

## ESTATUTO DEL CONSUMIDOR LEY 2/2026 DE 30 DE ABRIL

Ha sido publicada en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha el 12 de mayo de 2026 la Ley 3/2026, de 30 de abril, por la que se modifica la Ley 3/2019, de 22 de marzo, del Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla-La Mancha. La norma y entrará en vigor a los tres meses de su publicación.

La modificación tiene como finalidad adaptar la normativa autonómica de consumo a la legislación básica estatal, especialmente en materia de potestad sancionadora, infracciones y sanciones.

La norma introduce cambios relevantes en **materia de información a las personas consumidoras**;

**1. Información sobre cesión de créditos y titulización;** Se modifica el artículo 91 para establecer que las entidades que operen en Castilla-La Mancha deberán facilitar información a las personas consumidoras sobre la cesión de créditos al consumo y los procesos de titulización de préstamos hipotecarios y de otro tipo. Esto afecta especialmente a entidades financieras o empresas que intervengan en operaciones de crédito, financiación o gestión de préstamos.

### **2. Información en venta y arrendamiento de inmuebles**

Se modifica el artículo 92. La información en la oferta para la venta o arrendamiento de inmuebles pasa a remitirse a la normativa sectorial específica aplicable.

Además, se prevé que la Consejería competente en consumo, junto con los servicios provinciales y las Oficinas Municipales de Información al Consumidor, impulse programas de atención e información en materia de vivienda. El objetivo es que las personas consumidoras conozcan mejor sus derechos y reciban acompañamiento en procesos de contratación y financiación.

### **3. Información y documentación en la relación de consumo**

Aunque se regula dentro del régimen de infracciones, la reforma refuerza varias obligaciones empresariales relacionadas con la información al consumidor. Se consideran infracciones leves, entre otras:

- Omitir información obligatoria en publicidad, ofertas comerciales o exhibición de bienes y servicios.
- No informar de limitaciones en medios de pago.
- No informar adecuadamente sobre pagos anticipados o aplazados antes de contratar.
- No entregar documentación justificativa de la relación de consumo.
- Entregar documentación sin los requisitos mínimos legalmente exigidos.
- No elaborar presupuesto previo cuando sea obligatorio.
- No entregar resguardo de depósito cuando el consumidor deje un bien para reparación, revisión u otra intervención.

**4. Información en contratación telefónica o electrónica;** También se introduce como infracción leve no facilitar, cuando lo requiera la Administración, las grabaciones o pruebas de conversaciones o comunicaciones mantenidas con personas consumidoras en contrataciones telefónicas o por medios de la sociedad de la información.

## ESTATUTO DEL CONSUMIDOR LEY 2/2026 DE 30 DE ABRIL

### 5. Accesibilidad y adaptación de la información

La reforma incluye como infracción grave el incumplimiento de medidas autonómicas específicas destinadas a garantizar la accesibilidad, atención y adaptación de la información a personas con discapacidad.

Por lo tanto, la norma refuerza la obligación de las empresas de ofrecer información clara, suficiente, accesible y documentada, especialmente en materia financiera, inmobiliaria, contractual, publicitaria y de atención a personas consumidoras vulnerables o con discapacidad.

También **se actualiza la regulación de la mediación y conciliación en consumo**. Los acuerdos alcanzados tendrán carácter vinculante cuando sean aceptados expresamente por las partes, y la presentación de una solicitud de mediación o conciliación podrá suspender o interrumpir los plazos de caducidad y prescripción de acciones.

**En materia sancionadora**, se revisa el catálogo de infracciones leves y graves, manteniendo conductas especialmente relevantes para la actividad empresarial, como:

- No disponer de hojas de reclamaciones o no entregarlas.
- No acusar recibo de reclamaciones o atenderlas mediante sistemas no personalizados con esperas injustificadas.
- Omitir información obligatoria en publicidad, ofertas comerciales o documentación contractual.
- Exigir pagos, gastos o contraprestaciones injustificadas.
- No facilitar grabaciones o pruebas de comunicaciones en contratación telefónica o electrónica cuando sean requeridas.
- Realizar prácticas comerciales desleales que afecten a personas consumidoras vulnerables.
- Utilizar distintivos, sellos de calidad o acreditaciones sin autorización.
- Incumplir obligaciones en materia de accesibilidad o atención a personas con discapacidad.

La ley también prevé que determinadas circunstancias puedan **agravar la calificación de una infracción**, como el corte indebido de suministros básicos, la obtención de un beneficio ilícito elevado, un volumen de facturación afectado superior a 600.000 euros, o el incremento de precios en contratos a distancia o fuera del establecimiento en contextos de urgencia, riesgo o necesidad.

**Sanciones y efectos para las empresas**, se remiten a lo previsto en la legislación estatal básica de defensa de las personas consumidoras. Además, determinadas infracciones graves pueden conllevar el cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio hasta un máximo de un año.

## ESTATUTO DEL CONSUMIDOR LEY 2/2026 DE 30 DE ABRIL

Asimismo, las empresas sancionadas por infracciones muy graves no podrán recibir ayudas de la Administración autonómica durante cuatro años desde que la sanción sea firme en vía administrativa o judicial.

La norma también contempla sanciones accesorias con finalidad pedagógica en casos de reincidencia, orientadas a promover prácticas empresariales corresponsables.

**Régimen transitorio;** La nueva ley no será aplicable, con carácter general, a los procedimientos sancionadores iniciados antes de su entrada en vigor, salvo que resulte más favorable para la empresa presuntamente infractora.

**Se recomienda** a las empresas revisar sus procedimientos internos de atención al cliente, reclamaciones, publicidad, contratación, información precontractual, accesibilidad y documentación justificativa, con el fin de garantizar su adecuación a la nueva regulación autonómica de consumo.