

Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.

Publicado en BOJA núm. 251 de 31 de Diciembre de 2003 y BOE núm. 14 de 16 de Enero de 2004

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES Y PRINCIPIOS INFORMADORES DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

CAPÍTULO I

OBJETO, ÁMBITO DE ACTUACIÓN Y DEFINICIONES

Artículo 1 Objeto

Constituye el objeto de esta Ley la defensa y protección de los consumidores y usuarios en la Comunidad Autónoma de Andalucía, en cumplimiento del mandato establecido en el artículo 51.1 y 2 de la Constitución Española y del ejercicio de la competencia exclusiva que el [artículo 18.1.6.ª del Estatuto de Autonomía para Andalucía](#) confiere a la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Artículo 2 Actuación de las Administraciones Públicas

- 1.** A los efectos de lo dispuesto en el artículo anterior, las Administraciones Públicas de Andalucía garantizarán con medidas eficaces la defensa y protección de los consumidores y usuarios, dentro del ámbito de su competencia.
- 2.** Las Administraciones Públicas de Andalucía velarán especialmente y colaborarán, de acuerdo con la legislación vigente, por la defensa y protección de los consumidores y usuarios en situaciones catastróficas o de emergencia, o de perturbación grave en el abastecimiento o suministro de bienes de primera necesidad y de servicios esenciales para la comunidad.
- 3.** A fin de garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, las Administraciones Públicas de Andalucía fomentarán el asociacionismo de consumo como un instrumento básico de protección al consumidor y usuario.

Artículo 3 Definiciones

A efectos de esta Ley se entiende por:

- **a)** Consumidores y usuarios: las personas físicas o jurídicas que adquieran, utilicen o disfruten como destinatarios finales bienes o servicios. No tienen esta consideración las personas físicas o jurídicas que, sin constituirse en destinatarios finales, adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios con el fin de integrarlos en la organización o ejercicio de una actividad empresarial, profesional o de prestación de servicios, incluidos los públicos.

Las referencias efectuadas en esta Ley a los consumidores se entenderán hechas a consumidores y usuarios.

- **b)** Destinatarios finales:
 - - Las personas físicas que adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios cuya exclusiva finalidad sea el uso o disfrute personal, familiar o doméstico.
 - - Las personas jurídicas que adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios destinados de forma desinteresada, gratuita o sin ánimo de lucro a sus trabajadores,

socios o miembros o para ellas mismas.

- - Las entidades asociativas sin personalidad jurídica que adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios sin ánimo de lucro.
- **c)** Bienes o servicios: cualesquiera productos, actividades o funciones, utilizadas por los consumidores, independientemente del carácter individual o social, público o privado, de quienes los produzcan, suministren o los presten.
- **d)** Bienes de primera necesidad y servicios esenciales: aquellos que por sus singulares características resulten básicos para los consumidores, o sean de uso o consumo común ordinario y generalizado.
- **e)** Órganos de defensa del consumidor: los órganos administrativos que, en las Administraciones Públicas que tienen atribuidas competencias en materia de defensa y protección de los consumidores, ejercen dichas competencias.
- **f)** Servicios de la sociedad de la información: aquellos servicios que, de conformidad con la normativa comunitaria y estatal y con las exclusiones que en ellas se establezcan en cada momento, se prestan, generalmente a cambio de una remuneración, sin que las partes estén presentes simultáneamente, por vía electrónica y a petición individual de su destinatario.

CAPÍTULO II

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Artículo 4 Derechos de los consumidores

Son derechos de los consumidores, en el ámbito de la aplicación de esta Ley:

- **1.** La efectiva protección frente a las actuaciones que por acción u omisión ocasionen riesgos o daños que puedan afectar a la salud, al medio ambiente, o a la seguridad de los consumidores.
- **2.** La protección, reconocimiento y realización de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- **3.** La indemnización y reparación efectiva de daños y perjuicios producidos en los bienes, derechos o intereses que esta Ley tutela, de conformidad con la legislación vigente.
- **4.** La constitución de organizaciones y asociaciones de consumidores a través de las cuales ejercerán:
 - **a)** La participación en las actividades de las instituciones públicas andaluzas que directamente les afecten.
 - **b)** La audiencia en consulta para la elaboración de las disposiciones de carácter general que puedan interesarles o afectarles.
 - **c)** La representación de los derechos e intereses reconocidos y protegidos en esta Ley.
- **5.** La información veraz, suficiente, comprensible, inequívoca y racional sobre las operaciones y sobre los bienes y servicios susceptibles de uso y consumo, de acuerdo con la normativa vigente.
- **6.** La educación y formación en relación con todas las materias que puedan afectarles como consumidores.
- **7.** La especial protección en aquellas situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse individual o colectivamente.

Artículo 5 Nulidad de actos y negocios contrarios a la presente Ley

La exclusión voluntaria de la presente Ley, la renuncia previa a los derechos e intereses en ella reconocidos y los actos en fraude de la misma serán nulos de pleno derecho.

...

CAPÍTULO V

DERECHO A LA INDEMNIZACIÓN Y REPARACIÓN DE DAÑOS

Artículo 13 Reparación de daños

De conformidad con la legislación estatal, los consumidores tienen derecho a ser indemnizados por los daños o perjuicios producidos en el consumo de bienes y servicios, salvo que el daño haya sido causado por su culpa exclusiva o por la de las personas de las que deban responder civilmente.

Artículo 14 Promoción del derecho a la reparación de daños

Los órganos de defensa del consumidor adoptarán aquellas medidas que favorezcan y promuevan la indemnización y reparación de daños a los consumidores, incluyendo entre ellos los procedimientos voluntarios de resolución de conflictos.

Artículo 15 Arbitraje

- 1.** Las Administraciones Públicas de Andalucía, en el ámbito de sus competencias, ejercerán las funciones que la legislación vigente les atribuya de fomento, gestión y desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo, dotándolo para ellos de los medios materiales y humanos necesarios.
- 2.** La Administración de la Junta de Andalucía establecerá los procedimientos que permitan difundir el arbitraje como medio de agilizar la resolución de conflictos en materia de consumo.
- 3.** Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en el ámbito de sus competencias, propiciarán que las entidades o empresas públicas que dependen de ellas y las entidades o empresas privadas que gestionen servicios públicos y de interés general se adhieran al Sistema Arbitral de Consumo.
- 4.** *La Junta Arbitral de Consumo de Andalucía es el órgano administrativo de la Administración de la Junta de Andalucía para la gestión del arbitraje institucional de consumo y la prestación de servicios de carácter técnico, administrativo y de secretaría, tanto a las partes como a las personas que desempeñan la función arbitral.*
- 5.** *El desempeño de la función arbitral participando en los órganos arbitrales, colegiados o unipersonales, una vez finalizado el ejercicio de dicha función en cada procedimiento, con la formalización y firma del laudo, dará derecho a indemnización en los términos y cuantía que establezca la normativa reglamentaria correspondiente.*

CAPÍTULO VI

DERECHO DE INFORMACIÓN

Artículo 16 Medidas de protección de la información

A los efectos de dar protección jurídica al derecho contemplado en este capítulo, las Administraciones Públicas de Andalucía adoptarán medidas eficaces dirigidas a:

- **a)** Facilitar a los consumidores toda clase de información sobre materias o aspectos que les afecten o interesen directamente y, de modo particular, sobre la construcción de viviendas.
- **b)** Asistir a los consumidores frente a las prácticas, métodos y sistemas de publicidad,

promoción o comunicación que atenten contra la libre y racional elección entre las ofertas concurrentes en el mercado, sin perjuicio de la aplicación de la normativa vigente.

- **c)** Vigilar que la publicidad dirigida a los menores cumpla los principios y limitaciones establecidos en la normativa vigente.
- **d)** Promover y facilitar el acceso de los consumidores, a través de sus organizaciones o asociaciones, a los medios de comunicación social de los que sea titular la Junta de Andalucía.
- **e)** En los medios de comunicación social de los que sean titulares la Junta de Andalucía y las Administraciones locales se prohibirá la publicidad desleal, engañosa, encubierta o subliminal y aquella que atente a la dignidad humana o de los grupos étnicos, culturales o sociales.
- **f)** Facilitar a los consumidores la información necesaria que les permita identificar los bienes y servicios producidos por empresas andaluzas.

Artículo 17 Obligación de facilitar información

1. En defensa de los intereses colectivos de los consumidores, y de acuerdo con la normativa vigente, los sujetos responsables de la producción, comercialización, distribución y venta de bienes o prestación de servicios están obligados a ofrecer una información veraz, suficiente y comprensible sobre las características de los mismos, los procedimientos de contratación y todo aquello que afecte a su uso y consumo.

2. La obligación de informar a que se refiere el apartado anterior será igualmente exigible en el mercado inmobiliario de viviendas que se desarrolle en la Comunidad Autónoma de Andalucía, al objeto de que los consumidores puedan conocer de forma concreta, precisa y objetiva la calidad y los sistemas de puesta en obra de los materiales de construcción, de las unidades de obra y de las instalaciones de los servicios de todo tipo, tanto individuales como comunitarios, así como las instrucciones de uso, mantenimiento y conservación.

3. En el ámbito de los servicios de la sociedad de la información, para los efectos de lo previsto en el presente artículo, se estará a lo dispuesto en la [Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico](#), o normativa vigente en su caso, sin perjuicio del cumplimiento de los demás requisitos que en materia de información se establezcan reglamentariamente.

4. Los órganos de defensa del consumidor de la Junta de Andalucía garantizarán y promoverán el derecho a la información en los términos anteriormente indicados y velarán para que los servicios, de la sociedad de la información facilitados por un prestador de servicios establecido en territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía, respeten todas las disposiciones dictadas en defensa de los consumidores.

5. Salvo en los casos en que expresamente se encuentren reglamentados, el secreto de fabricación no podrá ser invocado para incumplir la obligación de informar.

Artículo 18 Obligación de disponer de libro de quejas y reclamaciones, de tramitar y contestar a las mismas

1. En todos los establecimientos o centros que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía deberá estar a disposición de los consumidores un libro de quejas y reclamaciones, debidamente numerado y sellado por la Administración de la Junta de Andalucía, así como carteles indicativos de su existencia en la forma establecida reglamentariamente.

2. Todas las quejas y reclamaciones que se presenten por escrito deberán ser contestadas por las Administraciones competentes y por los sujetos responsables comprendidos en el artículo 17.1 mediante escrito razonado a los interesados.

Artículo 19 Espacios en medios de comunicación

Los medios de comunicación social de los que sea titular la Junta de Andalucía dedicarán espacios y programas no publicitarios, a la información de los consumidores.

En tales espacios y programas, de acuerdo con su contenido y finalidad, tendrán acceso y participación las organizaciones y asociaciones de consumidores, así como los sectores, públicos y privados, suministradores de bienes y servicios afectados.

Artículo 20 Oficinas de información al consumidor

1. A los efectos de lo dispuesto en el artículo 16 a), se crearán Oficinas de Información al Consumidor de titularidad pública.

2. Las Oficinas de Información al Consumidor de titularidad pública son órganos de información, orientación y asesoramiento a los consumidores, en el ámbito de la Comunidad Autónoma Andaluza.

3. Son funciones de estas Oficinas de Información al Consumidor y Usuario:

- **a)** La información, ayuda y orientación a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos.
- **b)** La recepción, registro y acuse de recibo de denuncias, reclamaciones y solicitudes de arbitraje de los consumidores, y su remisión a las entidades u órganos correspondientes.
- **c)** Servir de cauce de mediación voluntaria en conflictos.
- **d)** Elevar consulta a los Consejos Provinciales o al Consejo Andaluz de Consumo en aquellos asuntos que se consideren de interés o relevancia para los consumidores.
- **e)** Suministrar, a través de los órganos competentes en materia de consumo de la Administración de la Junta de Andalucía, la información requerida por las distintas Administraciones Públicas.
- **f)** Recibir peticiones concretas, elevando éstas a las autoridades competentes, a fin de modificar algunos de los servicios que prestan, o bien establecer otros nuevos si se consideran necesarios.
- **g)** Facilitar a los consumidores, así como a las organizaciones o asociaciones de éstos, los datos referentes a registro y autorización de bienes o servicios, así como de los que se encuentren suspendidos, retirados o prohibidos por su riesgo o peligrosidad, facilitar información sobre sanciones firmes, impuestas en el plazo de tres años, por infracciones contra los derechos de los consumidores y la regulación de los precios y condiciones de bienes o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.
- **h)** Realizar campañas informativas tendentes a conseguir un mejor conocimiento por parte de los consumidores en relación con sus derechos y obligaciones, así como desarrollar programas dirigidos a mejorar el nivel de educación específica y formación de los mismos. Para el desarrollo de las campañas y programas podrá contarse con las propuestas y colaboración de las organizaciones o asociaciones de consumidores existentes dentro del ámbito de su actuación.
- **i)** Asistir y apoyar a las organizaciones y asociaciones de consumidores, así como facilitar a los consumidores toda la información necesaria sobre la existencia y actividades de las mismas, potenciando así el asociacionismo de aquéllos.
- **j)** Disponer de documentación técnica y jurídica sobre temas de consumo, así como potenciar su investigación y estudio.

4. Queda prohibida toda forma de publicidad no institucional expresa o encubierta en las Oficinas

de Información al Consumidor a las que se refiere este artículo.

Artículo 21 Oficinas Municipales de Información al Consumidor

1. La creación y ubicación de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor se efectuará atendiendo a los criterios de eficacia y de mayor proximidad a los consumidores.

2. La Administración de la Junta de Andalucía fomentará especialmente la creación de Oficinas Municipales de Información al Consumidor:

- **a)** En las mancomunidades o agrupaciones de municipios.
- **b)** En todos los municipios capitales de provincia de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- **c)** En los distintos distritos municipales de las ciudades de más de cincuenta mil habitantes.
- **d)** En los municipios de más de 20.000 habitantes.
- **e)** En los municipios de alto grado de población flotante, en la forma en que se establezca reglamentariamente.

Artículo 22 Participación de las Diputaciones Provinciales

Las Diputaciones Provinciales, dentro de su ámbito territorial, podrán asumir la función de información y orientación a los consumidores en aquellos municipios donde no se dispongan de Oficinas Municipales de Información al Consumidor, pudiendo llevarlas a cabo en colaboración con las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios.

Artículo 23 Coordinación de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor

La Administración de la Junta de Andalucía, a través de la Consejería competente en materia de protección a los consumidores, coordinará la labor de las Oficinas de Información al Consumidor de titularidad pública y podrá prestar a las mismas el apoyo técnico y económico necesario para su implantación y funcionamiento, en los términos que reglamentariamente se determine.