

## **LEY 2/2012 DE 28 DE MARZO, GALLEGA DE PROTECCIÓN GENERAL DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS**

Iuliana Raluca Stroie

Centro de Estudios de Consumo

Universidad de Castilla-La Mancha

La nueva norma gallega, que deroga la Ley 12/1984, de 28 de diciembre, del Estatuto gallego del consumidor y usuario, fue aprobada el pasado 28 de marzo. La misma pretende profundizar en la regulación de determinados aspectos, con la finalidad de buscar una mayor seguridad jurídica para las partes, eliminando en lo posible las diversas interpretaciones de un mismo precepto, en base a interpretaciones hechas por los órganos jurisdiccionales, especialmente los de la propia Comunidad Autónoma. No obstante, en lo relativo a asociaciones de consumidores y mediación de consumo, remite a la normativa específica que para cada caso es previsto que se apruebe. La ley estructura sus 115 artículos en tres títulos, además del preliminar, cinco disposiciones adicionales y seis transitorias, una derogatoria y cuatro finales.

En el Título Preliminar, se contienen las disposiciones generales que incluyen el objeto y ámbito de aplicación de la norma, se definen los conceptos de relación de consumo, consumidor y empresa, se establece el carácter de las administraciones públicas cuando actúen en el marco de una relación de consumo. Asimismo se regulan medidas para colectivos y situaciones de especial protección y códigos de buenas prácticas, como instrumento de autorregulación empresarial, para mejorar la defensa de los consumidores, la disciplina del mercado y el aseguramiento del cumplimiento de los requisitos de seguridad en los productos que comercialicen. Cabe destacar el carácter prevalente de esta Ley en caso de conflicto entre la misma y la normativa sectorial, declarado por el artículo 6.2.

El Título I dedicado a los derechos de los consumidores se divide en ocho capítulos. En el primer capítulo se establece una regulación general de los derechos básicos de los consumidores, señalándose en el artículo 10.2 que en caso de diferencia de

interpretación sobre la aplicación de las normas que, directa o indirectamente, afecten a los derechos de los consumidores, se aplicará la más favorable a los intereses de aquellos. En el Capítulo II, se recoge el desarrollo del primero de los derechos básicos de los consumidores en los que se regula la protección de la seguridad y salud, introduciéndose como novedades, la exigencia de que, igualmente, sean seguros los servicios ofrecidos al consumidor, por un lado, y la obligación de comunicación de los accidentes que hubiesen sido provocados por productos inseguros, por otro. El capítulo tercero, dedicado a la protección de los legítimos intereses económicos de los consumidores e información sobre los diferentes bienes, productos y servicios, se recoge entre otras, la obligación que asiste a los empresarios de comunicar a los consumidores de forma clara e inequívoca si además del precio la prestación del servicio supone cualquier otra contraprestación, interpretándose a favor de aquel cualquier duda respecto al bien o servicio prestado. En relación a las ofertas a los consumidores, se prevé la posibilidad de grabación sólo si existe el acuerdo o consentimiento previo y libre de los mismos, debidamente acreditado por las empresas. Estas tendrán la obligación de facilitarlas a los consumidores de modo gratuito en el plazo máximo de quince días desde que los consumidores las hayan solicitado. También tienen derecho a utilizar grabaciones los consumidores en las conversaciones que mantengan con las empresas que asimismo las utilicen, en la oferta y contratación de bienes o servicios. Se prevé en éste capítulo (art. 37) la posibilidad que asiste a las empresas de manifestar la morosidad de un consumidor sólo cuando exista un reconocimiento por parte de éste o un título ejecutivo que así lo declare, sin perjuicio del derecho a la exigencia de las obligaciones por parte de aquellas. El Capítulo IV recoge el derecho a la reparación e indemnización de los daños y perjuicios sufridos por los consumidores, señalándose que el incumplimiento del mismo por parte de las empresas supone infracción en materia de consumo, sin perjuicio de otras responsabilidades administrativas, civiles o penales que pudieran exigirse. En el Capítulo V se recogen las vías extrajudiciales de resolución de conflictos, destacando el compromiso de potenciar el arbitraje electrónico. En los tres capítulos restantes de este Título se regula el idioma, la formación, educación y divulgación en materia de derechos de los consumidores y por último audiencia, consulta y representación de los consumidores.

En el Título II, dedicado a las actuaciones administrativas en materia de consumo y a la coordinación de competencias de las administraciones públicas, se regulan, en el Capítulo I del mismo, las actividades de control y vigilancia de los productos, bienes y servicios. Se incluyen algunos aspectos relativos a las competencias y al régimen jurídico de la Inspección de Consumo, recogiendo en los siguientes capítulos las disposiciones relativas a la toma de muestras y su analítica, y se regulan las medidas administrativas de corrección del mercado en el ámbito de la seguridad, tanto las de carácter provisional como las definitivas. En el último capítulo de este segundo título se regulan las competencias de las corporaciones locales en materia de consumo y la coordinación entre las administraciones públicas. En el mismo se describen de forma pormenorizada las competencias de las entidades locales.

El texto de la Ley finaliza con el Título III, dedicado a la regulación del régimen sancionador. Destaca en el Capítulo primero, la regulación del principio *non bis in idem*, respecto al cual se prevé la posibilidad de la Comunidad Autónoma de Galicia de imponer sanciones, de acuerdo al principio de territorialidad, por los mismos hechos sancionados previamente por otra Comunidad Autónoma si durante la tramitación del procedimiento sancionador no se tuvieron en cuenta los derechos de los consumidores de la Comunidad Autónoma de Galicia para su imposición. Entre los cuatro capítulos en los que se divide el último título de esta norma se regulan los distintos tipos de infracción, las sanciones y plazos de prescripción de las mismas, la responsabilidad por las infracciones y detalladamente el procedimiento sancionador. Respecto a la graduación de las infracciones se tomarán en consideración las circunstancias agravantes, atenuantes o mixtas reguladas en los artículos 88 a 90.