

## Spread the love



Ley 2/2015, de 4 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto del Consumidor de Castilla y León.

### Fundamentos:

- Objetivos de la UE :fortalecer y elevar el nivel de protección de los consumidores y usuarios (Tratado de la UE).
- Directiva 2011/83/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo
- Constitución Española (Art 51). Ordena a los poderes públicos garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo la seguridad, la salud y sus legítimos intereses económicos; y que los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, y fomentarán sus organizaciones.
- Ley Orgánica 14/2007, de 30 de noviembre, de reforma del Estatuto de Autonomía de Castilla y León, en su artículo 16.16 establece, como principio rector de la política pública de Castilla y León, la protección de los consumidores y usuarios, incluyendo el derecho a la protección de la salud y la seguridad, así como la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales. Su artículo 71.1.5 atribuye a la Comunidad de Castilla y León, en el marco de la legislación básica del Estado, la competencia de desarrollo normativo y ejecución en materia de defensa de los consumidores y usuarios.
- Directiva 2005/29/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior fijó como objetivo armonizar el concepto de práctica comercial desleal. Fue transpuesta con la Ley 29/2009, que modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección para los

consumidores y usuarios.

- Directiva 2006/123/CE relativa a los servicios en el mercado interior, fue incorporada parcialmente al derecho español a través de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

## Contenidos:

- Consta de cuatro títulos y cincuenta y un artículos, una disposición adicional, dos disposiciones transitorias, dos disposiciones derogatorias y tres disposiciones finales.
- El Título I define el objeto y ámbito de aplicación de la Ley, los conceptos de consumidor y usuario y de empresario, y supuestos especiales.
  - Tienen **la consideración de consumidores y usuarios y de empresarios las personas físicas y jurídicas que tengan reconocida tal condición en la legislación básica del Estado.**
  - Son supuestos especiales los de las personas que se encuentren en situación de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección, con especial atención a los menores de edad, ancianos y personas con discapacidad, o a los derechos de los consumidores que guardan relación directa con productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.
- El Título II está dedicado a los derechos de los consumidores y usuarios, comprendiendo cinco capítulos, dedicados a los **derechos básicos y principios generales, derecho a la protección de la salud y seguridad, derecho a la protección de los intereses económicos y sociales y a la calidad de los bienes y servicios, derecho a la información en materia de consumo y derecho a la educación y formación en materia de consumo.** Se introduce la irrenunciabilidad de los derechos reconocidos a los consumidores y usuarios.
  - En el Capítulo II, relativo a la protección de la salud y la seguridad, se introduce un **deber general de seguridad de los bienes y servicios puestos en el mercado, así como un deber de información por parte de los empresarios y profesionales de los riesgos que provengan de una utilización previsible de los bienes.** Se especifican las obligaciones generales que afectan a los

empresarios, las relativas a documentación y las actuaciones de la Administración para la protección de la salud y seguridad.

- Su Capítulo III, dedicado al derecho a la protección de los intereses económicos y sociales y a la calidad de los bienes, recoge el derecho a un adecuado servicio técnico y suministro de piezas de repuesto, a un presupuesto previo, y la entrega de un resguardo de depósito.
  - Su Capítulo IV regula el derecho a la información en materia de consumo, tanto a nivel de principios generales como de actuaciones administrativas necesarias.
  - El Capítulo V recoge el derecho a la educación y formación en materia de consumo, así como el fomento en los empresarios de los conocimientos en consumo, la formación del personal de las organizaciones de consumidores y de las Administraciones Públicas con competencias en la materia o divulgar el conocimiento de los derechos de los consumidores y usuarios.
- El Título III establece principios generales de las actuaciones jurídicas, administrativas y técnicas para que la protección de los consumidores sea efectiva en Castilla y León. Se indica quiénes ejercerán el derecho de representación, consulta y participación de los consumidores y usuarios en los asuntos que puedan afectarles, mencionándose las asociaciones de consumidores y usuarios y el Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla y León. Se fijan, dentro del derecho a la protección jurídica y administrativa, unos principios generales, abordando las funciones de las oficinas públicas de información y protección al consumidor, la mediación y el arbitraje, las hojas de reclamaciones, la inspección de consumo y las medidas cautelares. En cuanto a los mecanismos extrajudiciales de solución de conflictos, el arbitraje de consumo responde a la demanda de sistemas más rápidos y menos costosos de resolución de conflictos que, en muchos casos, no se formalizan por esos inconvenientes inherentes a la actuación judicial ya que, en numerosas ocasiones, el objeto del conflicto es de escasa cuantía. La inspección de consumo, dispone de prerrogativas que facilita el desarrollo de su misión de velar por el cumplimiento de las normas de defensa de los intereses del colectivo de consumidores y usuarios. El requerimiento de subsanación de deficiencias se configura como un mecanismo previsto para el caso de que se detectaran en el transcurso de la inspección meras irregularidades administrativas

subsanales, siempre que las mismas no constituyan perjuicio directo alguno para los consumidores y usuarios (es una aportación nueva que permite al inspector requerir en el acta al sujeto inspeccionado para que, en el plazo que conceda al efecto, proceda a la subsanación de tales defectos; transcurrido ese plazo, y de comprobarse el incumplimiento de lo requerido, se continuará la oportuna tramitación administrativa). También se precisan las condiciones de los laboratorios para la realización de pruebas periciales analíticas de ensayos y de control de calidad sobre los productos de uso y consumo.

- El Título IV se dedica a la potestad sancionadora de la Administración de Castilla y León en materia de consumo.