

ORDEN DE SERVICIO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA PARA EL DESARROLLO DE CAMPAÑA DE VERIFICACIÓN E INFORMACIÓN SOBRE EL EJERCICIO DEL DERECHO DE GARANTÍA EN ESTABLECIMIENTOS MINORISTAS.

De conformidad con el artículo 8.2 apartados a) b) y c) del Decreto 214/2008, de 24 de octubre, por el que se aprueban los Estatutos del Instituto de Consumo de Extremadura (en adelante INCOEX), corresponde a la Dirección General del Instituto el ejercicio de las siguientes funciones:

- a) Dirigir el Instituto y hacer cumplir y ejecutar los acuerdos del Consejo de Dirección.
- b) Impulsar y supervisar todas las actuaciones propias del Instituto.

En ejecución de las facultades reseñadas, el artículo 71.4 de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura regula las órdenes de servicio como *“aquellas reglas de actuación u órdenes específicas que se dirigen a un órgano jerárquicamente inferior para un supuesto determinado”*.

El título II de la Ley 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura regula la inspección y control de bienes y servicios, contemplando en su artículo 62 otras actividades de control, estudios y prospección de mercado, en concreto, la posibilidad de llevar a cabo por el personal de inspección directamente estudios, controles, ensayos, análisis y comprobaciones sobre los bienes, servicios y establecimientos donde se comercializan y se prestan, para establecer estrategias de actuación administrativa que aumenten la eficacia de la protección de las personas consumidoras.


Tras la aprobación del Real Decreto-ley 7/2021, de 27 de abril, de transposición de directivas de la Unión Europea en las materias de competencia, prevención del blanqueo de capitales, entidades de crédito, telecomunicaciones, medidas tributarias, prevención y reparación de daños medioambientales, desplazamiento de trabajadores en la prestación de servicios transnacionales y defensa de los consumidores, desde el 1 de enero de 2022 han entrado en vigor importantes cambios en las relaciones de consumo que afectan, por ende, a las obligaciones del sector empresarial en su actividad minorista, siendo así oportuno promover la presente ORDEN DE SERVICIO:


1.- ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

Uno de los principales cambios es sin duda el nuevo régimen dado a las garantías y servicios postventa reguladas en el Capítulo I, Título IV, Libro Segundo del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

En concreto esta nueva regulación afecta, entre otras circunstancias, a su ámbito de aplicación; requisitos subjetivos y objetivos para su ejercicio; responsables ante las personas consumidoras; plazos y forma de ejercicio; carga de la prueba; posibles exigencias para la puesta en conformidad;...

Csv:	FDJEXYVTE5HFR5C9273WEDKJWNB4CY	Fecha	27/01/2022 12:43:45
Firmado Por	JOSE GONZALEZ RUBIO		
Url De Verificación	https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf	Página	1/3





Así, es responsabilidad de INCOEX, en cumplimiento de los fines, funciones y competencias asumidos por Ley 1/2008, de 22 de mayo, de creación de entidades públicas de la Junta de Extremadura, y reconocidos Decreto 714/2008, de 24 de octubre, por el que se aprueban sus Estatutos, así como en atención a los objetivos estratégicos establecidos en el II Plan Marco de Consumo de Extremadura, adoptar cuantas medidas sean precisas para verificar el grado de conocimiento y cumplimiento que existe en los establecimientos minoristas ante estos importantes cambios, lo que redundará directamente en una mejor relación de consumo y reducción de reclamaciones y denuncias por parte de las personas consumidoras.

Finalmente, esta campaña a desarrollar desde el ámbito de la inspección de consumo de INCOEX, permitirá planificar futuras actuaciones de seguimiento, así como el desarrollo de otras estrategias de actuación administrativa que aumenten la eficacia de la protección de las personas consumidoras.

2.- ÁMBITO, OBJETO Y SISTEMÁTICA DE ACTUACIÓN

- **Ámbito subjetivo:** la presente Orden resulta de aplicación y deberá ser seguida por el personal de inspección de los órganos periféricos de INCOEX en Badajoz y Cáceres.
- **Ámbito material:** afecta a los establecimientos minoristas de Extremadura en los que se vendan bienes o suministren contenidos o servicios digitales.

No obstante, a efectos de lograr la mayor eficiencia en el uso de recursos humanos y tiempo dedicado a visitas de establecimientos, así como eficacia en el grado de verificación y difusión de las novedades en materia de garantías que permitan un mayor alcance en las relaciones de consumo en Extremadura, se dará prioridad a aquellos establecimientos que mayor cuota de mercado e impacto en personas de consumidoras tengan (grandes superficies, cadenas de tiendas,...), por lo que resultarán afectadas inicialmente las principales poblaciones de la región.

- **Objeto:** verificar y garantizar el pleno conocimiento por parte de los empresarios minoristas del nuevo régimen dado a las garantías y servicios postventa reguladas en el Capítulo I, Título IV, Libro Segundo del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

- **Programación:** mínimo de 100 establecimientos a visitar (50 BA/CC), durante el mes de FEBRERO.

- En virtud de todo lo expuesto, por la presente Orden se establecen las siguientes directrices en la sistemática de actuación:

1º.- El personal de inspección desarrollará las actuaciones mediante visitas a establecimientos minoristas, priorizando en la programación aquellos establecimientos que mayor cuota de mercado e impacto en personas de consumidoras puedan tener (grandes superficies, cadenas de tiendas,...).

En cualquier caso, también se procurará alcanzar al mayor número de pequeños y medianos empresarios por no disponer, normalmente, del asesoramiento que ostentan las grandes empresas. A estos efectos, se establece como media a llevar a cabo en establecimientos que formen parte de cadenas empresariales, la “encarecida” recomendación de transmitir la información y



Csv:	FDJEXYVTE5HFR5C9273WEDKJWNB4CY	Fecha	27/01/2022 12:43:45
Firmado Por	JOSE GONZALEZ RUBIO		
Url De Verificación	https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf	Página	2/3



documentación facilitada al resto de tiendas de la cadena en la región, pudiendo lograr de esta forma alcanzar un importante número de estallamientos en el ámbito rural.

2º.- Para la ejecución de las actuaciones, el personal de inspección dispondrá y entregará en los establecimientos que visite el documento "CAMPAÑA INFORMATIVA –GARANTÍA–" en el que se resumen las principales novedades en materia de garantías.

La actuación no se limitará a la mera entrega del documento, se deberá **garantizar que el empresario** (*intentar que sea la persona responsable del establecimiento o el responsable del servicio de atención*) **comprende las principales obligaciones** que ostenta en sus relaciones con las personas consumidoras cuando la garantía resulta afectada.

Para ello, el personal de inspección expondrá brevemente, sin perjuicio de las consultas que le pueda ir formulando el empresario, los citados puntos principales, entre ellos:

- a) La parte vendedora no puede exonerarse de la responsabilidad del cumplimiento de la garantía mediante la remisión al servicio de atención al cliente, o al servicio técnico correspondiente.
- b) En qué supuestos y cuáles son los plazos en los que la persona consumidora puede ejercer su derecho a la garantía.
- c) Presunción de falta de conformidad. Informe técnico como prueba en contrario.
- d) Qué puede exigirle la persona consumidora por no ser conforme el bien o contenido/servicio digital. En qué casos y como aplica cada uno.
- e) Si bien esta actuación persigue mejorar las relaciones de consumo, evitando incumplimientos por parte del empresario y la presentación de reclamaciones/denuncias por las personas consumidoras, también se informará expresamente a los empresarios, dejándose constancia en ACTA:

Se informa expresamente a la empresa visitada que el incumplimiento de las obligaciones en materia de garantías es constitutivo de infracción administrativa, art.72.22 de la Ley 6/2019, sancionable de 150 a 3.000 euros.

3º.- Se dejará constancia de las actuaciones en el aplicativo SIGLO, en la campaña identificada al efecto.

4º.- Sin perjuicio de las 100 actuaciones a realizar durante el mes de febrero conforme a la sistemática expuesta anteriormente, por el personal de inspección se aprovecharán otras actuaciones que puedan llevarse a cabo **durante el resto de 2022** para facilitar a los empresarios el documento informativo adjunto.

En Mérida,

EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA

Csv:	FDJEXYVTE5HFR5C9273WEDKJWNB4CY	Fecha	27/01/2022 12:43:45
Firmado Por	JOSE GONZALEZ RUBIO		
Url De Verificación	https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf	Página	3/3

