



**El nuevo Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana
aprobado por la Ley 1/2011, de 22 de marzo**

Iuliana Raluca Stroie
Centro de Estudios de Consumo

El pasado 24 de marzo se publicó en el Diario Oficial de la Comunidad Valenciana el nuevo Estatuto de los Consumidores y Usuarios que entrará en vigor pasado un mes desde su publicación, conforme a su Disposición Final 3ª.

Por la presente Ley quedan derogadas la Ley 2/1987, de 9 de abril, de la Generalitat, de Estatuto de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana y el Decreto 188/1987, de 23 de noviembre, del Consell, por el que se creó y regula el Consejo Valenciano de Consumo. Asimismo, quedan modificados los párrafos 1 y 4 del art. 15 y el art. 63 de la Ley 8/2004, de 20 de octubre, de la Generalitat, de la Vivienda de la Comunidad Valenciana.

Del preámbulo de la ley se desprenden los objetivos que la misma pretende alcanzar, como la protección de los intereses estratégicos y los nuevos parámetros en la defensa y promoción de los derechos de los consumidores y usuarios, la mejora de la eficacia y eficiencia de los instrumentos y de las políticas de actuación en materia de consumo a través de soluciones singulares y especializadas, así como contemplar un ámbito donde potenciar los criterios de calidad en las prestaciones de consumo y por tanto incrementar la transparencia del mercado y la competitividad de los agentes económicos que ofrecen bienes y servicios en el ámbito territorial valenciano para contribuir a fortalecer precisamente la confianza del consumidor en el funcionamiento de dicho mercado.

Desde el punto de vista formal, la ley se articula en ochenta artículos, que se estructuran en cinco títulos, y cuenta con una disposición adicional, una transitoria, una derogatoria y tres disposiciones finales.

El título I establece las disposiciones generales de la ley y se divide en dos capítulos. En el primero se define su objeto, los fines que sirven de principios informadores al modelo de protección y defensa de los consumidores, el concepto de consumidor y usuario, los colectivos de consumidores necesitados de una especial protección, los derechos básicos de los consumidores y usuarios y sus derechos lingüísticos. En el segundo capítulo se recoge el catálogo de agentes del sistema de protección y defensa de los consumidores en el ámbito territorial de la Comunidad Valenciana, en el que destaca la creación del Consejo de Consumidores y Usuarios, así como la labor fundamental que desempeñan

las oficinas municipales de información al consumidor y las asociaciones de consumidores y usuarios.

En el título II se recogen los derechos básicos de los consumidores y usuarios estableciendo el ámbito de actuación de las administraciones públicas y se divide en seis capítulos. En el capítulo I se regula el derecho a la protección de la salud y seguridad, fomentándose la acción preventiva. En el capítulo II se recoge el derecho a la protección de los legítimos intereses económicos y sociales en el marco de la legislación que resulta aplicable. En el capítulo III se reconoce el derecho a la indemnización de los daños y a la reparación de los perjuicios sufridos y se establece el fomento de los mecanismos para hacer efectivo dicho derecho. En el capítulo IV se regula el derecho a una información correcta y suficiente sobre los bienes y servicios y a la información, ayuda y orientación al consumidor para el adecuado ejercicio de sus derechos. El capítulo V se centra en el derecho a la educación y formación en materia de consumo como instrumentos básicos y de carácter horizontal para el logro de los fines de la ley, y, en el capítulo VI se regula el derecho de representación, audiencia y participación, con especial atención a las asociaciones de consumidores y usuarios en la protección y defensa de los ciudadanos valencianos, regulando la nueva realidad del asociacionismo.

El título III viene dedicado a los mecanismos de protección administrativa de los derechos de los consumidores y se divide en cuatro capítulos. En el primero se tratan disposiciones generales de dichos mecanismos. En el capítulo II se realiza una completa regulación de las labores de inspección de consumo, estableciéndose las facultades de los inspectores y las obligaciones de los inspeccionados, así como los requisitos de las tomas de muestras. En el capítulo III se regula la posibilidad de utilización de medidas provisionales cuando las circunstancias así lo aconsejen y en el último capítulo se hace mención necesaria a las hojas de reclamaciones y se prevé su tramitación telemática sujeta a desarrollo reglamentario.

El título IV se refiere a la potestad sancionadora y se divide en cinco capítulos, en los que se tratan, las disposiciones generales, las infracciones, las sanciones, el procedimiento y los plazos de prescripción. Como novedad en el ámbito sancionador, se recoge una enumeración de tipos de infractores de acuerdo con el principio constitucional de tipicidad y la concreción con la que se configuran los criterios de calificación y graduación.

Finalmente el título V fomenta la solución de los conflictos en materia de consumo a través de fórmulas de resolución extrajudiciales y en especial a través de la mediación y arbitraje en materia de consumo.