

## **Lei 12/1984, do 28 de decembro, do estatuto galego do consumidor e usuario**

### Tramitación parlamentaria:

Proxecto de lei, BOPG núm. 304, do 7.7.1984.

Emendas, BOPG núm. 330, do 27.9.1984.

Debate de totalidade, DSPG núm. 86, do 2.10.1984.

Informe da Ponencia, BOPG núm. 354, do 18.12.1984.

Dictame da Comisión, BOPG núm. 358, do 26.12.1984.

Mantemento de emendas e votos particulares, BOPG núm. 358, do 26.12.1984.

Debate e aprobación polo Pleno, DSPG núm. 98, do 28.12.1984.

### Publicación:

*Boletín Oficial do Parlamento de Galicia* núm. 364, do 10.1.1985.

*Diario Oficial de Galicia* núm. 23, do 1.2.1985.

*Boletín Oficial del Estado* núm. 139, do 11.6.1985.

## **Lei 12/1984, do 28 de decembro, do estatuto galego do consumidor e usuario**

Esta lei foi derogada pola Lei 2/2012, do 28 de marzo, galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias.

A preocupación do lexislador por acadar unha axeitada defensa e protección xurídica do consumidor e usuario xurdiu, fundamentalmente, a partir da década dos anos sesenta, como unha necesidade ineludible para mellora-la posición de indefensión en que se atopaban amplos sectores da poboación co desenrolo da moderna «sociedade de consumo».

Hai que suliñar que o desenrolo das técnicas de venda no mercado impulsou un cambio de perspectiva nas relacións entre empresarios e clientela, de tal xeito que o consumidor ou usuario soe verse constringido a contratar en situación de desigualdade que entorpece o libre exercicio da autonomía da vontade. Así mesmo, o gran número de produtos e servizos que existe no mercado para satisfacer-las mesmas necesidades, a complexidade técnica de moitos deles e a contratación en masa, conduce a unha falta de transparencia que dificulta a orientación do consumidor; contribuíndo tamén a esta situación, o uso certamente fre-

cuente de mensaxes publicitarias que tratan unicamente de influír no consumidor ou usuario, dunha forma suxestiva ou insistente, para que adquira ou solicite determinado produto ou servizo dotado dunha marca, pero non informan correctamente sobre as súas características fundamentais. A clarificación de tales situacións non só redundará en beneficio dos consumidores, senón tamén dos fabricantes e intermediarios da cadea de distribución, ó se garantir a aqueles a sanidade e calidade dos produtos postos á súa disposición no mercado, e protexer a estes contra as manipulacións ou usos indebidos dos seus produtos.

Así as cousas, e dentro da tendencia actual á crecente penetración das ideas sociais no campo xeral dos consumidores, non é soamente, nin sequera dunha forma primordial, un interés privado que colisiona co interés privado da empresa, senón un interés público en xeral que os poderes públicos deben protexer e tutelar.

Intentouse encubri-la situación de indefensión dos consumidores e usuarios por dúas vías que non se exclúen entre si, senón que se complementan dunha forma eficaz. Dunha parte, os poderes públicos procuran apoiar as iniciativas dos consumidores e usuarios en orde a crea-las súas propias Organizacións ou Asociacións en defensa dos seus intereses; e da outra, xurdiu unha nova disciplina xurídica, baixo o nome de Dereito do Consumo, ou Dereito dos Consumidores, que día a día vai cobrando un maior desenrolo, tanto nas lexislacións nacionais coma no marco supra-nacional.

Débase advertir, sen embargo, que a axeitada formación dun Dereito dos Consumidores vese interferida pola existencia dunha variada normativa civil, mercantil, penal e procesal que non se axusta facilmente ós principios que deben informar esta nova disciplina xurídica; de aí que o reto que se plantea ó lexislador sexa o de introducir as necesarias correccións nesta normativa común que possibilite unha eficaz defensa e protección xurídica dos intereses dos consumidores e usuarios.

Neste sentido, e no plano supra-nacional, hai que sinala-la Carta de Protección do Consumidor do Consello de Europa, e o Programa Preliminar da Comunidade Económica Europea para unha política de protección e información ós consumidores, que constitúen un encomiable intento de

configurar un catálogo de dereitos dos consumidores e usuarios, así como de presentar unhas recomendacións ós países membros, dirixidas a conseguir unha harmonización lexislativa neste campo.

Entre os dereitos dos consumidores e usuarios, que se foron consolidando, pódese establecer, dunha forma xeral, unha clasificación fundamental: os dereitos substantivos, que se concretan nos dereitos á saúde e seguridade física dos consumidores e usuarios, o dereito á protección dos seus lexítimos intereses económicos e sociais, e o dereito a unha eficaz protección xurídica, administrativa e técnica e a unha axeitada reparación de danos e prexuícios; e os de carácter instrumental, que constitúen un presuposto ineludible para o eficaz exercicio dos dereitos substantivos, podéndose sinalar como tales: o dereito á información e á educación como consumidores e usuarios, e o dereito de representación a través das Asociacións e Organizacións de consumidores e usuarios, e o de que estas sexan consultadas nas materias que lles afecten.

Finalmente, e en atención a que non debe acollerse a un concepto uniforme do consumidor ou usuario, soen establecerse medidas de protección especial en relación con aquelas persoas que se encontren en especiais circunstancias de indefensión, inferioridade ou subordinación, como é o caso dos nenos, mulleres en estado de xestación, anciáns e minusválidos.

Nesta corrente inscríbese a vixente Constitución Española de 1978, que no artigo 51 recoñece expresamente que os poderes públicos garantirán a defensa dos consumidores e usuarios, protexendo, mediante procedementos eficaces, a seguridade, a saúde e os lexítimos intereses económicos e sociais dos mesmos; así mesmo, promoverán a información e a educación dos consumidores e usuarios, fomentarán as súas organizacións e consultarán a estas nas cuestións que lles afecten.

Polo demais, débese suliñar que, conforme co previsto no artigo 53 da Constitución, o recoñecemento, respecto e protección dos principios recollidos no Capítulo III, e, en particular, os que menciona o artigo 51, informarán a lexislación positiva, a práctica xudicial e a actuación dos poderes públicos.

Consciente a Xunta de Galicia desta problemática, e ó fin de dotar ós consumidores e usuarios dun amparo legal para a defensa dos seus intereses, e dispoñendo a Comunidade Autónoma Galega de competencias exclusivas nesta materia, en virtude do artigo 30, apartado I, párrafo cuarto, do Estatuto de Autonomía, formúlase a presente Lei do Estatuto Galego do Consumidor e Usuario, sen prexuício das limitacións impostas polo respecto ás normas de aplicación xeral e as referentes á política xeral de precios e as que constitúen a lexislación sobre defensa da competencia, e ós principios

constitucionais da liberdade de empresa, no marco da economía de mercado e da libre circulación de bens no territorio do Estado.

Por todo o exposto, o Parlamento de Galicia aprobou e eu, de conformidade co artigo 13.2 do Estatuto de Galicia e co artigo 24 da Lei 1/1983, do 22 de febreiro, reguladora da Xunta e do seu Presidente, promulgo en nome de El-Rei, a Lei do Estatuto Galego do Consumidor e Usuario.

## Título I

### Principios xerais

#### Artigo 1

Conforme ó previsto no artigo 30, apartado I, párrafo cuarto, do Estatuto de Autonomía, a presente Lei ten por obxecto establece-los principios e normas básicas a que debe atere-se a defensa dos dereitos e intereses dos consumidores e usuarios no ámbito da Comunidade Autónoma de Galicia.

#### Artigo 2

Enténdese por consumidores e usuarios, ós efectos desta Lei, tódalas persoas físicas ou xurídicas que adquiren, utilicen ou disfruten de bens, mobles, inmobles e semoventes, medios, produtos ou servicios e actividades, calquera que sexa a natureza, pública ou privada, individual ou colectiva, de quen o produce ou intervé, directa ou indirectamente, na súa comercialización, sem-

pre que o seu destino final sexa para o seu uso persoal, familiar ou colectivo.

### Artigo 3

Son dereitos dos consumidores e usuarios:

a) O dereito á protección da súa saúde e seguridade e do medio ambiente axeitado.

b) O dereito á protección dos seus intereses económicos e sociais.

c) O dereito á información e educación en materia de uso e consumo.

d) O dereito a crea-las súas propias organizacións en orde á representación e defensa dos seus intereses, e a que estas sexan consultadas nas materias que lles afecten.

e) O dereito á protección xurídica, administrativa e técnica e á reparación de danos e prexuícios.

### Artigo 4

Outorgarase unha protección prioritaria e rigorosa ós dereitos dos consumidores e usuarios, en relación coa adquisición e disfrute daqueles produtos e servicios de consumo e uso común, ordinario ou xeneralizado, e especialmente ós de rápido consumo e perecedeiros.

## Título II

### Dereitos do consumidor

#### Capítulo I

#### Dereito á protección da saúde e seguridade

### Artigo 5

Os bens, medios, produtos, servicios e actividades ofertados no mercado deben ser subministrados ou prestados de xeito que, en condicións razoables e previsibles, non leven consigo riscos que poidan eliminar ou reduci-las condicións de seguridade para a vida e a saúde dos consumidores e usuarios. Noutro caso, e a través de procedementos eficaces, deberán ser retirados do mercado os bens, medios e produtos, ou suspendidos os servicios e actividades susceptibles de xerar tales riscos.

### Artigo 6

Calquera risco previsible que puidese provir da normal utilización de bens e servicios, en atención á súa natureza e ás eventuais circunstancias persoais que poidan concorrer no seu destinatario, deberá ser posto en coñecemento previo dos consumidores e usuarios polos medios apropiados e en forma clara e visible.

### Artigo 7

No etiquetado, presentación e publicidade dos produtos alimenticios e bebidas postos á disposición dos consumidores deberán observarse as normas comúns ou as específicas de cada produto, e, en particular, facilitarase unha correcta información ó consumidor sobre os ingredientes, aditivos, data de produción e caducidade, modo de emprego, conservación, número do rexistro sanitario de ali-

mentos ou calquera outra circunstancia que poida afectar á saúde e seguridade.

Con obxecto de mante-los alimentos e bebidas en condicións idóneas para o seu consumo, adoptaranse, así mesmo, as medidas necesarias para evita-la alteración ou contaminación que, para tales produtos, puidese provir de falta de hixiene na súa manipulación, de envasado defectuoso ou de inaxeitadas condicións de transporte, conservación ou comercialización.

Regularanse os casos, modalidades e condicións en que se poderá efectua-la venda ambulante de bebidas e alimentos.

#### Artigo 8

En relación cos produtos farmacéuticos, a Administración Galega, coa necesaria colaboración dos organismos encargados da protección e defensa dos consumidores e usuarios, adoptará as medidas necesarias para o estricto cumprimento da normativa vixente, en atención á súa particular incidencia sobre as condicións de seguridade para a vida e a saúde das persoas. Do mesmo modo, arbitraranse as medidas oportunas en orde a evita-los riscos que para a saúde dos consumidores puidese representa-lo uso inaxeitado dos produtos zoo e fitosanitarios.

Os cosméticos e deterxentes deberanse axustar á normativa vixente, en particular no que se refire á súa composición, envasado e etiquetado, con obxecto de

garantiza-la súa inocuidade e previ-los riscos derivados do seu uso inaxeitado.

Os fertilizantes, insecticidas, fungicidas, herbicidas e tóxicos artigos que levan na súa composición substancias tóxicas, cáusticas, corrosivas ou abrasivas deberán ir envasados coas debidas garantías e no etiquetado mesmo deberase subministrar ó usuario unha correcta e clara información sobre os riscos que comporta a súa manipulación e o seu emprego, así como as axeitadas prevencións e os pertinentes tratamentos en casos de urxencia por posibles descoidos, cunha correcta, clara e visible información.

Respecto dos produtos enumerados no párrafo anterior, estableceranse normas rigorosas para evitar que, na súa almacenaxe, transporte ou venda, se poida producir contaminación de artigos alimentarios ou confusión no consumidor por similitude externa ou proximidade dos produtos nos establecementos de expedición.

#### Artigo 9

Adoptaranse as medidas oportunas en orde a que os produtos manufacturados que poidan xerar un risco para a saúde e seguridade física das persoas sexan sometidos a controis rigorosos e eficaces no seu proceso de fabricación, transporte e comercialización, prestando a este respecto a debida atención ós servicios de reparación e mantemento.

### Artigo 10

O Goberno Galego, anualmente, levará a cabo a confección dunha relación de produtos, bens e servizos considerados de primeira necesidade, atribuíndose esta condición a aqueles que por seren de uso ou consumo común, ordinario ou xeneralizado, e polo tanto afectaren a amplos sectores da poboación, precisan dun control máis intenso e continuado.

### Artigo 11

Quen pretenda adquirir, utilizar ou disfrutar dunha vivenda para o seu uso particular, familiar ou colectivo, terá dereito a obter do que a ofrece no mercado unha información veraz sobre as características constructivas, calidade de material e instalacións de todo tipo, mesmo aquelas que conleven un aforro enerxético, condicións hixiénico-sanitarias, e todas aquelas circunstancias que poidan repercutir na saúde e seguridade das persoas e na calidade de vida.

En todo caso, observarase a prohibición de utilizar na construción de vivendas en locais de uso público materiais e demais elementos susceptibles de xerar riscos para a saúde e seguridade das persoas.

### Artigo 12

Os poderes públicos, conforme á normativa vixente, e en atención ó interese xeral dos consumidores e usuarios, velarán pola seguridade, calidade e salubridade dos trans-

portes e locais de uso público, exercendo dunha forma rigorosa e eficaz as funcións de control, inspección e sanción, no seu caso, que teñen atribuídas para aseguralo cumprimento daquelas condicións.

A prescrición contida no párrafo anterior exercerase con especial rigor e intensidade respecto dos transportes e locais destinados ó uso e servizo de menores en idade escolar.

### Artigo 13

Os poderes públicos, xa sexa directamente a través dos propios órganos da Administración, ou ben en colaboración coas organizacións e asociacións de consumidores e usuarios, organizarán campañas informativas así como actuacións programadas de control de calidade, especialmente en relación cos produtos e servizos de uso ou consumo común, ordinario ou xeneralizado, e cos que reflexen unha maior incidencia nos estudos estadísticos e epidemiolóxicos, dirixidos entre outros obxectivos a:

1) Previ-los riscos que se puidesen derivar do uso inaxeitado de produtos ou servizos eventualmente perigosos, fundamentalmente nos que poidan afectar en maior grado á saúde e seguridade das persoas.

2) Evita-los fraudes ou adulteracións de que poidan ser obxecto os produtos no seu proceso de fabricación e comercialización.

3) Impedi-las situacións de indefensión ou inferioridade en que se poidan encontra-los usuarios e consumidores, tanto na contratación coma durante o desenrolo do contrato, e na súa xenérica posición xurídica de usuarios dun servizo público.

4) Protexer e vixiar dun modo especial os produtos con denominación de orixe.

#### Artigo 14

A Administración da Comunidade Autónoma de Galicia, a través dos órganos encargados da aplicación e control da normativa que garante o dereito á protección da saúde e seguridade dos consumidores, publicará anualmente unha memoria detallada das súas actividades, indicando os resultados dos controis efectuados e presentando como anexos os fundamentos das súas decisións.

### Capítulo II

Dereito á protección dos intereses económicos e sociais dos consumidores e usuarios

#### Artigo 15

Sen prexuício do que establezan as normas civís e mercantís na materia, e outras disposicións de carácter xeral ou as específicas de cada produto ou servizo, en atención ó interese xeral dos consumidores e usuarios, deberán ser respetados e defendidos os lexítimos intereses económicos e sociais nos

términos establecidos nesta Lei e disposicións complementarias.

#### Artigo 16

A publicidade en xeral dos produtos, servizos ou actividades ofrecidas no mercado axustarase á súa verdadeira natureza, características, condicións, utilidade ou finalidade. Calquera manifestación publicitaria enganosa que atente contra os lexítimos intereses dos consumidores ou usuarios será considerada como fraude e poderá ser obxecto de sanción administrativa. As asociacións de consumidores e usuarios estarán lexitimadas para iniciar e intervir nos oportunos procedementos administrativos.

#### Artigo 17

Aqueles métodos de venda que limiten, dificulten ou restrinxan a liberdade de elección así como a vontade de contratar en prexuício dos consumidores e usuarios, serán debidamente regulamentados.

En especial, protexerase ós consumidores e usuarios coas correspondentes regulamentacións específicas, fronte ós prexuícios que se puidesen derivar das vendas ambulante, a domicilio, por correspondencia, mediante saldos e liquidacións, ou das que inclúan a concesión dun premio, a participación nun sorteo, concurso e calquera outra clase de prima e en todas aquelas que dalgún xeito poidan redundar en detrimento da liberdade de elección, da compro-



bación de calidade ou da vontade de contratar dos consumidores e usuarios.

### Artigo 18

Conforme á normativa xeral vixente na materia, os consumidores e usuarios serán protexidos fronte ás eventuais cláusulas abusivas contidas nos contratos tipo ou de adhesión establecidas dun xeito unilateral por quen ofrece no mercado bens ou servicios, incluídos os que faciliten as Administracións Públicas e as Entidades e empresas delas dependentes.

En especial deberán cumprí-los seguintes requisitos:

a) Concreción, claridade e sinxeleza na redacción, con posibilidade de comprensión directa, sen reenvíos a textos ou documentos que non se faciliten previa ou simultaneamente á conclusión do contrato, e ós que, en todo caso, deberá facerse referencia expresa no documento contractual.

b) Entrega, agás renuncia do interesado, do recibo, xustificante, copia ou documento acreditativo da operación, ou, no seu caso, do preposto, debidamente explicado.

c) Boa fe e xusto equilibrio das contraprestacións, o que, entre outras cousas, exclúe, ademais das previstas na lexislación xeral, as seguintes:

1) Os incrementos de prezos por servicios accesorios, financiación, aprazamentos, recargos, in-

demnizacións ou penalizacións que non correspondan a prestacións adicionais susceptibles de seren aceptados ou rexeitados en cada caso e expresados coa debida claridade e separación.

2) A repercusión sobre o consumidor ou usuario de fallos, defectos, ou erros administrativos, bancarios ou de domiciliación de pagamentos, que non lle sexan directamente imputables, así como o custo dos servicios que no seu día e por un tempo determinado se ofreceron gratuitamente.

3) A inversión da carga da proba en prexuício do consumidor ou usuario.

4) A negativa expresa ó cumprimento das obrigas ou prestacións propias do produtor ou subministrador, con reenvío automático a procedementos administrativos ou xudiciais de reclamación.

5) A imposición de renuncias ós dereitos do consumidor e usuario recoñecidas nesta Lei.

6) A obrigada adquisición de bens ou mercancías complementarias ou accesorias non solicitadas.

(1)

### Artigo 19

Adoptaranse tódalas medidas precisas e oportunas para a defen-

---

(1) Reprodúcese a versión orixinaria. O parágrafo segundo do artigo 18 foi declarado inconstitucional e, polo tanto, nulo pola Sentencia do Tribunal Constitucional 62/1991, do 22 de marzo.

sa da calidade dos bens e servicios ofrecidos no mercado e o mantemento da transparencia nos pre-cios.

A este respecto, os bens e servi-cios postos á venda axustaranse ás súas propias normas de calidade, e en xeral esixirase dos mesmos que sexan axustados á finalidade que pode motiva-la súa adquisición, conforme ás expectativas razoa-bles que se deriven da súa descri-ción, precio e outras circunstancias.

Así mesmo, para mante-la trans-parencia dos pre-cios no mercado, esixirase absoluta precisión no precio da adquisición, xa sexa ó contado ou aprazado, e, ó mesmo tempo, garantirase a exactitude no peso e na medida.

#### Artigo 20

Respecto dos bens de natureza duradeira, adoptaranse dentro da normativa vixente as medidas que conduzan a logra-los seguintes obxectivos:

a) Entrega, polo fabricante ou vendedor, dunha garantía que, formalizada por escrito, expresará necesariamente:

- 1) O garante.
- 2) O beneficiario da garantía.
- 3) O obxecto ou contido da garantía.
- 4) O prazo de duración da garantía, durante o cal o beneficia-rio da mesma terá dereito, como

mínimo, á reparación totalmente gratuíta dos vicios ou defectos ori-xinarios e dos danos e prexuícios por eles ocasionados, así como á substitución do obxecto adquirido por outro de idénticas característi-cas ou á devolución do precio pagado nos supostos en que a reparación efectuada non fose satisfactoria e o ben non tivese as condicións óptimas para cumpri-lo uso a que estivese destinado.

5) Unha información precisa que lle permita diferenciar con claridade os servicios post-venda debidos polo vendedor ou fabri-cante en concepto de garantía contractual dos que teñen que ser cus-teados ó seu cargo.

b) Axeitado servico técnico e existencia de repostos durante o período ordinario de duración segundo os casos. En todo caso, os poderes públicos velarán polas condicións dos servicios post-venda.

#### Artigo 21

O réxime de comprobación, reclamación, garantía e posibilida-de de renuncia ou devolución que se estableza nos contratos, deberá permitir, en conformidade coa lexislación xeral, que o consumidor ou usuario se asegure da natureza, características, condicións e utili-dade ou finalidade do produto ou servico; poida reclamar con efica-cia en caso de erro, defecto ou dete-rioro e facer efectivas as garantías de calidade ou nivel de prestación, así como obte-la devolución equi-tativa do precio no mercado do pro-

ducto ou servizo, total ou parcial, en caso de incumprimento.<sup>(2)</sup>

### Capítulo III

#### Dereito á información e educación

##### Artigo 22

Os consumidores e usuarios teñen dereito a recibir unha información veraz, completa, obxectiva e eficaz sobre as características esenciais dos bens e servizos postos á súa disposición no mercado, coas indicacións para o seu correcto uso ou consumo e as advertencias sobre riscos previsibles, de tal forma que poidan realizar unha elección consciente e racional entre os diversos bens e servizos concorrentes e utilízalos dunha maneira segura e satisfactoria.

##### Artigo 23

Para garantir-lo dereito dos consumidores e usuarios a unha correcta información sobre os diversos bens e servizos que se ofrecen no mercado, a Administración da Comunidade Autónoma de Galicia esixirá o estricto cumprimento da normativa vixente, común ou específica, de cada produto ou servizo, relativa á fabricación, composición e etiquetado, presentación e publicidade dos produtos e servizos postos á venda.

---

(2) Reprodúcese a versión orixinal. O artigo 21 foi declarado inconstitucional e, polo tanto, nulo pola Sentencia do Tribunal Constitucional 62/1991, do 22 de marzo.

Arbitraranse as medidas oportunas para que a información sobre os bens e servizos, contida no etiquetado, facilitada nos establecementos mercantís, ou difundida mediante anuncios publicitarios, sexa rigorosamente veraz e obxectiva, e, particularmente, sobre os seguintes extremos: orixe empresarial e procedencia xeográfica; natureza e composición; calidade, cantidade e categoría comercial; condicións de idoneidade para o consumo e advertencias sobre os riscos previsibles; condicións dos servizos, prezos e demais características relevantes.

En todo caso, a Administración da Comunidade Autónoma fomentará a oportuna información sobre o xeito de utilización, as contraindicacións e as garantías dos produtos.

A estes efectos, e no ámbito da Comunidade Autónoma Galega, propiciárase o emprego do galego.

##### Artigo 24

Co fin de facilitar-lles ós consumidores e usuarios a información precisa para o axeitado exercicio dos dereitos que esta Lei lles reconece, e, en xeral, atender á defensa e protección dos seus lexítimos intereses, a Administración da Comunidade Autónoma de Galicia promoverá, fomentará e, no seu caso, habilitará ou apoiará a creación de oficinas e servizos de información ó consumidor e usuario, xa sexan de titularidade pública, xa dependan

dunha organización ou asociación de consumidores.

Nas Oficinas de Información non estará permitida a publicidade expresa ou encuberta.

#### Artigo 25

Coa finalidade de conseguir que o consumidor ou usuario poida efectuar unha elección racional entre os diversos produtos e servizos postos á súa disposición no mercado, o Goberno Galego instrumentará as medidas precisas para o desenrolo das seguintes actuacións:

a) Utilización de etiquetas voluntarias informativas.

b) O outorgamento, por unha entidade pública ou privada, de certificados de calidade ou denominación de orixe que acrediten o axeitamento do produto ou servizo a determinadas normas de calidade.

c) A realización de ensaios ou probas comparativas entre os produtos e servizos concorrentes.

#### Artigo 26

Os poderes públicos promoverán a educación e a formación permanente dos consumidores e usuarios coa finalidade de que poidan acadar e desenrolar un comportamento en liberdade e responsabilidade no mercado de bens e servizos, e cheguen a coñecerlos seus dereitos e deberes e a maneira de exercelos axeitadamente.

Para lograr estes fins, o Goberno Galego adoptará as medidas oportunas en orde a que se dea acollida no sistema educativo ás ensinanzas en materia de consumo.

Promoverase así mesmo a información e educación dos consumidores ou usuarios a través dos medios de comunicación social de titularidade pública, facilitándolles o acceso a eles ás asociacións de consumidores e usuarios e máis grupos ou entidades interesadas.

Así mesmo levaranse a cabo campañas informativas coa finalidade de conseguir que o usuario de servizos acadese os coñecementos axeitados sobre as súas peculiaridades.

### Capítulo IV

#### Dereito de representación, consulta e participación

#### Artigo 27

Os consumidores e usuarios teñen o dereito de se constituír en organizacións e asociacións para facer efectiva unha axeitada representación e defensa dos seus intereses.

As asociacións de consumidores e usuarios, na súa estrutura interna e na adopción dos seus acordos, rexeranse por un sistema democrático. Así mesmo, e co fin de conseguir unha maior representatividade e acadar unha maior eficacia no desempeño das súas funcións, poderanse integrar en agrupacións ou federacións.

O Goberno Galego adoptará as medidas precisas para promove-lo asociacionismo e dar axeitada e eficaz participación ás asociacións de consumidores e usuarios.

#### Artigo 28

Os efectos da presente Lei, serán recoñecidas como organizacións de consumidores e usuarios aquelas que, estando legalmente constituídas, teñan como finalidade primordial a defensa, información e educación dos mesmos e estean inscritas no Rexistro correspondente.

Tamén se considerarán organizacións de consumidores e usuarios as Entidades constituídas polos mesmos con arrego á lexislación cooperativa que entre os seus fins figure, necesariamente, a educación e formación dos seus socios e están obrigados a constituír un fondo con tal obxecto, segundo a súa lexislación específica.

#### Artigo 29

O Goberno Galego establecerá as canles axeitadas para que as organizacións ou asociacións de consumidores e usuarios sexan consultadas en cantos temas poidan afectar directamente ó interés dos consumidores e usuarios.

As asociacións de consumidores e usuarios consultaránse nos termos do artigo 130, apartado 4.º, da Lei de Procedemento Administrativo, na elaboración de todas aquelas disposicións de carácter xeral que lles afecten directamente

ós consumidores e usuarios, sempre que razóns de urxencia ou interés xeral non aconsellen o contrario.

O Goberno Galego, por razóns de interés xeral, promoverá a colaboración entre organizacións de consumidores e empresarios.

### Capítulo V

Dereito á protección xurídica, administrativa e técnica e reparación de danos e prexuícios

#### Artigo 30

De acordo co establecido na lexislación xeral do Estado en materia de garantías e responsabilidades, os consumidores e usuarios terán dereito a unha eficaz protección xurídica, administrativa e técnica ordenada á prevención ou reparación dos danos e prexuícios que poidan sufrir como consecuencia da adquisición, uso ou disfrute dos bens e servizos que se poñen á súa disposición no mercado.

#### Artigo 31

Crearase unha comisión consultiva que terá que ser consultada na adopción daquelas disposicións que afecten directa ou indirectamente á protección e defensa dos consumidores e usuarios, e velará pola correcta aplicación da normativa vixente nesta materia. Nesta comisión terán que estar axeitadamente representadas as asocia-

cións que teñan como obxectivo a defensa dos consumidores e usuarios e as organizacións ou entidades vinculadas a intereses profesionais ou empresariais, así como os órganos da Administración Galega que desenrolen competencias nesta materia.

A comisión creada a tales efectos poderá tamén realizar funcións de arbitraje en materia de consumo, tendo as súas decisións un carácter vinculante para as partes cando así o aceptasen por compromiso expreso.<sup>(3)</sup>

### Título III

#### Grupos de protección especial

##### Artigo 32

1. Os nenos, mulleres en estado de xestación, anciáns, diminuídos físicos e psíquicos e, en xeral, aqueles consumidores ou usuarios que, dun xeito individual ou colectivo, se encontren nunha situación de inferioridade ou indefensión deberán recibir unha protección especial no tocante ó consumo ou utilización dos bens ou servicios postos á súa disposición no mercado.

2. Os órganos e servicios da Administración Autonómica Gale-

ga que teñan atribuídas competencias en materia de consumo adoptarán as seguintes medidas en relación cos bens ou servicios destinados a ser consumidos ou utilizados por aquelas persoas:

a) No etiquetado, presentación e publicidade daqueles bens ou servicios proporcionarase unha correcta información, así como as advertencias precisas, por medios claros e notorios, acerca dos riscos que para a saúde e seguridade física dos seus destinatarios se puidesen derivar dun uso normal ou dun previsible mal uso.

b) Instrumentaranse os controis necesarios para verifica-lo estricto cumprimento das condicións de seguridade esixidas legalmente, en orde a garantir un uso ou disfrute sen riscos daqueles bens ou servicios.

##### Artigo 33

Nos medios de comunicación social de carácter público ou que reciban algunha subvención ou axuda con cargo ós fondos públicos, as mensaxes dirixidas ós nenos a través dos anuncios publicitarios, programas, espectáculos ou publicacións deben reuni-las seguintes condicións:

a) Evita-la manipulación psíquica dos nenos, co fin de non interferir no axeitado desenvolto da súa personalidade.

b) Evita-la incitación á violencia ou á realización de actos delictivos.

---

(3) Reprodúcese a versión orixinaria. O parágrafo segundo do artigo 31 foi declarado inconstitucional e, polo tanto, nulo pola Sentencia do Tribunal Constitucional 62/1991, do 22 de marzo.

c) Non suxerir hábitos de consumo de bebidas alcohólicas, tabaco ou calquera outro produto que poida orixinar efectos nocivos para a saúde ou que xeren dependencia.

d) Que os seus contidos non sexan contrarios á moral pública ou ofendan sentimentos éticos ou relixiosos.

#### Artigo 34

O Goberno Galego establecerá a normativa axeitada para que os anciáns e diminuídos físicos non se vexan discriminados, por razóns de inferioridade ou indefensión, nos diferentes aspectos da vida social que afecten ó seu uso ou disfrute dos bens e servicios que se poñan á súa disposición no mercado. En particular, adoptaranse as medidas oportunas para facilitarlle-la utilización dos transportes e servicios públicos e o acceso ós locais de uso público.

#### Disposición derradeira primeira

A incoación, trámite e resolución dos expedientes sancionadores que se deriven da presente Lei e doutras disposicións que se dicten no seu desenvolvemento, así como a finalización dos mesmos na vía administrativa, corresponderalles ós órganos competentes da Comunidade Autónoma que teñan asumidas regulamentariamente tales facultades.

No que afecta á calificación de infraccións, tipo de sancións e, no seu caso, contía das mesmas, será de aplicación o réxime xeral que rexe para o Estado.

#### Disposición derradeira segunda

O Goberno Galego promoverá oportunamente a creación de laboratorios que teñan por obxecto efectuar ensaios, controis e análises, na medida en que conte con medios para a súa realización, ou, noutro caso, por medio da colaboración con outras entidades e organismos capaces de presta-la asistencia técnica axeitada; todo iso con obxecto de facilitar unha información útil ós consumidores ou de contribuír á mellora da calidade dos produtos, así como proporcionarlle-los informes precisos ós órganos da Administración encargados do exercicio da potestade sancionadora en materia de consumo, podendo emitilas certificacións correspondentes.

#### Disposición derradeira terceira

O Goberno Galego presentará anualmente ante a comisión correspondente do Parlamento Autónomo unha memoria das actividades que desenrole no ámbito do consumo.

#### Disposición derradeira cuarta

O Goberno Galego poderá dictar cantas disposicións legais sexan precisas para o desenvolvemento normativo da presente Lei.

#### Disposición derradeira quinta

A presente Lei entrará en vigor ó día seguinte da súa publicación no *Diario Oficial de Galicia*.

Santiago de Compostela, 28 de decembro de 1984

Gerardo Fernández Albor  
Presidente