte de los reparadores podrá dar lugar a su exclusión de la plataforma europea, previa resolución motivada.

11. Las personas obligadas deberán publicar anualmente:

a) Importe total destinado a financiar reparaciones;

b) Relación de reparadores beneficiarios;

c) Número de productos reparados conforme a este artículo.

Artículo 35. *Atención a la clientela y sistemas de reclamación.*

1. Las personas empresarias deberán disponer de sistemas eficaces, accesibles y no discriminatorios de atención a la clientela que permitan a las personas consumidoras y usuarias:

a) Obtener información clara, veraz, comprensible y suficiente sobre los bienes, productos y servicios ofertados, contratados o en ejecución.

b) Formular quejas, reclamaciones, denuncias o comunicar incidencias contractuales y poscontractuales, con independencia del canal de contratación utilizado.

2. La persona empresaria deberá confirmar por escrito o en soporte duradero la recepción de cada reclamación, con indicación del número de referencia, fecha de entrada y plazo estimado de respuesta. Esta contestación deberá emitirse dentro del plazo legalmente previsto.

3. El servicio de atención a la clientela deberá reunir, como mínimo, las siguientes características:

a) Ser de fácil acceso, sin que pueda exigirse a la persona consumidora la utilización de vías de contacto con tarificación adicional o que supongan un coste superior al de una llamada o comunicación básica.

En los servicios básicos de interés general, el acceso deberá ser siempre gratuito.

b) Estar disponible mediante medios escritos, telemáticos y, cuando proceda, presenciales.

c) Permitir el seguimiento de las reclamaciones presentadas.

d) Garantizar atención personal directa cuando la contratación se haya realizado por vía telefónica o telemática, asegurando la intervención de interlocutores humanos.

e) Estar disponible, al menos, en lengua castellana y, cuando proceda, también en las demás lenguas oficiales del Principado de Asturias.

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A00000003901

4. La obligación de disponer de un servicio de atención a la clientela será exigible, como mínimo, a las personas empresarias que:

a) Operen en sectores regulados o presten servicios básicos de interés general;

b) Efectúen ventas a distancia, en línea o fuera del establecimiento mercantil;

c) Ostenten una posición relevante en el mercado, conforme a la normativa sobre defensa de la competencia;

d) Superen los umbrales de facturación o volumen de operaciones que establezca la normativa aplicable.

5. Sin perjuicio del derecho a acudir a la vía judicial, las personas empresarias estarán obligadas a facilitar información clara, accesible y actualizada sobre los mecanismos de resolución alternativa de litigios (MASC) a los que estén adheridas.

En particular, deberán informar sobre:

a) La existencia de mecanismos de mediación, arbitraje de consumo u otros sistemas voluntarios o sectoriales de resolución extrajudicial;

b) Las condiciones de acceso a dichos sistemas;

c) La dirección electrónica del organismo competente en materia de resolución alternativa, cuando proceda.

6. Las personas empresarias adheridas al Sistema Arbitral de Consumo deberán hacerlo constar de forma visible en sus establecimientos físicos y en sus canales digitales de comunicación.

7. La Administración del Principado de Asturias promoverá, supervisará y garantizará el cumplimiento de las obligaciones en materia de atención a la clientela, y podrá requerir a las personas empresarias la adopción de medidas correctoras o de mejora en sus sistemas de gestión.

TÍTULO III
Consumo responsable y sostenible

CAPÍTULO I
Fomento del consumo responsable

Artículo 36. *Medidas de fomento y concienciación.*

1. La administración pública competente promoverá activamente un modelo de consumo responsable, crítico, solidario y sostenible, basado en criterios sociales, éticos, medioambientales y de proximidad, con especial atención a la reducción del impacto ecológico y a la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.

2. A tal fin, se desarrollarán campañas de sensibilización, educación y formación en materia de consumo responsable dirigidas a todos los sectores de la población, con atención prioritaria a las personas consumidoras vulnerables, al entorno educativo y a los espacios comunitarios.

3. Se impulsará la inclusión de contenidos sobre consumo responsable y sostenible en los programas de enseñanza obligatoria, formación profesional y estudios universitarios, en colaboración con las administraciones competentes.

4. Las políticas públicas fomentarán:

a) El consumo de productos locales, ecológicos, de comercio justo y con menor huella ambiental;

b) La economía circular, la prolongación de la vida útil de los productos y la reutilización de bienes;

c) El uso racional de los recursos naturales y energéticos en el consumo cotidiano;

d) La contratación de servicios con criterios de responsabilidad social y ambiental.

5. Las medidas de fomento podrán incluir apoyos técnicos, económicos o fiscales a entidades, empresas, cooperativas y organizaciones que desarrollen iniciativas ejemplares en materia de consumo responsable, con respeto a la normativa comunitaria en materia de ayudas a empresas.

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A00000003901

Artículo 37. *Información ambiental y social sobre productos y servicios.*

1. Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a recibir información veraz, accesible, comprensible y comparable sobre los impactos ambientales asociados al ciclo de vida de los productos y servicios ofrecidos en el mercado.

2. Las personas empresarias y profesionales deberán facilitar esta información de forma clara, comprensible y accesible, en particular cuando estén disponibles datos fiables y contrastables, etiquetas oficiales o certificaciones reconocidas.

3. La información deberá incluir, en la medida en que resulte aplicable:

a) Datos sobre la huella ecológica, la huella de carbono y el uso de recursos naturales en la fabricación, transporte o prestación del bien o servicio;

b) La energía consumida y su origen, las emisiones generadas y los residuos producidos;

c) La posibilidad de reparación, reutilización y reciclaje;

d) La existencia de certificaciones ambientales oficiales o sistemas reconocidos de etiquetado ecológico;

e) El origen y la trazabilidad de las materias primas;

f) Las condiciones laborales a lo largo de la cadena de suministro;

g) Los criterios de sostenibilidad, ética empresarial y responsabilidad social adoptados por las personas fabricantes o prestadoras.

4. La administración pública competente fomentará el uso de etiquetas, certificaciones y otros instrumentos públicos de información que permitan identificar productos sostenibles. Asimismo, podrá establecer mecanismos de colaboración con entidades certificadoras acreditadas conforme a la normativa europea y estatal.

CAPÍTULO II
Economía circular y consumo

Artículo 38. *Incentivos a las prácticas de economía circular.*

1. Las personas empresarias que comercialicen productos fabricados con materiales reciclados, reparables, reutilizables o diseñados para facilitar su desmontaje y reciclaje podrán acogerse a incentivos fiscales, subvenciones o bonificaciones, conforme a lo previsto en la normativa autonómica y estatal aplicable.

2. Se promoverán líneas de financiación preferente para proyectos empresariales que integren procesos productivos sostenibles, recuperación y valorización de materiales, y prácticas coherentes con los principios de la economía circular.

3. Se establecerán mecanismos de reconocimiento público para empresas y entidades que destaquen por sus prácticas responsables y sostenibles en materia de economía circular.

4. La administración pública competente desarrollará campañas de información y formación dirigidas a las personas consumidoras, con el fin de incentivar la elección de productos y servicios que favorezcan la economía circular.

Artículo 39. *Responsabilidad ampliada del productor.*

1. Las personas productoras estarán obligadas a implementar sistemas de gestión integral para los productos que introduzcan en el mercado, que comprendan la recogida, tratamiento, reciclaje y, en su caso, eliminación final de los residuos generados, en condiciones que minimicen el impacto ambiental.

2. La responsabilidad ampliada del productor abarcará todas las etapas del ciclo de vida del producto -diseño, fabricación, comercialización, uso y fin de vida- e impulsará la ecoinnovación y el ecodiseño orientados a la sostenibilidad.

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A00000003901

3. Las personas productoras deberán informar a las personas consumidoras sobre las opciones disponibles para la recogida y gestión del producto al término de su vida útil, facilitando su devolución en puntos autorizados sin coste adicional.

4. Se establecerán mecanismos que garanticen la adecuada financiación de los sistemas de gestión de residuos, que podrán ser gestionados directamente por las personas productoras o mediante organizaciones o entidades colaboradoras acreditadas.

5. La administración pública competente ejercerá funciones de supervisión, inspección y control para verificar el cumplimiento de estas obligaciones, e impondrá las sanciones que correspondan en caso de infracción.

6. En particular, se regulará la responsabilidad de los productores en sectores prioritarios como aparatos eléctricos y electrónicos, vehículos al final de su vida útil, envases y embalajes, y aquellos que determine la normativa autonómica o estatal aplicable.

TÍTULO IV
Participación ciudadana y asociacionismo

Artículo 40. *Participación en políticas públicas de consumo.*

1. Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a participar activamente en la elaboración, desarrollo, seguimiento y evaluación de las políticas públicas de consumo promovidas por el Principado de Asturias, tanto de forma individual como colectiva, a través de asociaciones legalmente constituidas.

2. La Administración del Principado de Asturias fomentará el ejercicio efectivo de este derecho mediante:

a) Consultas públicas sobre proyectos normativos y planes estratégicos que afecten a los derechos e intereses de las personas consumidoras;

b) La creación y funcionamiento de órganos consultivos de participación, como consejos sectoriales o grupos de trabajo especializados, en los que estarán representadas las asociaciones de personas consumidoras y usuarias más representativas;

c) La organización de encuentros, foros y jornadas de diálogo ciudadano sobre cuestiones relevantes en materia de consumo.

3. La participación ciudadana se garantizará mediante procedimientos accesibles, inclusivos y transparentes, incorporando instrumentos digitales que faciliten la implicación efectiva de la ciudadanía en todo el territorio del Principado.

Artículo 41. *Asociaciones y entidades de personas consumidoras y usuarias.*

1. Las asociaciones, cooperativas u otras entidades sin ánimo de lucro legalmente constituidas que tengan por finalidad principal la defensa de los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias desempeñan un papel esencial como cauces de representación, información, formación, asesoramiento y participación en las políticas públicas de consumo.

2. A los efectos de esta ley, se reconocen como entidades de personas consumidoras y usuarias aquellas organizaciones sin ánimo de lucro que:

a) Estén constituidas conforme a la legislación vigente;

b) Tengan como objeto principal la protección y promoción de los derechos de las personas consumidoras y usuarias;

c) Actúen con independencia respecto de intereses empresariales, comerciales o profesionales;

d) Acrediten una actividad efectiva mediante acciones colectivas, campañas informativas o servicios de orientación al consumidor.

3. Las entidades reconocidas conforme al apartado anterior podrán:

a) Intervenir en procedimientos administrativos de reclamación, mediación o arbitraje en representación de sus personas asociadas o de intereses colectivos;

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A00000003901

b) Ser parte en procedimientos judiciales dirigidos a la defensa de intereses colectivos, difusos o generales de las personas consumidoras y usuarias, de conformidad con la legislación aplicable;

c) Ejercer acciones de cesación, rectificación, resarcimiento o indemnización en defensa de las personas consumidoras y usuarias;

d) Colaborar con las administraciones públicas en programas de formación, educación, información y prevención en materia de consumo;

e) Participar en órganos consultivos, consejos o mecanismos institucionales de interlocución en materia de consumo.

4. Estas entidades deberán actuar con criterios de transparencia, imparcialidad, legalidad y eficacia en la defensa de los intereses representados. Cuando perciban fondos públicos, quedarán sujetas al control y fiscalización de los órganos competentes respecto del cumplimiento de sus fines y del uso adecuado de los recursos recibidos.

Artículo 42. *Registro y representatividad de las entidades de personas consumidoras y usuarias.*

1. A efectos de su interlocución con la Administración del Principado de Asturias y de su participación en órganos de consulta, representación o participación institucional, se considerarán entidades representativas de personas consumidoras y usuarias aquellas asociaciones, cooperativas u organizaciones sin ánimo de lucro que cumplan los requisitos establecidos en esta ley y en su normativa de desarrollo, y estén inscritas en el Registro de Entidades de Personas Consumidoras y Usuarias del Principado de Asturias.

2. El Registro tendrá naturaleza administrativa, carácter público y gratuito, y estará adscrito al órgano competente en materia de consumo. Su finalidad será garantizar la transparencia, la seguridad jurídica, el conocimiento público y el control de las entidades que desarrollen de forma efectiva actividades de defensa, información, formación o asesoramiento en materia de consumo en el ámbito del Principado de Asturias.

3. Para su inscripción en el Registro, las entidades deberán acreditar, al menos, el cumplimiento de los siguientes requisitos:

a) Estar legalmente constituidas con personalidad jurídica propia, conforme a la legislación aplicable a asociaciones, cooperativas u otras entidades sin ánimo de lucro.

b) Tener su domicilio social y desarrollar de forma efectiva su actividad en el ámbito territorial del Principado de Asturias.

c) Acreditar una actividad continuada, real e independiente en favor de las personas consumidoras y usuarias, ajena a intereses empresariales, comerciales o profesionales.

d) Carecer de ánimo de lucro y destinar sus recursos exclusivamente al cumplimiento de sus fines estatutarios.

e) Disponer de un funcionamiento democrático y transparente, especialmente en lo relativo a la gestión económica y al régimen de personas asociadas.

4. Reglamentariamente se establecerán los procedimientos de inscripción, modificación y cancelación en el Registro, así como los efectos jurídicos derivados de la condición de entidad inscrita y representativa, entre los que podrán incluirse:

a) El acceso preferente a subvenciones, recursos públicos y medidas de apoyo institucional.

b) La participación en órganos consultivos, consejos, comisiones u observatorios en materia de consumo.

c) La legitimación para intervenir en procedimientos administrativos o judiciales en defensa de intereses colectivos, difusos o generales de las personas consumidoras y usuarias.

5. El mantenimiento de la inscripción requerirá la actualización periódica de la información registral y el cumplimiento continuado de los requisitos establecidos en esta ley y en su normativa de desarrollo. La inexactitud, falsedad u omisión relevante de los datos aportados podrá dar lugar a la cancelación de la inscripción, previa tramitación del procedimiento correspondiente con audiencia de la entidad afectada.

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A00000003901

Artículo 43. *Medidas de fomento y apoyo a las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.*

1. La Administración del Principado de Asturias y las entidades locales, en el ámbito de sus competencias, fomentarán el asociacionismo de las personas consumidoras y usuarias como instrumento esencial para la defensa de sus derechos, la representación de sus intereses colectivos y la participación efectiva en las políticas públicas de consumo.

2. A tal fin, se articularán medidas de apoyo técnico, institucional, formativo y económico, entre las que podrán incluirse:

a) Convocatorias de ayudas y subvenciones públicas destinadas a financiar actividades de información, formación, asesoramiento, representación y defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

b) Programas de formación dirigidos al personal técnico, jurídico y organizativo de las asociaciones, orientados a su capacitación y actualización en materia de consumo.

c) Facilidades de acceso, en condiciones objetivas, a medios públicos o institucionales, incluyendo infraestructuras, recursos digitales, canales de comunicación o espacios para actividades de interés general.

d) Medidas de impulso a la coordinación, cooperación y trabajo en red entre asociaciones, así como al establecimiento de mecanismos estables de colaboración con la Administración competente.

3. Solo podrán acogerse a las medidas previstas en este artículo las asociaciones debidamente inscritas en el Registro de Entidades de Personas Consumidoras y Usuarias del Principado de Asturias que acrediten un funcionamiento democrático, independencia funcional y el destino íntegro de sus recursos al cumplimiento de sus fines estatutarios de interés general.

Artículo 44. *Observatorio Asturiano de Consumo.*

1. Se crea el Observatorio Asturiano de Consumo como órgano técnico, consultivo y participativo, adscrito a la consejería competente en materia de consumo, con la finalidad de impulsar el conocimiento, la evaluación y la mejora continua de las políticas públicas de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias en el Principado de Asturias.

2. Corresponden al Observatorio, entre otras, las siguientes funciones:

a) Recoger, analizar y difundir información sistemática, estudios e indicadores sobre hábitos de consumo, reclamaciones, fraudes, riesgos para la salud, el medio ambiente o los derechos económicos de las personas consumidoras y usuarias.

b) Evaluar periódicamente la eficacia, eficiencia, impacto y cobertura de las políticas públicas de consumo, formulando propuestas de mejora normativa, institucional o procedimental.

c) Promover la investigación aplicada y la innovación en materia de consumo responsable, economía circular, sostenibilidad, digitalización y protección frente a prácticas abusivas en entornos físicos y digitales.

d) Desarrollar indicadores y sistemas de seguimiento que permitan monitorizar objetivamente el comportamiento del mercado desde la perspectiva de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

e) Facilitar la participación estructurada de las asociaciones representativas de personas consumidoras, agentes económicos y sociales, universidades, colegios profesionales y otras entidades públicas o privadas implicadas.

f) Colaborar con observatorios, institutos u órganos análogos de otras comunidades autónomas, del Estado o de la Unión Europea, con el fin de compartir datos, metodologías y buenas prácticas.

3. El Observatorio elaborará y difundirá anualmente un Informe sobre la situación del consumo en el Principado de Asturias, que será presentado ante el Consejo de Consumo, remitido a la Junta General del Principado de Asturias y publicado en formato accesible.

4. Reglamentariamente se determinarán su composición, régimen de funcionamiento, criterios de designación y representación, mecanismos de cooperación interadministrativa y con la sociedad civil, y principios de actuación. En todo caso, se garantizará la paridad de género, la participación de

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A00000003901

personas expertas independientes y la transparencia institucional. El Observatorio dispondrá de una plataforma digital abierta, interoperable y accesible, que permita el acceso público a sus estudios, informes y datos estadísticos, así como la interacción con la ciudadanía y las entidades interesadas.

TÍTULO V
Organización administrativa, inspección, control de consumo y sistemas de resolución de conflictos

CAPÍTULO I
Competencias

Artículo 45. *Competencias de la Administración del Principado de Asturias en materia de consumo.*

1. Corresponde a la Administración autonómica, en el ámbito de sus competencias y conforme al principio de protección integral y efectiva de las personas consumidoras y usuarias, el ejercicio de las siguientes funciones:

a) Formular, coordinar, ejecutar y evaluar la política pública de consumo en el ámbito del Principado de Asturias, incluyendo la elaboración de planes estratégicos y programas sectoriales.

b) Desarrollar reglamentariamente la normativa vigente en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias, así como dictar instrucciones y criterios interpretativos de aplicación en su territorio.

c) Diseñar e implementar campañas institucionales de información, formación y sensibilización sobre un consumo responsable, seguro, sostenible, accesible y solidario.

d) Ejercer funciones de inspección, control y vigilancia del consumo, instruir procedimientos sancionadores y, en su caso, imponer las sanciones que procedan por infracciones en materia de consumo.

e) Establecer, gestionar y garantizar servicios públicos de atención, asesoramiento y tramitación de reclamaciones, quejas, denuncias y consultas de personas consumidoras y usuarias.

f) Fomentar la participación ciudadana y el asociacionismo en materia de consumo, prestando apoyo técnico, formativo y material a las entidades inscritas.

g) Impulsar la formación continua y la especialización del personal técnico, inspector y administrativo que presta servicios en materia de consumo.

h) Promover, organizar y gestionar mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos, incluyendo la intermediación, la mediación y el arbitraje de consumo.

i) Desarrollar sistemas de información, bases de datos y herramientas de análisis estadístico, geográfico y prospectivo sobre reclamaciones, tendencias del mercado y hábitos de consumo.

j) Establecer relaciones de cooperación y coordinación con otras administraciones públicas, órganos jurisdiccionales, entidades sectoriales, plataformas digitales, redes nacionales y europeas, en materia de protección y defensa de las personas consumidoras.

k) Ejercer cualquier otra función que le atribuya la normativa autonómica, estatal o europea en materia de consumo.

2. Estas funciones se ejercerán sin perjuicio de las atribuidas a otras consejerías u órganos de la Administración autonómica, de las competencias propias del Estado y de las competencias de las entidades locales conforme a lo señalado en el artículo siguiente.

3. Cuando una reclamación sea presentada ante un órgano que carezca de competencia por razón de la materia, este deberá remitirla de oficio al órgano competente sin dilación indebida, informando a la persona reclamante del traslado efectuado. En ningún caso podrá rechazarse la reclamación, cuando proceda, sin haber garantizado previamente su adecuada derivación.

4. La Administración del Principado de Asturias fomentará mecanismos de cooperación y coordinación entre órganos con competencias concurrentes en materia de consumo, mediante la implantación de protocolos de derivación, sistemas integrados de tramitación, ventanillas únicas

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A000000003901

electrónicas y plataformas interoperables, con el fin de asegurar una tutela efectiva, ágil, homogénea y eficiente de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

5. La consejería competente mantendrá actualizada una Guía práctica de competencias administrativas en materia de reclamaciones de consumo, accesible desde los portales electrónicos institucionales, en la que se identifique con claridad el órgano o unidad competente en función de la materia, del bien o servicio afectado y del territorio.

Artículo 46. *Competencias de las entidades locales del Principado de Asturias en materia de consumo.*

1. Las entidades locales del Principado de Asturias podrán ejercer funciones en materia de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias en sus respectivos ámbitos territoriales, de conformidad con la legislación estatal y autonómica aplicable y en el marco de la planificación estratégica establecida por los órganos competentes de la Comunidad Autónoma en los términos establecidos en el presente artículo.

2. En el ejercicio de sus competencias, las entidades locales podrán aprobar ordenanzas municipales en materia de consumo, dentro de los límites de la legislación básica estatal y autonómica, y con respeto a los principios de coordinación, cooperación, subsidiariedad y lealtad institucional entre Administraciones públicas.

3. En particular, corresponde a los concejos y demás entidades locales:

a) Prestar servicios de atención directa a las personas consumidoras y usuarias mediante la creación y mantenimiento de Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) u otras unidades equivalentes, que desarrollen funciones de información, orientación, recepción y tramitación de reclamaciones, quejas y denuncias.

b) Tramitar y, en su caso, resolver reclamaciones o quejas en el ámbito de sus competencias, informando de forma transparente sobre su tramitación, resolución y, en su caso, derivación.

c) Ejercer la potestad sancionadora respecto de infracciones cometidas por personas empresarias o profesionales con domicilio, establecimiento o ámbito de actuación en su término municipal, con el límite máximo de cuantía establecida para las infracciones graves.

d) Realizar actuaciones de inspección, vigilancia y control de bienes, productos y servicios de uso común, ordinario y generalizado, con especial atención a su origen, etiquetado, condiciones externas, publicidad, presentación e impacto en la seguridad, higiene o salubridad.

e) Impulsar campañas de sensibilización, formación y educación para un consumo crítico, informado, responsable y sostenible, adaptadas a las características de su población.

f) Fomentar el asociacionismo en materia de consumo y promover mecanismos estables de participación ciudadana en el ámbito local, mediante consejos, foros u otros órganos consultivos.

g) Adoptar con carácter inmediato medidas de precaución, colaboración o coordinación ante situaciones de riesgo, crisis o emergencia que puedan afectar a la salud, seguridad o intereses económicos de las personas consumidoras en su territorio, informando a las autoridades competentes.

h) Participar en órganos colegiados, mesas de trabajo, redes de coordinación o planes conjuntos impulsados por la Administración autonómica en materia de consumo.

i) Ejercer cuantas funciones les atribuya expresamente la normativa vigente o les hayan sido delegadas o encomendadas por la Administración del Principado de Asturias.

4. Serán de obligado ejercicio las competencias señaladas en los apartados anteriores para los concejos con una población superior a veinte mil habitantes. El resto de concejos podrán asumir, por delegación, el ejercicio de tales competencias previa celebración de los oportunos convenios de colaboración u otros instrumentos de cooperación administrativa con la Administración Autonómica, a fin de garantizar una protección efectiva, territorialmente equilibrada y coordinada de las personas consumidoras y usuarias en todo el Principado de Asturias.

5. De conformidad con lo previsto en la normativa básica estatal sobre régimen local, La formalización y ejecución de la delegación se llevará a cabo mediante convenio específico, que deberá ajustarse a lo previsto en la legislación básica del Estado y en la del Principado de Asturias en materia de convenios. Dicho convenio deberá establecer, al menos:

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A00000003901

a) El alcance funcional y territorial de las competencias delegadas.

b) Los medios personales y materiales mínimos.

c) Los sistemas de coordinación, control y evaluación.

d) El régimen de financiación y justificación de los gastos.

6. Los concejos podrán complementar la dotación recibida con recursos propios. La aportación adicional se valorará a efectos de acreditar su capacidad técnica y económica, sin que ello suponga minoración de la cuantía autonómica que corresponda.

7. La consejería competente realizará el seguimiento y control de la correcta aplicación de los fondos, de acuerdo con lo previsto en los convenios de delegación.

8. Los concejos deberán garantizar la sostenibilidad financiera de las competencias delegadas y asumir las responsabilidades derivadas de su ejercicio, sin perjuicio de la función de inspección y tutela que corresponde al Principado de Asturias.

Artículo 47. *Coordinación administrativa y cooperación interadministrativa.*

1. La Administración del Principado de Asturias ejercerá sus competencias en materia de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias conforme a los principios de coordinación interadministrativa, cooperación institucional, colaboración leal, eficacia en la acción pública y subsidiariedad funcional, de acuerdo con lo previsto en la normativa básica estatal y en el Estatuto de Autonomía.

2. Con el fin de garantizar una actuación coherente, integrada y eficiente en todo el territorio autonómico, la Administración del Principado de Asturias establecerá mecanismos estables de colaboración con las entidades locales, que podrán articularse a través de:

a) Convenios de cooperación, consorcios o encomiendas de gestión.

b) Planes conjuntos de inspección, control de consumo y vigilancia sectorial.

c) Sistemas compartidos de atención, información y tramitación de reclamaciones.

d) Programas de apoyo técnico, jurídico, organizativo y formativo al personal municipal en materia de consumo.

e) Protocolos de intercambio de información, alertas, incidencias y buenas prácticas, especialmente en sectores de alto riesgo o alta conflictividad.

3. La Administración autonómica promoverá la creación y uso de plataformas digitales interoperables, redes integradas de información y sistemas comunes de seguimiento, control y evaluación, que faciliten:

a) La actuación coordinada en red de los servicios públicos de consumo autonómicos y locales.

b) El tratamiento y seguimiento de reclamaciones, quejas y denuncias.

c) El control preventivo y correctivo del mercado de bienes y servicios, tanto físicos como digitales.

d) La colaboración con redes estatales y europeas, autoridades competentes de otras comunidades autónomas y organismos internacionales, en particular para la protección de personas consumidoras en contextos transfronterizos o digitales.

CAPÍTULO II
Funciones de Inspección y Control del Consumo

Artículo 48. *Funciones de la inspección de consumo.*

1. La inspección de consumo tiene por objeto garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias, así como prevenir, detectar, corregir y, en su caso, sancionar las infracciones administrativas que se cometan en el ámbito de las relaciones de consumo.

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A00000003901

2. Las actuaciones inspectoras podrán desarrollarse sobre bienes, productos, servicios, establecimientos físicos, plataformas digitales, prácticas comerciales, condiciones contractuales o cualquier otro elemento vinculado directa o indirectamente al mercado de consumo, en cualquiera de las fases de su producción, comercialización, distribución, suministro o prestación, tanto presencial como a distancia.

3. Corresponden a la inspección de consumo, entre otras, las siguientes funciones:

a) Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y técnicas aplicables en materia de consumo, incluidas las normas sectoriales con incidencia en la protección de las personas consumidoras y usuarias.

b) Informar y asesorar a los operadores económicos sobre sus obligaciones legales, así como requerir el cese o corrección de prácticas contrarias a la normativa vigente.

c) Realizar actuaciones previas de investigación, comprobación, muestreo, análisis o verificación, dirigidas a la posible incoación de procedimientos sancionadores o de otra naturaleza administrativa.

d) Emitir informes técnicos de carácter facultativo o preceptivo, a solicitud de los órganos competentes en mediación, arbitraje, inspección, control o sanción.

e) Participar en campañas planificadas de inspección y en estudios de mercado orientados a la identificación de riesgos, prácticas abusivas, productos no conformes o sectores prioritarios de actuación.

f) Ejecutar los mandatos, órdenes o instrucciones dictadas por los órganos administrativos competentes en materia de consumo.

g) Colaborar con otros cuerpos o entidades que ejerzan funciones de control o inspección, tales como el SOIVRE, los servicios de sanidad, las fuerzas y cuerpos de seguridad, los servicios de control alimentario u organismos sectoriales competentes.

h) Intervenir en el sistema nacional y europeo de alerta rápida de productos peligrosos (RAPEX-SAFETY GATE), así como en redes de cooperación interadministrativa, tanto nacionales como internacionales, en materia de vigilancia y control del consumo.

4. El personal inspector de consumo ejercerá sus funciones con la condición de agente de la autoridad y se identificará mediante documento profesional expedido por la Administración competente, en el que constará su número de identificación profesional. Este número garantizará su reconocimiento sin necesidad de revelar datos personales, salvo en los supuestos legalmente establecidos o cuando resulte estrictamente necesario por razones justificadas.

Artículo 49. *Principios y modalidades de actuación inspectora.*

1. Las actuaciones de la inspección de consumo se regirán por los principios de legalidad, objetividad, imparcialidad, eficacia, eficiencia, proporcionalidad, confidencialidad, responsabilidad, buena administración y no discriminación, de conformidad con lo previsto en la legislación general de procedimiento administrativo y en la normativa específica de consumo.

2. Las actuaciones inspectoras podrán adoptar las siguientes formas de inicio:

a) Programadas, en ejecución de planes, programas o campañas de inspección previamente aprobados por la autoridad competente.

b) Reactivas, como consecuencia de reclamaciones, denuncias, alertas, incidentes o indicios razonables de la existencia de infracciones en materia de consumo.

c) De oficio, por iniciativa de la propia inspección, ante hechos o situaciones que requieran comprobación o intervención.

d) A instancia de parte, cuando se trate de solicitudes motivadas presentadas por personas consumidoras, usuarias o entidades legitimadas.

3. Las modalidades de actuación de la inspección podrán incluir, entre otras:

a) Visitas de inspección presenciales a establecimientos, instalaciones, centros de producción, distribución, venta o prestación de servicios, así como a ferias, mercadillos o puntos de entrega.

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12--A00000003901

b) Inspecciones digitales o telemáticas, sobre plataformas, páginas web, aplicaciones, *marketplaces* o cualquier entorno en línea vinculado a la actividad de consumo.

c) Comparecencias de personas responsables en oficinas públicas, requeridas para aportar información, documentación o formular alegaciones.

d) Actuaciones documentales, consistentes en la solicitud, análisis y verificación de documentos, contratos, registros o soportes digitales vinculados al cumplimiento de las obligaciones legales.

e) Otras formas técnicas que resulten adecuadas a la naturaleza de los bienes, servicios o prácticas comerciales objeto de control, garantizando siempre los derechos de las personas interesadas y la motivación suficiente de la actuación.

Artículo 50. *Facultades del personal inspector.*

El personal inspector de consumo, que actuará con la condición de autoridad en el ejercicio de sus funciones, podrá ejercer las siguientes facultades:

a) Acceder sin previo aviso a establecimientos, locales, instalaciones, dependencias, vehículos o cualquier otro espacio abierto al público, así como a entornos digitales, plataformas, aplicaciones o páginas web que comercialicen bienes o presten servicios dirigidos a personas consumidoras y usuarias.

b) Solicitar la correspondiente autorización judicial para acceder, en su caso, a domicilios constitucionalmente protegidos.

c) Examinar y obtener copia o reproducción de cualquier documentación o soporte, físico o digital, de carácter industrial, comercial, contable, sanitario o técnico que resulte relevante para el objeto de la inspección.

d) Requerir la comparecencia de cualquier persona física o jurídica, así como la colaboración de quienes tengan relación directa o indirecta con la actividad inspeccionada, a fin de aportar información, documentación o explicaciones.

e) Tomar muestras, realizar pruebas o mediciones, efectuar compras de prueba o ensayos de consumo, incluso de forma anónima o encubierta cuando sea necesario para verificar la realidad del mercado.

f) Levantar actas, formular requerimientos, proponer la adopción de medidas cautelares o la incoación de procedimientos sancionadores cuando proceda.

g) Formular advertencias o recomendaciones para la adecuación voluntaria a la normativa vigente, en especial en casos de infracciones leves o situaciones corregibles sin perjuicio grave para las personas consumidoras.

h) Solicitar el auxilio, cooperación o intervención de otros órganos administrativos, fuerzas y cuerpos de seguridad u otras autoridades competentes, cuando resulte necesario para garantizar el cumplimiento de sus funciones o la eficacia de la actuación inspectora.

i) Adoptar provisionalmente, de forma inmediata y proporcionada, en el curso de sus actuaciones, las medidas cautelares, motivando su adopción en la correspondiente acta de inspección, en aquellos casos en que la urgencia o existencia de indicios racionales de presencia de un riesgo para la seguridad, la salud o los intereses económicos de las personas consumidoras aconsejen tal adopción para evitar posibles perjuicios irreparables a las personas consumidoras. Estas medidas deberán ser ratificadas o levantadas por medio de un acuerdo del órgano competente en el plazo de quince días y que deberá ser notificado a la persona inspeccionada

Artículo 51. *Deberes del personal inspector.*

1. El personal inspector actuará con objetividad, imparcialidad, profesionalidad y respeto a los derechos de las personas inspeccionadas, observando en todo momento el deber de sigilo profesional y garantizando la confidencialidad de la información obtenida, así como la protección de los datos personales conforme a la normativa aplicable.

2. Deberá identificarse al inicio de sus actuaciones mediante la correspondiente acreditación oficial expedida por la Administración competente, salvo en aquellos supuestos en que la naturaleza de la

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A00000003901

actuación exija el mantenimiento del anonimato, en cuyo caso dicha circunstancia deberá quedar debidamente motivada y documentada en el acta o informe que se levante.

3. En el ejercicio de sus funciones, el personal inspector procurará minimizar las interferencias en la actividad ordinaria de las personas físicas o jurídicas inspeccionadas, evitando perturbaciones innecesarias y limitando su intervención al tiempo estrictamente indispensable para el cumplimiento de sus fines.

Artículo 52. *Obligaciones de las personas inspeccionadas.*

1. Las personas físicas o jurídicas sometidas a inspección están obligadas a:

a) Permitir el acceso del personal inspector a los lugares, instalaciones, dependencias o medios sujetos a inspección, en los términos establecidos por la normativa aplicable.

b) Colaborar de manera diligente con el personal inspector y facilitarle, de forma veraz y completa, toda la documentación, información, datos, registros o soportes que resulten requeridos en el ejercicio de sus funciones.

c) Comparecer ante la autoridad competente en materia de consumo cuando sean legalmente citadas para ello.

2. El incumplimiento de estas obligaciones podrá dar lugar a la adopción de las medidas coercitivas o sancionadoras previstas en esta ley y en el resto del ordenamiento jurídico.

Artículo 53. *Coordinación y cooperación inspectora.*

1. La Administración del Principado de Asturias y las entidades locales coordinarán sus actuaciones de inspección y control mediante la elaboración de planes conjuntos, el intercambio de información y la ejecución de actuaciones complementarias.

2. A tal efecto, la Administración del Principado de Asturias podrá suscribir convenios de colaboración, encomiendas de gestión y otros instrumentos de cooperación administrativa con las entidades locales, orientados a garantizar un ejercicio eficaz, eficiente y coordinado de las funciones inspectoras.

Artículo 54. *Documentación de las actuaciones inspectoras.*

1. Las actuaciones de inspección se documentarán mediante actas, diligencias o informes, que tendrán valor probatorio de los hechos reflejados, sin perjuicio de las pruebas en contrario que puedan aportar las personas interesadas.

2. Las actas deberán incluir, al menos:

a) Identificación del personal inspector actuante y de la persona, entidad o establecimiento inspeccionado.

b) Objeto de la actuación inspectora y hechos constatados.

c) Manifestaciones realizadas por las personas comparecientes, en su caso.

d) Diligencias practicadas.

e) Firma del personal inspector y del compareciente, si procede, dejando constancia expresa de su negativa o imposibilidad de firmar, en su caso.

3. Las diligencias se emplearán para hacer constar hechos aislados, requerimientos, comparecencias u otras incidencias, y tendrán el mismo valor probatorio que las actas.

4. Las personas inspeccionadas tendrán derecho a recibir copia de toda la documentación generada. En caso de imposibilidad técnica debidamente justificada, la entrega se efectuará en un plazo máximo de tres días hábiles.

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A00000003901

Artículo 55. *Control de la publicidad y de las prácticas comerciales.*

1. La Administración pública competente ejercerá el control de la legalidad de la publicidad y de las prácticas comerciales dirigidas o accesibles a las personas consumidoras y usuarias, en cualquier formato o soporte, incluidos los entornos digitales.

2. El control podrá incluir actuaciones de vigilancia preventiva y actuaciones reactivas, iniciadas de oficio o a instancia de parte.

3. Tendrán carácter prioritario las actuaciones de control referidas a:

a) Prácticas comerciales desleales, engañosas, agresivas o que omitan información esencial.

b) Ventas a domicilio no autorizadas previamente por la persona consumidora o usuaria, cambios en los suministros de gas, telecomunicaciones y otros servicios de larga duración.

c) Publicidad encubierta, subliminal o que incite al consumo compulsivo, irresponsable o perjudicial para la salud, la seguridad o los intereses económicos de las personas consumidoras.

d) Publicidad dirigida específicamente a menores, personas mayores o personas en situación de vulnerabilidad.

e) Incumplimientos de la normativa sobre precios, promociones, ofertas, rebajas, condiciones especiales o ventas vinculadas.

4. En caso de detectar publicidad ilícita o contraria a la normativa de protección de las personas consumidoras, la Administración podrá:

a) Requerir el cese inmediato de la publicidad o práctica infractora.

b) Iniciar el correspondiente procedimiento sancionador.

c) Adoptar las medidas cautelares que resulten necesarias para evitar o minimizar sus efectos perjudiciales.

Artículo 56. *Supervisión de las plataformas digitales.*

1. La Administración del Principado de Asturias ejercerá funciones de supervisión sobre las plataformas digitales que operen en su ámbito territorial o presten servicios a personas consumidoras residentes en el mismo, sin perjuicio de las competencias atribuidas a las autoridades estatales o europeas.

2. La supervisión tendrá por objeto, en particular:

a) El control del cumplimiento de las obligaciones de información precontractual, transparencia y trazabilidad de los operadores económicos.

b) La verificación de la identidad de los prestadores de servicios, así como de la condición profesional o no profesional de los vendedores o anunciantes.

c) La detección de cláusulas abusivas, condiciones contractuales opacas o la prestación de bienes o servicios no solicitados.

d) La fiscalización del cumplimiento del deber de diligencia en la prevención, detección y retirada de contenidos comerciales ilícitos o engañosos.

3. Estas funciones de supervisión se ejercerán de conformidad con los principios de cooperación administrativa, proporcionalidad y mínima intervención.

CAPÍTULO III
Procedimientos de reclamación y resolución de conflictos

Artículo 57. *Hojas de reclamaciones y sistemas de atención a las personas consumidoras y usuarias.*

1. Con el fin de garantizar el ejercicio efectivo del derecho a la protección y defensa de sus intereses, las personas consumidoras y usuarias podrán presentar quejas, reclamaciones o denuncias frente a cualquier actuación, omisión o irregularidad derivada del consumo de bienes o servicios, mediante mecanismos gratuitos, accesibles y eficaces, por medios presenciales o electrónicos, a su elección.

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A00000003901

2. Las personas físicas o jurídicas que comercialicen bienes o presten servicios en el ámbito territorial del Principado de Asturias, incluidas aquellas que operen exclusivamente por medios digitales o sin establecimiento físico permanente, deberán disponer de hojas de reclamaciones oficiales, conforme a los modelos y requisitos establecidos reglamentariamente.

3. Las hojas de reclamaciones deberán estar disponibles en los siguientes formatos, a elección de la persona consumidora:

a) En papel, en todo establecimiento abierto al público o en cualquier lugar donde se atienda presencialmente.

b) En formato electrónico, cuando la actividad se realice total o parcialmente por medios digitales o incluya canales de atención en línea, salvo imposibilidad técnica debidamente justificada.

4. La obligación de disponer de hojas de reclamaciones será exigible a:

a) Las personas titulares de establecimientos comerciales o de servicios, públicos o privados, con presencia física en el Principado de Asturias.

b) Las personas empresarias que operen sin establecimiento físico o exclusivamente por medios digitales, siempre que dirijan su actividad al territorio del Principado de Asturias.

c) Las personas o entidades con domicilio social, fiscal o establecimiento permanente en el Principado, aunque su actividad se extienda a otros territorios.

5. Las hojas de reclamaciones deberán anunciarse de forma visible y entregarse de manera inmediata a quien las solicite, haya o no existido relación contractual previa, sin perjuicio de otros cauces válidos de reclamación.

6. Las personas consumidoras deberán dirigir sus reclamaciones inicialmente a la empresa reclamada. En caso de no obtener respuesta adecuada, podrán acudir a:

a) Las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) o equivalentes, si existiesen en su concejo.

b) El órgano competente en materia de consumo de la Administración del Principado de Asturias, directamente o por remisión desde las OMIC.

7. Las administraciones públicas competentes garantizarán el registro, tramitación y seguimiento de las reclamaciones presentadas, así como su eventual derivación a procedimientos de mediación, arbitraje o sanción, según proceda.

8. Se garantizará la presentación y el seguimiento electrónico de las reclamaciones, sin perjuicio del derecho a utilizar medios presenciales o en papel, especialmente en caso de brecha digital, edad avanzada o discapacidad.

9. Reglamentariamente se establecerán:

a) El contenido y formato de las hojas de reclamaciones.

b) El procedimiento de presentación, tramitación y resolución de reclamaciones.

c) Las obligaciones de información y señalización a cargo de los establecimientos o prestadores.

10. Las hojas de reclamaciones deberán incluir, al menos, los siguientes datos identificativos de la persona empresaria o del establecimiento:

a) Razón social y número de identificación fiscal.

b) Denominación comercial utilizada, en su caso.

c) Dirección completa del establecimiento o del domicilio social o fiscal.

d) Teléfono de contacto.

e) Dirección electrónica válida a efectos de notificaciones.

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A00000003901

Artículo 58. *Fomento y principios de los mecanismos alternativos de solución de conflictos (MASC)*

1. La Administración del Principado de Asturias fomentará el uso de mecanismos alternativos de solución de conflictos (MASC) en el ámbito del consumo, como vías eficaces, gratuitas y accesibles para la resolución extrajudicial de controversias entre personas consumidoras y usuarias y operadores económicos.

2. Se promoverá especialmente:

a) La adhesión y utilización del Sistema Arbitral de Consumo, mediante campañas de información y fomento.

b) El desarrollo de servicios de mediación y conciliación basados en los principios de voluntariedad, imparcialidad, neutralidad, confidencialidad, equidad y buena fe.

c) La resolución de litigios transfronterizos a través de plataformas electrónicas, en colaboración con la Red Europea de Centros de Consumidores, la Comisión Europea y las autoridades nacionales competentes.

3. La Administración favorecerá la adhesión voluntaria al Sistema Arbitral de Consumo por parte de:

a) Entidades y empresas públicas autonómicas o locales, salvo que dispongan de sistemas específicos de reclamación.

b) Entidades privadas gestoras de servicios públicos o beneficiarias de ayudas o subvenciones públicas, pudiendo considerarse dicha adhesión como criterio de valoración o condición especial en los procedimientos de contratación.

4. Las personas empresarias y operadores económicos que actúen en el Principado de Asturias deberán informar de forma clara, accesible y visible sobre la disponibilidad de los mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos aplicables, de acuerdo con la normativa nacional y europea.

Artículo 59. *Intermediación administrativa en materia de consumo.*

1. Las Administraciones públicas competentes en materia de consumo podrán ejercer funciones de intermediación administrativa para promover soluciones amistosas entre las personas consumidoras o usuarias y las personas empresarias, sin perjuicio de los procedimientos de reclamación, sanción o resolución alternativa de litigios que resulten aplicables.

2. La intermediación será gratuita y podrá ser realizada por:

a) El órgano autonómico competente en materia de consumo.

b) Las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) en función de sus competencias.

c) Otras entidades públicas o entidades privadas sin ánimo de lucro que actúen en colaboración con la Administración, en los términos que se establezcan reglamentariamente.

3. El procedimiento de intermediación se regirá por los siguientes principios:

a) Voluntariedad: la participación será libre para ambas partes, que podrán desistir en cualquier momento.

b) Imparcialidad: la actuación del personal técnico se ajustará a criterios de objetividad, equidad y neutralidad.

c) Confidencialidad: las actuaciones serán reservadas y no podrán divulgarse sin consentimiento expreso o requerimiento legal.

d) Igualdad de trato y equilibrio entre las partes.

4. El procedimiento podrá iniciarse:

a) A instancia de parte, mediante solicitud de la persona consumidora o usuaria con aceptación expresa de la persona empresaria o profesional.

b) Por derivación de los servicios administrativos de atención al público o en el marco de una reclamación formulada ante los mismos.

5. El acuerdo que, en su caso, se alcance:

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A00000003901

a) No tendrá carácter ejecutivo, salvo que las partes le atribuyan dicha eficacia mediante escritura pública, protocolización notarial u otro medio legalmente previsto.

b) Se formalizará por escrito, con constancia de su contenido, fecha y firmas de las partes y de la persona responsable de la intermediación.

c) No impedirá el ejercicio posterior de acciones judiciales, arbitrales o administrativas por parte de las personas interesadas.

Artículo 60. *Sistema Arbitral de Consumo.*

1. El Principado de Asturias participará en el Sistema Arbitral de Consumo y promoverá su implantación y desarrollo, en colaboración con la Administración General del Estado, las entidades locales y otras comunidades autónomas.

2. A tal efecto, se impulsarán las siguientes actuaciones:

a) La creación de Juntas Arbitrales de Consumo de ámbito local o comarcal, mediante convenios con las entidades locales.

b) La adhesión voluntaria de personas empresarias, asociaciones y operadores económicos, con especial atención a los sectores de mayor relevancia para las personas consumidoras.

c) La realización de campañas informativas y formativas dirigidas a la ciudadanía para difundir el conocimiento y uso del Sistema Arbitral de Consumo.

3. La adhesión al Sistema Arbitral de Consumo podrá valorarse como:

a) Criterio positivo en la concesión de distintivos o premios a la calidad y excelencia empresarial.

b) Condición especial o criterio de valoración en los procedimientos de contratación pública cuando estuviera vinculado con el objeto del contrato en los términos de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

c) Criterio de valoración para la concesión de ayudas y subvenciones públicas.

4. La Junta Arbitral de Consumo podrá establecer colegios arbitrales descentralizados cuando el volumen de solicitudes o las características territoriales lo justifiquen.

TÍTULO VI
Régimen sancionador

CAPÍTULO I
Disposiciones generales

Artículo 61. *Administración competente para sancionar.*

1. La potestad sancionadora en materia de protección y defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias corresponderá a la Administración del Principado de Asturias y a las entidades locales en los términos previstos en la presente ley.

2. Las entidades locales podrán imponer sanciones por infracciones calificadas como leves o graves. La iniciación de los procedimientos y la imposición de sanciones serán comunicadas por las entidades locales a la Consejería competente en materia de consumo para evitar la duplicidad de sanciones por los mismos hechos y en virtud de los mismos intereses públicos tutelados.

3. Lo dispuesto en los apartados anteriores se entiende sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de cualquier otra naturaleza que puedan derivarse de los hechos constitutivos de infracción.

Artículo 62. *Ámbito objetivo.*

La potestad sancionadora regulada en este título se ejercerá respecto de las infracciones tipificadas en esta ley y en la normativa sectorial aplicable en materia de protección y defensa de los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias, incluyendo aquellas cometidas por personas

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A000000003901

empresarias o profesionales, aun cuando pertenezcan a sectores sujetos a regulación específica, salvo que la competencia esté atribuida expresamente a la correspondiente Administración sectorial.

Artículo 63. *Ámbito territorial.*

1. La potestad sancionadora regulada en este título se ejercerá respecto de las infracciones cometidas en el territorio del Principado de Asturias, así como de aquellas conductas originadas fuera de él que produzcan efectos en los derechos o intereses de personas consumidoras o usuarias que residan o se encuentren en dicho ámbito.

2. Se entenderá que una infracción ha sido cometida en cualquiera de los lugares donde se realicen las acciones u omisiones constitutivas, así como en aquellos donde se manifiesten el daño o el riesgo para las personas consumidoras o usuarias protegido por la norma sancionadora, salvo en los supuestos relativos a establecimientos, instalaciones o personal, en los que regirá la normativa del lugar donde estén situados.

3. En el caso de infracciones cometidas a través de medios digitales, se considerará lugar de comisión el de la residencia habitual de la persona consumidora o usuaria, tanto si se trata de una relación contractual como si la conducta deriva de una práctica comercial no contractual dirigida activamente al territorio del Principado de Asturias.

4. La Administración del Principado de Asturias podrá incoar expediente sancionador cuando resulten afectados los derechos o intereses de personas consumidoras o usuarias residentes en su territorio, incluso si los hechos han sido sancionados por otra comunidad autónoma, siempre que la resolución adoptada no haya considerado dicha afectación.

Artículo 64. *Principios generales del ejercicio de la potestad sancionadora.*

1. Las infracciones tipificadas en esta ley serán sancionadas mediante el correspondiente procedimiento administrativo, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales u otras que puedan derivarse de los mismos hechos.

2. Cuando los hechos pudieran ser constitutivos de delito, la Administración competente en materia de consumo los pondrá en conocimiento del Ministerio Fiscal o de la autoridad judicial. Si se declarase la inexistencia de infracción penal o se archivara el procedimiento penal, podrá iniciarse o continuarse el procedimiento sancionador, vinculando a la Administración los hechos declarados probados por la jurisdicción penal.

3. La incoación o tramitación de un procedimiento penal por los mismos hechos suspenderá el procedimiento sancionador y la eficacia de los actos de imposición de sanción. No obstante, esta suspensión no impedirá la adopción de medidas provisionales no sancionadoras necesarias para proteger la salud, la seguridad o los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

4. No se impondrá doble sanción por los mismos hechos y en atención a los mismos intereses jurídicos protegidos, sin perjuicio de otras responsabilidades administrativas, civiles o penales que procedan por hechos distintos o por la afectación de bienes jurídicos diferenciados.

5. Si una misma conducta constituyera varias infracciones tipificadas en esta u otras normas, se aplicará la disposición que la califique de forma más específica y, en su defecto, la que prevea una sanción más grave.

6. Cuando la comisión de una infracción implique necesariamente la de otra u otras, se impondrá únicamente la sanción correspondiente a la infracción más grave, sin perjuicio de que las restantes se consideren para calificar o graduar la sanción.

7. Cuando concurran en un mismo sujeto varias acciones u omisiones sancionables que afecten a bienes jurídicos distintos o vulneren deberes autónomos, se impondrán todas las sanciones previstas, garantizando la proporcionalidad del conjunto.

8. Tendrá la consideración de única infracción, a efectos de calificación y sanción, la realización continuada de conductas homogéneas o similares por un mismo sujeto en relación con productos, bienes o servicios del mismo tipo.

9. En los procedimientos sancionadores que afecten a intereses generales, colectivos o difusos de las personas consumidoras y usuarias, tendrán la condición de parte interesada las asociaciones

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A000000003901

legalmente constituidas y registradas conforme a esta ley, cuando el objeto del expediente se relacione con sus fines estatutarios.

10. La tramitación de los procedimientos sancionadores en materia de consumo se regirán de conformidad con la normativa básica y la Ley del Principado de Asturias 2/1995, de 13 de marzo.

Artículo 65. *Validez de documentos emitidos por otras Administraciones.*

1. En los procedimientos sancionadores en materia de consumo, tendrán plena eficacia las actas de inspección, informes, certificaciones y demás documentos emitidos por autoridades competentes, o por sus agentes, de otras comunidades autónomas o de Estados miembros de la Unión Europea, siempre que hayan sido elaborados en el ejercicio de sus funciones conforme a la normativa aplicable.

2. Estos documentos producirán los mismos efectos que los emitidos por los servicios de inspección del Principado de Asturias o de sus entidades locales, siempre que se respeten las garantías procedimentales exigidas por el ordenamiento jurídico.

Artículo 66. *Órganos competentes para sancionar*.

1. La competencia para la incoación, instrucción y resolución de los procedimientos sancionadores en materia de consumo se regirá por lo señalado en la Ley del Principado de Asturias 2/1995, de 13 de marzo, garantizándose en todo caso la separación entre la instrucción y la resolución, conforme a la legislación general sobre el procedimiento sancionador.

2. En el ámbito de la Administración del Principado de Asturias, serán órganos competentes para resolver:

a) La persona titular de la dirección general u órgano equivalente competente en materia de consumo, en los procedimientos por infracciones leves cuya sanción no exceda de 10.000 euros.

b) La persona titular de la consejería competente en materia de consumo, en los procedimientos por infracciones leves con sanción superior a 10.000 euros e Infracciones graves con sanción de hasta 100.000 euros.

También será competente para acordar el cierre provisional de establecimientos, instalaciones o servicios como medida cautelar o accesoria, cuando lo exija la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

c) El Consejo de Gobierno del Principado de Asturias, en los procedimientos por infracciones graves con sanción superior a 100.000 euros e infracciones muy graves. Asimismo, podrá acordar el cierre definitivo de establecimientos, instalaciones o servicios, en los supuestos legalmente previstos.

3. En el ámbito de la Administración local resultarán órganos competentes para la instrucción y resolución de los procedimientos sancionadores por infracciones leves y graves los que resulten de la legislación de régimen local.

Artículo 67. *Medidas provisionales.*

1. El órgano competente para iniciar un procedimiento sancionador podrá adoptar, mediante acuerdo motivado, las medidas provisionales que resulten adecuadas y proporcionadas cuando:

a) Exista un riesgo cierto o razonable para la salud, la seguridad o los intereses económicos de las personas consumidoras y usuarias, o

b) Sea necesario para asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer.

2. Estas medidas se adoptarán de conformidad con la normativa básica reguladora del procedimiento administrativo común y, en su caso, con la legislación sectorial aplicable.

CAPÍTULO II
Tipificación de las infracciones

Artículo 68. *Infracciones en materia de protección de la salud y seguridad.*

Constituyen infracciones en materia de salud y seguridad de las personas consumidoras y usuarias las siguientes conductas:

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A000000003901

a) El incumplimiento de las disposiciones legales o reglamentarias aplicables a la seguridad de los bienes, productos o servicios puestos a disposición del público.

b) La comercialización, distribución o puesta en servicio de productos inseguros o defectuosos, así como la falta de adopción de medidas de retirada, inmovilización o advertencia cuando resulte exigible.

c) La generación de riesgos efectivos o la producción de daños para la salud o seguridad de las personas consumidoras, como consecuencia de actuaciones dolosas, negligentes o contrarias a la diligencia debida en el desarrollo de actividades, servicios o instalaciones.

d) La inobservancia de requerimientos, advertencias o medidas concretas dictadas por las autoridades competentes para prevenir o corregir riesgos sanitarios o situaciones peligrosas.

Artículo 69. *Infracciones por alteración, adulteración, fraude o engaño.*

Constituyen infracciones en esta materia las siguientes conductas:

a) Alterar, adulterar o manipular bienes o servicios mediante la adición, sustracción o sustitución de elementos, o mediante la modificación de su composición, calidad u otras características esenciales.

b) Elaborar, distribuir, ofrecer o comercializar bienes cuya composición, contenido o calidad no se ajuste a la normativa aplicable, a las autorizaciones administrativas, o a lo declarado oficialmente, así como cualquier actuación que induzca a error sobre su verdadera naturaleza.

c) Incumplir las normas sobre origen, naturaleza, calidad, cantidad, composición, presentación, etiquetado o precio de bienes y servicios, en cualquiera de las fases de su distribución o prestación.

d) Difundir publicidad o información que atribuya a bienes o servicios cualidades, certificaciones o resultados distintos de los reales, o que oculte datos esenciales, induciendo a error, engaño o confusión.

e) Omitir la indicación clara y visible del carácter publicitario de los mensajes comerciales, especialmente cuando su forma de presentación pueda inducir a error sobre su naturaleza.

f) Utilizar o exhibir distintivos, marcas de calidad o sellos de adhesión, oficiales o privados sin cumplir los requisitos legales o reglamentarios aplicables o de forma que puedan inducir a error sobre su autenticidad, alcance o validez. En particular, constituye infracción el uso del distintivo del Sistema Arbitral de Consumo sin adhesión efectiva al mismo.

g) Incumplir los compromisos asumidos voluntariamente en códigos de conducta o sistemas de autorregulación en los que la persona empresaria esté adherida, cuando afecten a los derechos de las personas consumidoras.

h) En la prestación de servicios de instalación, reparación o asistencia en el hogar: Sustituir piezas, componentes o materiales sin necesidad o sin justificación técnica.

i) Facturar trabajos no realizados o ejecutados de forma defectuosa.

j) Utilizar materiales de calidad inferior a la pactada.

k) Cobrar un precio superior al publicitado, al recomendado por el fabricante o al precio medio de mercado sin justificación objetiva.

l) Ofrecer bienes o servicios como premio o regalo cuando:

m) Su coste se repercuta total o parcialmente en el precio del producto principal.

n) Se reduzca la calidad o cantidad del producto principal ofrecido.

o) Se impida su entrega en las condiciones anunciadas.

Artículo 70. *Infracciones en materia de información, comercialización y condiciones de venta o suministro.*

Constituyen infracciones en este ámbito, sin perjuicio de la aplicación prioritaria de la normativa sectorial específica y de las competencias de otras autoridades, las siguientes conductas:

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A000000003901

a) Comercializar o prestar bienes o servicios sin contar con la autorización administrativa o inscripción registral exigible.

b) Incumplir las normas sobre etiquetado, marcado, presentación o envasado de productos, cuando afecten a su composición, uso, seguridad, trazabilidad o información esencial.

Mantener a la venta productos con la fecha de consumo preferente o de caducidad vencida, cuando ello comprometa la salud, seguridad o intereses económicos de las personas consumidoras.

c) Incumplir la normativa sobre precios, incluidos el desglose de impuestos, condiciones de aplicación de descuentos u ofertas, o su exposición visible.

d) No informar de forma clara y accesible sobre la adhesión a sistemas de resolución alternativa de conflictos o códigos de conducta, cuando ello sea exigido por ley o se haya anunciado públicamente.

e) Omitir información relevante que deba proporcionarse con carácter previo a la contratación, cuando su falta pueda afectar significativamente a las condiciones, disponibilidad o disfrute del bien o servicio.

f) Enviar comunicaciones publicitarias por medios electrónicos sin el consentimiento previo, libre e informado de la persona destinataria, en los términos exigidos por la normativa sobre protección de datos.

g) Utilizar formatos de presentación contrarios a la normativa sobre accesibilidad, transparencia, legibilidad o comprensión en la oferta, promoción, contrato o instrucciones dirigidas a las personas consumidoras.

h) Incumplir las obligaciones de documentación o información legalmente exigidas, cuando afecten al ejercicio de derechos o a la transparencia del servicio.

i) Realizar prácticas comerciales desleales, engañosas o contrarias a la buena fe, en especial cuando contravengan condiciones legalmente exigidas o comprometidas públicamente.

j) Incumplir las condiciones legales, reglamentarias o publicitadas relativas a la entrega, devolución o sustitución de bienes o servicios adquiridos en promoción, oferta o condiciones especiales.

k) Retirar injustificadamente del mercado, acaparar o limitar artificialmente el acceso a bienes o servicios con el fin de generar escasez o alterar los precios en perjuicio de las personas consumidoras.

l) No formalizar o mantener vigentes los seguros, avales u otras garantías obligatorias en beneficio de las personas consumidoras, especialmente en sectores donde su exigencia legal actúe como medida de protección económica o frente a riesgos de incumplimiento.

Artículo 71. *Infracciones en materia de información precontractual.*

Constituyen infracciones en este ámbito las siguientes conductas:

a) No facilitar de forma gratuita, clara, veraz, suficiente, comprensible y accesible la información precontractual mínima exigida legalmente, relativa a las características, condiciones de uso, limitaciones, riesgos u otros aspectos esenciales del bien o servicio.

b) Aplicar métodos de venta que dificulten u omitan información sobre descuentos o condiciones especiales a las que las personas consumidoras tengan derecho.

c) No entregar presupuesto cuando sea obligatorio, entregarlo sin cumplir los requisitos exigidos o cobrar por su elaboración cuando esté prohibido.

d) Incrementar o modificar el precio de servicios presupuestados sin el consentimiento previo, expreso y documentado de la persona consumidora.

e) Presumir la aceptación de contratos, servicios o modificaciones contractuales por el mero silencio del consumidor, salvo que así lo autorice expresamente una norma legal o reglamentaria.

f) No identificar con claridad en las comunicaciones comerciales a distancia su carácter promocional ni la identidad de la empresa responsable.

g) Realizar visitas comerciales a domicilio sin consentimiento previo, libre, informado y expreso de la persona consumidora, salvo en los casos legalmente permitidos. No podrá utilizarse esta modalidad

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A000000003901

de venta para comercializar suministros básicos del hogar —como electricidad, gas o agua— cuando esté prohibida por la normativa aplicable.

h) Ofrecer contratos en línea para servicios técnicos, asistencia doméstica o reparaciones sin identificar claramente a la persona empresaria responsable ni sus obligaciones legales.

Artículo 72. *Infracciones en materia de contratación con personas consumidoras y usuarias.*

Constituyen infracciones en materia de contratación con personas consumidoras y usuarias las siguientes conductas:

a) Incluir cláusulas abusivas o aplicar prácticas que limiten, excluyan o menoscaben derechos reconocidos legal o reglamentariamente, o que vulneren los principios de buena fe, equilibrio contractual o transparencia.

b) Incumplir los requisitos legales sobre cláusulas no negociadas individualmente o sobre integración de condiciones generales en el contrato.

c) No entregar, en soporte duradero y de forma gratuita, copia o justificante del contrato, de sus modificaciones o de las condiciones generales aceptadas, en el momento de su formalización o en plazo razonable desde su solicitud.

d) No remitir de forma inmediata la confirmación documental de la contratación o modificación realizada por vía telefónica o electrónica.

e) Imponer, de forma expresa o tácita, la adquisición de cantidades mínimas, bienes o servicios accesorios no deseados, o vincular la contratación a otra sin justificación funcional o legal.

f) Comercializar bienes o prestar servicios sin permitir la identificación, localización o contacto con la persona empresaria o profesional responsable.

g) No informar de forma clara y accesible sobre el procedimiento de baja en contratos de tracto sucesivo o continuado, o dificultar su ejercicio.

h) En servicios básicos de interés general en la vivienda habitual: a) Incumplir los requisitos de información previa y plazo de subsanación antes de su suspensión. b) No disponer de atención telefónica gratuita y permanente para averías y urgencias. Aplicar sistemas de medición o facturación contrarios a la normativa, o no informar sobre su funcionamiento.

i) No entregar factura o documento acreditativo conforme a la normativa, o cobrar por su emisión.

j) No entregar el resguardo de depósito cuando sea preceptivo, o incumplir los requisitos legales en su emisión.

k) No incorporar al contrato las condiciones ofrecidas en publicidad, promociones u ofertas, o incumplir las descripciones publicitarias.

l) No facilitar en castellano las instrucciones de uso, mantenimiento o documentación exigida para la utilización, conservación o seguridad del bien o servicio.

m) Incumplir la normativa aplicable a contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil.

n) Incumplir las obligaciones legales en contratos a distancia, en particular sobre ejecución, desistimiento, devolución de cantidades, envío no solicitado o consentimiento expreso.

o) Utilizar técnicas de comunicación comercial sin respetar los requisitos de consentimiento expreso o derecho de oposición.

p) No anular, a solicitud de la persona consumidora, cargos por uso fraudulento o indebido de tarjetas conforme a la normativa vigente.

q) Imponer pagos o prestaciones que correspondan a la persona empresaria según contrato o normativa.

r) Realizar o facturar trabajos no solicitados ni autorizados expresamente.

s) Exigir pagos por bienes o servicios no entregados o prestados.

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A00000003901

t) Restringir o alterar injustificadamente la cantidad o calidad de las prestaciones, o discriminar por razón del medio de pago.

u) Imponer recargos, condiciones o cobros indebidos, o no aceptar medios de pago legalmente admitidos.

v) Cobrar por el uso de medios de pago cantidades superiores a las permitidas.

w) Incumplir los plazos legales o contractuales de entrega de bienes o prestación de servicios.

x) Retrasar injustificadamente la devolución de cantidades tras resolución contractual por incumplimiento empresarial.

y) Obstruir o negar el suministro de condiciones generales de contratación o de información requerida por la Administración en ejercicio de sus competencias.

Artículo 73. *Infracciones en materia de garantía y servicio posventa.*

Constituyen infracciones en materia de garantía y servicio posventa las siguientes conductas:

a) Incumplir las obligaciones derivadas de la falta de conformidad o del régimen legal de garantías, incluyendo los bienes ofrecidos como premio o regalo, o imponer condiciones, obstáculos o demoras injustificadas para su ejercicio.

b) No asumir o incumplir la garantía comercial ofrecida o publicitada, o no facilitarla en los términos exigidos por la normativa vigente.

c) Comercializar bienes de naturaleza duradera sin garantizar un servicio de asistencia técnica adecuado ni la disponibilidad de piezas de repuesto durante los plazos legalmente establecidos.

d) Omitir, antes de la contratación, la advertencia clara de que el servicio posventa se prestará en idioma distinto al utilizado en la operación comercial.

e) Inducir a error sobre la disponibilidad, alcance o condiciones del servicio posventa, especialmente cuando se refiera a otro Estado distinto al de la contratación.

f) Atribuir carácter oficial a servicios de asistencia técnica que no lo sean, o inducir a error sobre su vinculación con el fabricante o proveedor.

g) Incumplir cualquier otra obligación legalmente exigible en materia de asistencia técnica, reparación, mantenimiento o servicio posventa.

Artículo 74. *Infracciones en relación con las actuaciones de vigilancia, control e inspección.*

Constituyen infracciones en relación con las actuaciones de vigilancia, control e inspección las siguientes conductas:

a) Resistirse, negarse u obstruir el ejercicio de funciones inspectoras, incluyendo la negativa a facilitar datos, documentación o información requerida, o su entrega de forma inexacta, incompleta o falsa.

b) Impedir o dificultar el acceso del personal inspector a locales, instalaciones, dependencias o espacios sujetos a inspección, incluidos los entornos digitales.

c) No permitir el acceso a la documentación industrial, mercantil, contable o técnica necesaria para la actuación inspectora.

d) Coaccionar, amenazar o ejercer represalias contra el personal inspector, personas denunciantes, asociaciones de personas consumidoras o entidades colaboradoras, o interferir en su actuación.

e) Carecer de la documentación legal o reglamentariamente exigible, o disponer de ella de forma defectuosa, cuando ello impida o distorsione la calificación de los hechos.

f) Manipular, trasladar o disponer sin autorización de muestras, productos decomisados o sometidos a medidas provisionales.

g) Incumplir requerimientos o medidas provisionales adoptadas por la autoridad competente en el marco de actuaciones inspectoras.

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A000000003901

h) Negarse, excusarse reiteradamente o no comparecer ante requerimiento válido de la autoridad competente.

Artículo 75. *Otras infracciones en materia de protección de las personas consumidoras y usuarias.*

Constituyen infracciones en materia de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias, además de las tipificadas en los artículos anteriores, las siguientes conductas:

a) Realizar prácticas comerciales desleales conforme a la normativa vigente.

b) No ofrecer, a solicitud del cliente, agua no envasada y apta para el consumo humano de forma gratuita en establecimientos de hostelería y restauración, para consumo en el propio local, salvo disposición sectorial en contrario.

c) No permitir que la clientela se lleve, sin coste adicional, los alimentos no consumidos en establecimientos de hostelería y restauración; cobrar por ello; o no informar de esta posibilidad de forma clara y visible.

d) Incumplir las obligaciones relativas a hojas de reclamaciones, incluyendo no disponer de ellas en formato papel o electrónico, negar su entrega a quien las solicite, no exhibir la información sobre su existencia y no incluir los datos obligatorios exigidos por la normativa.

e) No responder motivadamente a las reclamaciones presentadas por personas consumidoras o hacerlo fuera de los plazos establecidos.

f) Incumplir la normativa sobre servicios de atención a la clientela, en particular en lo relativo a: su establecimiento obligatorio, las condiciones de accesibilidad y funcionamiento y la formación del personal, cuando sea exigible.

g) Imponer cargas innecesarias o desproporcionadas para el ejercicio de derechos tales como exigir comparecencia personal injustificada, solicitar impresos o datos no necesarios y obstaculizar el ejercicio de derechos reconocidos.

h) No cumplir los acuerdos alcanzados en procesos de mediación o no acatar el laudo arbitral en plazo.

i) Incumplir órdenes, medidas cautelares o compromisos asumidos para corregir infracciones o evitar daños a las personas consumidoras.

j) Realizar actos discriminatorios contra personas consumidoras, especialmente en situación de vulnerabilidad o por el ejercicio legítimo de sus derechos, incluyendo la denegación o restricción de acceso, el trato desigual y el incumplimiento de normas sobre igualdad y no discriminación.

k) Incumplir cualquier otra obligación, prohibición o requisito establecido en esta ley o en la normativa de protección de las personas consumidoras y usuarias.

Artículo 76. *Calificación y graduación de las infracciones.*

1. Las infracciones tipificadas en esta ley se calificarán como leves, graves o muy graves, atendiendo, entre otros, a los siguientes criterios: naturaleza del bien jurídico protegido, grado de intencionalidad, reiteración o reincidencia, cuantía del perjuicio causado, número de personas afectadas, generalización de la conducta o su prolongación en el tiempo. Su desarrollo se establecerá reglamentariamente.

2. Cuando la infracción afecte directamente a la salud o seguridad de las personas consumidoras y usuarias, su calificación atenderá prioritariamente a la entidad del riesgo generado, sin perjuicio de la aplicación de la normativa sectorial específica y del carácter tuitivo de esta ley.

3. En defecto de lo anterior, se considerarán infracciones graves, salvo que deban calificarse como muy graves conforme al apartado 5, las siguientes:

a) Las infracciones en materia de salud y seguridad de especial gravedad (artículo 68).

b) Las infracciones por alteración, adulteración, fraude o engaño (artículo 69). Las infracciones precontractuales que impliquen aceptación tácita de ofertas o visitas domiciliarias sin consentimiento expreso y verificable (artículo 71).

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A000000003901

c) Las infracciones contractuales que afecten a cláusulas abusivas, contratos fuera de establecimiento o a distancia (artículo 72).

d) Los incumplimientos del régimen legal de garantías y servicios posventa (artículo 73).

e) Las infracciones que afecten a derechos esenciales, como la omisión de información sobre mecanismos de resolución extrajudicial o el incumplimiento de compromisos correctores (artículo 75).

4. Las restantes infracciones se calificarán inicialmente como leves, salvo que concurran circunstancias que justifiquen su calificación como graves o muy graves.

5. Las infracciones inicialmente calificadas como leves o graves podrán ser elevadas a graves o muy graves, respectivamente, si concurre alguna de las siguientes circunstancias:

a) Aprovechamiento de situaciones de necesidad o generación deliberada de escasez en bienes o servicios de uso generalizado.

b) Explotación de situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión de personas consumidoras o colectivos vulnerables.

c) Incumplimiento total de los deberes legales, habitualidad o desprecio manifiesto a los intereses públicos protegidos.

d) Generación de alarma social, alteración injustificada del mercado o perjuicio relevante a un sector económico.

e) Abuso de posición dominante en el mercado.

f) Reincidencia, entendida como la comisión, en el plazo de dos años, de una o más infracciones de la misma naturaleza sancionadas mediante resolución firme.

Se entenderá que existe identidad de naturaleza cuando las infracciones vulneren el mismo bien jurídico, afecten al mismo sector o incidan sobre derechos homogéneos.

6. Las infracciones inicialmente calificadas como graves o muy graves podrán ser rebajadas a leves o graves, respectivamente, si, antes del inicio del procedimiento sancionador, el responsable:

a) Corrige diligentemente la irregularidad.

b) Devuelve voluntariamente las cantidades indebidamente cobradas.

c) Colabora activamente para mitigar los efectos de la infracción.

d) Observa cualquier otra conducta reparadora equivalente.

No obstante, no procederá esta atenuación cuando se trate de infracciones continuadas o prácticas habituales, la infracción comporte riesgo para la salud o seguridad, salvo que dicho riesgo forme parte del tipo infractor.

7. Las circunstancias agravantes y atenuantes podrán compensarse entre sí para determinar la calificación final de la infracción.

CAPÍTULO III
Sanciones

SECCIÓN 1.ª CLASIFICACIÓN DE LAS SANCIONES

Artículo 77. *Sanciones aplicables.*

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

a) Multa, que tendrá carácter de sanción principal.

b) Sanciones accesorias, que podrán imponerse de forma complementaria a la multa, en función de la gravedad de la infracción y conforme a lo previsto en esta ley. En particular, podrán consistir en cierre temporal o definitivo del establecimiento, instalación o servicio, decomiso y, en su caso, destrucción de productos, bienes o mercancías, publicación de la sanción impuesta o cualesquiera otras medidas accesorias previstas en esta ley o en la normativa aplicable.

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12--A00000003901

2. Las sanciones se impondrán conforme a los principios de legalidad, tipicidad y proporcionalidad, de acuerdo con lo establecido en esta ley y en la legislación estatal vigente en materia de protección de las personas consumidoras y usuarias, sin perjuicio de las sanciones previstas en otras normas sectoriales o de régimen general.

Artículo 78. *Multas.*

1. La sanción de multa se impondrá en función de la gravedad de la infracción, aplicando criterios de proporcionalidad y teniendo en cuenta la capacidad económica del infractor, con el fin de evitar que la infracción resulte más beneficiosa que el cumplimiento de la norma.

2. Las multas se graduarán conforme a los siguientes tramos y grados:

a) Infracciones leves: entre 150 y 10.000 euros. El grado mínimo comprenderá el intervalo entre 150 y 3.000 euros. El grado medio, entre 3.001 y 7.000 euros y el grado máximo entre 7.001 y 10.000 euros.

b) Infracciones graves: entre 10.001 y 100.000 euros. El grado mínimo comprenderá el intervalo entre 10.001 y 30.000 euros. El grado medio, entre 30.001 y 70.000 euros y el grado máximo: de 70.001 a 100.000 euros.

c) Infracciones muy graves: entre 100.001 y 1.000.000 euros. El grado mínimo comprenderá el intervalo entre 100.001 a 300.000 euros. El grado medio, entre 300.001 a 650.000 euros y el grado máximo de 650.001 a 1.000.000 euros.

3. Excepcionalmente, la cuantía de la multa podrá superar los límites máximos establecidos en el apartado anterior cuando, en aplicación del principio de proporcionalidad, sea necesario alcanzar el beneficio ilícito obtenido con la comisión de las infracciones y con los siguientes límites:

a) Hasta cuatro veces el beneficio ilícito obtenido en infracciones leves.

b) Hasta seis veces el beneficio ilícito en infracciones graves.

c) Hasta ocho veces el beneficio ilícito en infracciones muy graves.

4. El beneficio ilícito se calculará, incluso de forma estimativa cuando no pueda determinarse con exactitud, considerando el incremento de ingresos o el ahorro de costes derivados directa o indirectamente de la infracción. No se descontarán de dicho cálculo las multas impuestas, los perjuicios derivados de medidas accesorias ni las cantidades restituidas a la Administración o a las personas consumidoras.

Artículo 79. *Cierre del establecimiento, instalación o servicio.*

1. Podrá imponerse la sanción de cierre temporal o definitivo del establecimiento, instalación o servicio cuando:

a) Se cometan infracciones muy graves que afecten gravemente a la salud o seguridad de las personas consumidoras y usuarias.

b) Exista reiteración de infracciones graves o muy graves.

2. El cierre temporal podrá acordarse por un plazo máximo de cinco años, que se determinará en función de la gravedad de los hechos, pudiendo incluirse medidas complementarias necesarias para garantizar la efectividad de la sanción.

3. En el caso de entidades prestadoras de servicios de la sociedad de la información, podrán adoptarse, previa autorización judicial cuando proceda, las medidas necesarias para la interrupción o suspensión del servicio, conforme a la normativa aplicable.

4. La resolución sancionadora que acuerde el cierre deberá notificarse al ayuntamiento del concejo en que se ubique el establecimiento afectado, a efectos de control y ejecución de la sanción.

Artículo 80. *Decomiso de mercancías.*

1. La resolución sancionadora podrá acordar, como sanción accesoria, el decomiso de mercancías adulteradas, deterioradas, falsificadas, fraudulentas, no identificadas o que representen un riesgo para la salud o seguridad de las personas consumidoras y usuarias.

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A000000003901

Cuando dichas mercancías, tras las modificaciones pertinentes, puedan ser objeto de lícito comercio, y su decomiso resulte desproporcionado en relación con la gravedad de la infracción y el importe de la multa impuesta, podrá acordarse su decomiso parcial o no aplicarse esta medida.

2. La resolución establecerá el destino final de las mercancías decomisadas. En todo caso, deberán ser destruidas cuando su uso o consumo suponga un peligro para la salud o seguridad.

3. Los gastos derivados de la intervención, depósito, transporte, decomiso, distribución o destrucción de las mercancías serán a cargo de la persona infractora.

Artículo 81. *Publicidad de infracciones, sanciones y rectificaciones públicas.*

1. Con el fin de garantizar la ejemplaridad de la sanción, prevenir la reiteración de conductas infractoras y facilitar el conocimiento público de las infracciones en materia de consumo, la resolución sancionadora podrá acordar, como sanción accesoria, la publicidad de la sanción impuesta, cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a) Riesgo para la salud o seguridad de las personas consumidoras y usuarias.

b) Reincidencia en infracciones de naturaleza análoga.

c) Intencionalidad acreditada en la conducta infractora.

2. La publicidad de la sanción incluirá, como mínimo:

a) Identificación de la persona o entidad responsable (nombre y apellidos o razón social).

b) Descripción sucinta y veraz de los hechos constitutivos de la infracción.

c) Calificación jurídica de la infracción.

d) Detalle de la sanción impuesta.

3. La difusión se realizará únicamente cuando la resolución sancionadora haya adquirido firmeza en vía administrativa, a través de los medios o soportes más adecuados, atendiendo a la naturaleza y gravedad de la infracción, el ámbito territorial afectado, los medios empleados y las características del mercado o sector implicado.

4. Con finalidad exclusivamente informativa y preventiva, la Administración del Principado de Asturias podrá publicar una relación sucinta de las infracciones sancionadas mediante resolución firme en vía administrativa durante los tres años anteriores, que incluirá:

a) Identificación de las personas físicas o jurídicas responsables.

b) Descripción de los hechos.

c) Tipificación de la infracción.

d) Cuantía de la sanción impuesta.

Esta publicación no tendrá carácter sancionador ni implicará perjuicio adicional para la persona infractora.

5. En caso de infracciones relacionadas con publicidad, información o prácticas engañosas, podrá exigirse a la persona responsable, de oficio o a instancia de asociaciones de personas consumidoras, la publicación de una rectificación pública, con igual relevancia y en condiciones análogas a las utilizadas para la difusión de la conducta infractora. La rectificación no tendrá carácter sancionador, y su finalidad será exclusivamente la corrección de la información difundida y la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

6. La publicidad, publicación y rectificación se ajustarán en todo caso a los principios de necesidad, proporcionalidad y mínima intervención, y se realizarán conforme a la normativa sobre acceso a la información pública, transparencia y buen gobierno del Principado de Asturias.

7. El coste derivado de la publicidad de la sanción y de la rectificación pública será asumido íntegramente por la persona o entidad infractora, sin perjuicio de la ejecución subsidiaria en caso de incumplimiento.

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A00000003901

SECCIÓN 2.ª GRADUACIÓN

Artículo 82. *Criterios de graduación de las sanciones.*

1. Para determinar la cuantía y extensión concretas de las sanciones, se atenderá a las circunstancias agravantes, atenuantes o mixtas previstas en los artículos siguientes.

2. La concurrencia de dichas circunstancias no alterará la calificación jurídica de la infracción (leve, grave o muy grave), pero sí influirá en la graduación de la sanción dentro del tramo correspondiente.

3. En ausencia de circunstancias agravantes o atenuantes, la sanción se impondrá en su grado medio.

4. Cuando concurra una o más circunstancias agravantes, la sanción se impondrá en su grado máximo.

5. Cuando concurra una o más circunstancias atenuantes, la sanción se impondrá en su grado mínimo.

6. Si concurren simultáneamente circunstancias agravantes y atenuantes, se valorará su entidad respectiva para determinar el grado de la sanción mediante un juicio de ponderación.

7. No se considerarán agravantes ni atenuantes aquellas circunstancias que ya hayan sido tenidas en cuenta para la tipificación de la infracción o su calificación como leve, grave o muy grave.

8. En todo caso, las sanciones se impondrán con respeto a los principios de legalidad y proporcionalidad, y de forma que la infracción no resulte más ventajosa que el cumplimiento de la norma.

Artículo 83. *Circunstancias agravantes.*

Se considerarán circunstancias agravantes, entre otras, las siguientes:

a) Aprovechar una posición relevante en el mercado -por cuota, notoriedad o influencia- para infringir normas de protección de las personas consumidoras y usuarias.

b) Afectar directamente a personas consumidoras especialmente vulnerables, cuando dicha condición esté vinculada a los hechos constitutivos de la infracción.

c) Utilizar métodos, sistemas de contratación o interpretaciones normativas orientadas a eludir la aplicación de normas imperativas en materia de consumo.

d) Mostrar una voluntad manifiesta de no reparar los daños y perjuicios causados, pese a requerimiento o advertencia expresa de la autoridad competente.

e) Aprovechar una posición de poder o circunstancias que limiten la libertad de elección o la capacidad de decisión de la persona consumidora.

f) Cometer la infracción de forma masiva o generalizada, especialmente cuando afecte a un número significativo de personas consumidoras o a colectivos vulnerables.

g) Causar un perjuicio grave a la salud, seguridad o intereses económicos de las personas consumidoras, o al interés económico general.

h) Reincidir en la comisión de infracciones de la misma naturaleza dentro del plazo de dos años, mediante resolución firme en vía administrativa, siempre que afecten al mismo bien jurídico o vulneren derechos homogéneos.

Artículo 84. *Circunstancias atenuantes.*

Se considerarán circunstancias atenuantes, entre otras, las siguientes:

a) Que la infracción se haya cometido por mera inobservancia o negligencia leve, derivada de error excusable o desconocimiento no imputable, sin que exista intencionalidad ni beneficio directo.

b) Que la persona infractora colabore activamente con la Administración competente, facilitando la identificación de los hechos, la reparación del daño o la corrección inmediata de la conducta infractora.

c) Que el responsable haya reparado, total o parcialmente, los perjuicios ocasionados a las personas consumidoras o usuarias, con carácter previo a la resolución sancionadora.

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A00000003901

d) Que concurran circunstancias personales o sociales excepcionales, debidamente acreditadas, que disminuyan de forma relevante el grado de culpabilidad o la gravedad de la infracción.

Artículo 85. *Circunstancias mixtas.*

Se consideran circunstancias mixtas aquellas que, en función de su valoración concreta en cada caso, y atendiendo a la naturaleza, motivos o efectos de la infracción, pueden operar como agravantes o atenuantes. Tendrán tal consideración, entre otras, las siguientes:

a) El volumen de negocio vinculado a los hechos infractores y la capacidad económica de la persona infractora, en relación con el impacto de la conducta.

b) La cuantía del beneficio ilícito obtenido, directa o indirectamente, como consecuencia de la infracción.

c) La entidad de los daños o perjuicios causados a las personas consumidoras y usuarias, tanto en su dimensión individual como colectiva.

d) El número de personas consumidoras o usuarias afectadas y la intensidad del impacto generado.

Artículo 86. *Reducción de sanciones pecuniarias.*

1. El importe de las sanciones, cuando consista exclusivamente en multa, se reducirá en los términos y con las condiciones establecidas en la legislación básica y la Ley del Principado de Asturias 2/1995, de 13 de marzo.

2. La interposición de recursos administrativos tras la aplicación de estas reducciones implicará la pérdida automática de los beneficios aplicados.

3. Las reducciones previstas en este artículo no eximen a la persona infractora del deber de cesar en la conducta infractora ni de subsanar sus efectos cuando ello sea procedente.

SECCIÓN 3.ª OTRAS DISPOSICIONES

Artículo 87. *Indemnización de daños y perjuicios.*

1. Sin perjuicio de las sanciones que correspondan, la resolución sancionadora podrá imponer a la persona responsable de la infracción la obligación de:

a) Restituir la situación alterada a su estado original.

b) Devolver las cantidades indebidamente percibidas.

c) Indemnizar los daños y perjuicios acreditados que hayan sido causados a las personas consumidoras o usuarias.

2. Se garantizará a la persona consumidora o usuaria el derecho a ser oída, a efectos de acreditar los daños sufridos y formular las alegaciones que estime oportunas.

3. Si la indemnización no se satisface en el plazo establecido, la Administración podrá proceder a su cobro por la vía de apremio.

4. El importe recaudado será reintegrado íntegramente a la persona consumidora o usuaria perjudicada.

5. Contra la resolución que ponga fin al procedimiento sancionador podrán interponerse los recursos administrativos y jurisdiccionales que procedan.

Artículo 88. *Efectos de las sanciones sobre la concesión de subvenciones.*

Podrá denegarse la concesión de ayudas o subvenciones públicas en materia de consumo, con cargo a los presupuestos del Principado de Asturias, a las personas físicas o jurídicas que hayan sido sancionadas, mediante resolución firme en vía administrativa, por la comisión de infracciones graves o muy graves tipificadas en esta ley, durante los dos años anteriores a la correspondiente convocatoria.

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A000000003901

Esta limitación no se aplicará cuando la persona interesada acredite de forma suficiente la efectiva corrección de la conducta sancionada y la adopción de medidas para evitar su reiteración.

CAPÍTULO IV
Responsabilidad por infracciones

Artículo 89. *Sujetos responsables.*

1. Serán responsables de las infracciones tipificadas en esta ley las personas físicas o jurídicas a quienes sean imputables por acción u omisión.

2. En particular, salvo prueba que acredite la responsabilidad de un tercero, serán responsables:

a) En productos envasados, etiquetados o cerrados con cierre íntegro, la persona titular de la firma o razón social que figure en el envase, etiqueta, presentación o publicidad, salvo que acredite que la infracción se debe a falsificación o manipulación por parte de terceros. Del mismo modo, quienes distribuyan, comercialicen o envasen dichos productos. En caso de ausencia del idioma legalmente exigible, la responsabilidad recaerá sobre quien distribuya o comercialice el producto.

b) En productos comercializados con marca propia, genérica o de distribución, responderán tanto la persona titular de la marca como quien fabrique el producto.

c) En productos sin etiquetado o vendidos a granel, cuando no conste la identificación de la persona empresaria, será responsable la persona tenedora.

d) En infracciones por falta de conformidad, incumplimiento del régimen de garantías o del derecho de desistimiento responderá la persona o entidad proveedora o distribuidora. Si resulta imposible o excesivamente gravoso para la persona consumidora dirigirse a ellas, podrá reclamar directamente a la persona productora, que responderá por la conformidad del producto, su origen, identidad, idoneidad y cumplimiento normativo.

e) En la prestación de servicios, será responsable la persona física o jurídica con la que se contrató o la obligada legalmente a prestar el servicio.

f) En productos procedentes de otros países de la Unión Europea o de terceros Estados, será responsable quien los introduzca o ponga en circulación en el mercado español.

3. Cuando la infracción sea imputable a una persona jurídica, podrán ser responsables solidarios:

a) Las personas físicas integrantes de sus órganos de administración o dirección.

b) Las responsables técnicas de la elaboración o control de los productos o servicios infractores, conforme a la legislación societaria vigente.

Quedará exonerada la persona que acredite haber votado en contra o manifestado su oposición expresa a la actuación infractora. La responsabilidad podrá extenderse a las personas físicas o jurídicas que controlen a la persona infractora o mantengan con ella contratos de franquicia o de comercialización exclusiva.

4. Las personas prestadoras de servicios de la sociedad de la información serán responsables de las acciones u omisiones que les sean imputables conforme a la normativa aplicable.

5. Cuando varias personas concurran en la comisión de la infracción, responderán solidariamente.

Artículo 90. *Responsabilidad por representación.*

Responderá solidariamente junto con la persona representada quien:

a) Se presente en el mercado como su representante.

b) Actúe en su nombre o por su cuenta.

c) Haga ostentación pública de dicha condición.

d) Actúe como si ostentara dicha representación, generando apariencia suficiente.

Esta responsabilidad solidaria se mantendrá salvo que se acredite de forma fehaciente la inexistencia de vínculo jurídico o de autorización entre ambas partes.

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A000000003901

CAPÍTULO V
Prescripción y caducidad

Artículo 91. *Prescripción de las infracciones.*

1. Las infracciones previstas en la presente ley prescribirán conforme a lo establecido en el artículo 30.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

2. El plazo de prescripción no comenzará a computarse hasta que la infracción se manifieste o exteriorice. En el caso de infracciones continuadas, el cómputo se iniciará cuando finalice la conducta infractora o se produzca el último acto con que se consuma. En supuestos de infracciones conexas, se aplicará el plazo correspondiente a la infracción más grave.

3. La prescripción se interrumpirá por la iniciación de actuaciones judiciales en el ámbito penal sobre los mismos hechos o sobre hechos conexos cuya separación jurídica no sea posible. En tal caso, la resolución judicial vinculará a la Administración.

4. También interrumpirá la prescripción la iniciación de procedimientos administrativos sancionadores por los mismos hechos, con conocimiento de la persona interesada, incluso si se tramitan inicialmente conforme a normativa sectorial distinta. Si finalmente se aplica esta ley por identidad de fundamento, el plazo de prescripción se reiniciará si el procedimiento queda paralizado más de un mes por causa no imputable a la persona presuntamente responsable.

Artículo 92. *Caducidad del procedimiento sancionador.*

1. El procedimiento sancionador caducará si no se dicta resolución en el plazo de nueve meses desde su iniciación.

2. En caso de acumulación de procedimientos inicialmente tramitados por separado, el plazo de caducidad se computará desde la fecha de iniciación del último de los procedimientos acumulados.

3. La caducidad no impedirá la incoación de un nuevo procedimiento por los mismos hechos, siempre que la infracción no haya prescrito.

Artículo 93. *Prescripción de las sanciones.*

1. Las sanciones impuestas en aplicación de esta ley prescribirán conforme a lo establecido en el artículo 30.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre.

2. El plazo de prescripción comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que la resolución sancionadora sea ejecutable o haya transcurrido el plazo para recurrirla. La iniciación del procedimiento de ejecución, con conocimiento de la persona interesada, interrumpirá la prescripción. El plazo volverá a computarse si el procedimiento queda paralizado durante más de un mes por causa no imputable a la persona infractora.

3. En caso de desestimación presunta del recurso de alzada interpuesto contra la resolución sancionadora, el plazo de prescripción comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que finalice el plazo legalmente previsto para resolver dicho recurso.

Disposición adicional única. *Registro de Infracciones y Sanciones en materia de consumo.*

1. Se crea el Registro de Infracciones y Sanciones en materia de consumo del Principado de Asturias, con carácter administrativo y confidencial, adscrito a la consejería competente en materia de consumo.

2. En dicho Registro se inscribirán las sanciones firmes en vía administrativa impuestas por infracciones calificadas como graves o muy graves, durante el plazo de prescripción correspondiente. La inscripción incluirá, al menos, los siguientes datos:

a) Hechos constitutivos de la infracción.

b) Calificación jurídica.

c) Identidad de la persona física o jurídica responsable.

d) Sanción impuesta.

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A000000003901

e) Fecha de firmeza de la resolución.

3. El Registro tendrá por finalidad:

a) Garantizar el seguimiento del cumplimiento normativo.

b) Favorecer la coherencia en la aplicación del régimen sancionador.

c) Facilitar la cooperación entre administraciones públicas competentes.

d) Servir de base para la graduación de sanciones y la adopción de medidas complementarias.

4. La incorporación y tratamiento de los datos se ajustará a la normativa vigente en materia de protección de datos personales, garantizando los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos legalmente establecidos.

Disposición transitoria primera. *Procedimientos en tramitación.*

1. Los procedimientos administrativos sancionadores y de reclamación iniciados con anterioridad a la entrada en vigor de esta ley se tramitarán y resolverán conforme a la normativa vigente en el momento de su inicio.

2. No obstante, cuando esta ley resulte más favorable para la persona interesada en lo relativo a la calificación de la infracción o a la sanción aplicable, se aplicará retroactivamente, de conformidad con los principios generales del derecho sancionador.

Disposición transitoria segunda. *Reconocimiento de asociaciones.*

Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias inscritas en el registro autonómico correspondiente con anterioridad a la entrada en vigor de esta ley mantendrán su reconocimiento y plenos derechos, debiendo adecuarse a los nuevos requisitos establecidos en esta norma en el plazo de doce meses desde su entrada en vigor.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

1. Queda derogada la Ley 11/2002, de 2 de diciembre, del Principado de Asturias, de los Consumidores y Usuarios, así como cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en esta ley.

2. Asimismo, se derogan las disposiciones autonómicas que resulten incompatibles con esta ley o que impidan su plena aplicación en el ámbito del Principado de Asturias.

Disposición final primera. *Modificación de normas conexas.*

1. En el plazo máximo de veinticuatro meses desde la entrada en vigor de esta ley, el Consejo de Gobierno del Principado de Asturias impulsará las modificaciones necesarias en las disposiciones autonómicas que incidan en la protección de las personas consumidoras y usuarias, a fin de garantizar su plena adecuación a los principios y previsiones de esta norma.

2. Todas las referencias contenidas en la normativa autonómica a la Ley 11/2002, de 2 de diciembre, de los Consumidores y Usuarios del Principado de Asturias, se entenderán hechas a la presente ley.

Disposición final segunda. *Interpretación conforme al principio de tutela pro-consumidor.*

1. Esta ley deberá interpretarse y aplicarse conforme a su finalidad tuitiva, garantizando en todo momento la efectividad real de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

2. En caso de duda sobre el alcance, sentido o aplicación de sus preceptos, prevalecerá la interpretación más favorable a la protección de los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias, especialmente en situaciones de desigualdad estructural o vulnerabilidad.

3. Este principio de interpretación pro-consumidor será aplicable, asimismo, en la elaboración de normas reglamentarias, en la actuación administrativa, en la función inspectora y sancionadora, y en los procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos de consumo.

4. La interpretación conforme al principio pro-consumidor se realizará dentro del marco normativo aplicable y en armonía con el ordenamiento jurídico de la Unión Europea, la Constitución Española,

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A000000003901

el Estatuto de Autonomía del Principado de Asturias y la normativa básica estatal en materia de protección de las personas consumidoras y usuarias.

Disposición final tercera. *Desarrollo reglamentario.*

1. En el plazo máximo de veinticuatro meses desde la entrada en vigor de esta ley, el Consejo de Gobierno del Principado de Asturias aprobará las disposiciones reglamentarias necesarias para su desarrollo y ejecución.

2. Hasta la entrada en vigor de dichas disposiciones, se mantendrán vigentes, en lo que no se opongan a esta ley, las normas reglamentarias anteriores aplicables en la materia.

Disposición final cuarta. *Entrada en vigor.*

La presente ley entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el *Boletín Oficial del Principado de Asturias*, salvo que en ella se disponga expresamente otra cosa.

Lo que se publica. P. D. El letrado mayor.

Verificable en http://www.jgpa.es/cve
CVE: BOJG12-A00000003901