



Ajuntament d'ELX

ORDENANZA REGULADORA DE LOS SERVICIOS LOCALES DE CONSUMO

Fecha de aprobación Pleno: 28/01/94

Fecha publicación BOP: 05/04/94



ÍNDICE

ORDENANZA REGULADORA DE LOS SERVICIOS LOCALES DE CONSUMO	3
TITULO I. DISPOSICIONES GENERALES	3
CAPÍTULO I. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
CAPÍTULO II. DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS	4
TITULO II. COMPETENCIAS Y ÓRGANOS MUNICIPALES.	5
CAPÍTULO I. COMPETENCIAS	5
CAPÍTULO II. ÓRGANOS MUNICIPALES DE CONSUMO	6
SECCIÓN I. LA CONCEJALÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	6
SECCIÓN II. LA COMISIÓN INFORMATIVA	7
SECCIÓN III. EL CONSEJO SECTORIAL DE CONSUMO	7
SECCIÓN IV. LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO	8
TÍTULO III. EL SERVICIO MUNICIPAL DE CONSUMO.	9
CAPÍTULO I. OBJETIVOS Y ESTRUCTURA DEL SERVICIO DE CONSUMO	9
CAPÍTULO II. DE LA INFORMACIÓN OMIC	9
CAPÍTULO III. DE LA INSPECCIÓN	10
TÍTULO IV. INFRACCIONES Y SANCIONES	11
CAPÍTULO I. INFRACCIONES EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	11
CAPÍTULO II. PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	12
CAPÍTULO III. EXPEDIENTES MUNICIPALES	13
DISPOSICIÓN FINAL	14



ORDENANZA REGULADORA DE LOS SERVICIOS LOCALES DE CONSUMO

El art. 51 de la Constitución Española de 27 de diciembre de 1978, establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos, así como promoverán sus organizaciones y las oirán en las cuestiones que puedan afectarles.

Por otro lado, la Generalitat Valenciana posee competencia exclusiva en esta materia de conformidad con el artículo 34, apartado uno, párrafo cinco de la Ley Orgánica 5/1982 de 1 de julio del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana y Ley 2/87 de 9 de abril, del Estatuto de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana en la que previó, en sus arts. 15 y 16, la regulación de la creación de las Corporaciones Locales de la Oficina de Información al Consumidor con la finalidad de llevar una política integrada en materia de consumo.

Asimismo, los Ayuntamientos en virtud de la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local en su art. 25, entre otras competencias, recoge en su apartado g) la referida defensa de usuarios y consumidores.

Ante la posible situación de inferioridad, subordinación o indefensión en que pueda encontrarse el destinatario final de bienes y servicios, llegando a afectar a los propios intereses de la colectividad, la ordenanza no puede descuidar el establecimiento de un adecuado régimen con el que legitimar la respuesta jurídica a cuantas conductas ilícitas eludan los mandatos de la Ley 2/87 de la Generalitat Valenciana que sirve de base a este Texto.

Por ello, y al objeto de regular la defensa de los derechos e intereses de los entes mencionados, dentro del ámbito municipal y en orden a dotar de un instrumento de protección jurídica, se ha considerado conveniente la elaboración de una ordenanza que regule los servicios locales de consumo, de acuerdo con el siguiente contenido:

TITULO I. DISPOSICIONES GENERALES



CAPÍTULO I. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1º.

El objeto de esta ordenanza es la regulación de la protección y defensa de los consumidores y usuarios, así como la del ejercicio de los derechos a éstos reconocidos, en desarrollo de la Ley 26/84 de 19 de julio y la Ley de la Generalitat Valenciana 2/1987 de 9 de abril.

Artículo 2º.

La presente Ordenanza será de aplicación en todo el término municipal.

Artículo 3º.

A los efectos de esta ordenanza, es consumidor o usuario toda persona física o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta, como destinatario final, bienes, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza jurídica de quienes los produzcan, vendan, presten o distribuyan.

No tendrán la consideración de consumidores y usuarios las personas físicas o jurídicas que no se constituyan en destinatarios finales, sino que adquieran, almacenen, 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.

CAPÍTULO II. DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

Artículo 4º.

- a) La protección contra los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad
- b) El derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales
- c) La información correcta y suficiente sobre los productos y servicios y la educación y formación en los derechos y conocimientos necesarios para el correcto uso y consumo de unos y otros



- d) La audiencia en consulta, la participación en la elaboración de las disposiciones generales que les afecten directamente y la representación de sus intereses, todo ello a través de las asociaciones de consumidores y de sus agrupaciones o federaciones
- e) La protección jurídica, administrativa y técnica por parte de los poderes públicos, que permitan elegir libremente y corregir las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión.
- f) El derecho a la reparación e indemnización de los daños y perjuicios sufridos. Los derechos reconocidos a las asociaciones, a que hace referencia el artículo 236 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales, sólo serán ejercitables por aquellas asociaciones que se encuentren legalmente constituidas e inscritas en el Registro Municipal correspondiente.

Podrán obtener la inscripción en el Registro las asociaciones que cumplan los requisitos previos en dicho Reglamento.

TITULO II. COMPETENCIAS Y ÓRGANOS MUNICIPALES

CAPÍTULO I. COMPETENCIAS

Artículo 6º.

Corresponde a la autoridad y Corporación local, a través de su propio personal y de los Servicios Sanitarios Locales, promover y desarrollar la protección y defensa de los consumidores y usuarios en el ámbito de sus competencias de acuerdo con la legislación estatal y de la Comunidad Autónoma, y especialmente en los siguientes aspectos:

1. La información y educación de los consumidores y usuarios, estableciendo las oficinas y servicios correspondientes, de acuerdo con las necesidades de la localidad.
2. La inspección de productos o servicios de consumo
3. La realización directa de la inspección técnica o técnico-sanitaria y los correspondientes controles y análisis, en la medida en que cuentan con medios para su realización, o promoviendo, colaborando o facilitando su realización por otras Entidades y Organismos.
4. Apoyar y fomentar las asociaciones de consumidores y usuarios
5. Adoptar las medidas urgentes y requerir las colaboraciones precisas en los supuestos de crisis o emergencias que afecten a la salud o seguridad de los consumidores o usuarios



6. Incoar y tramitar expedientes sancionadores en materia de defensa del consumidor y de la producción agro-alimentaria
7. Ejercer la potestad sancionadora con el alcance que se determine en sus normas reguladoras

CAPÍTULO II. ÓRGANOS MUNICIPALES DE CONSUMO

Artículo 7º.

Al objeto de garantizar el cumplimiento de la protección y defensa de los derechos básicos de los consumidores y usuarios de este Municipio y en uso de la competencia atribuida, se establecen órganos complementarios que podrán estructurarse de la forma siguiente:

- Concejalía de Defensa del Consumidor
- Comisión Informativa municipal
- Consejo sectorial
- Junta Arbitral de Consumo
-

La composición, funcionamiento y funciones de los anteriores se establecerán, de conformidad con el art. 20.1 C) de la Ley de Bases de Régimen Local, por el municipio de acuerdo con su Reglamento Orgánico.

SECCIÓN I. LA CONCEJALÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 8º.

Mediante Resolución de la Alcaldía, se podrán delegar en un Concejal las atribuciones referidas a la Defensa de Consumidores y Usuarios

Dichas atribuciones podrán delegarse bien en una Concejalía Específica del mismo nombre, o bien en una con responsabilidad en temas sociales.

Artículo 9º.

La Concejalía de Defensa del Consumidor asumirá, entre otras, las siguientes funciones:



- a) La presencia de los órganos municipales en materia de consumo
- b) La celebración de informes, programas y propuestas en materia de consumo
- c) La coordinación de los servicios de consumo y del personal adscrito a los mismos
- d) La responsabilidad de la gestión político-social en materia de consumo
- e) Cualquier otra función que le sea delegada por los órganos colegiados locales o el Alcalde-Presidente

SECCIÓN II. LA COMISIÓN INFORMATIVA

Artículo 10º.

La Comisión Informativa Municipal es el órgano complementario de asesoramiento a la Corporación creada para el estudio, informe o consulta de los asuntos en materia de consumo que han de ser sometidos a la decisión del Ayuntamiento.

La denominación de dicha comisión, su composición numérica y competencias será acordada por el Ayuntamiento Pleno.

Artículo 11º.

Las sesiones de las Comisiones Informativas no son públicas.

No obstante, cuando por la naturaleza de los temas sometidos a estudio se considere oportuno, podrán asistir representantes de las asociaciones de consumidores legalmente constituidas o técnicos en la materia; tras la exposición y antes de iniciarse la deliberación deberán abandonar la sesión.

Artículo 12º.

Las funciones de la Comisión Informativa serán, entre otras, las siguientes:

- a) Elaborar estudios, informes y propuestas en materia de consumo
- b) Dictaminar en aquellos asuntos de su competencia que deban ser resueltos por los Órganos colegiados de la Corporación.

SECCIÓN III. EL CONSEJO SECTORIAL DE CONSUMO



Artículo 13º.

El Consejo Sectorial de Consumo es órgano consultivo de la Corporación con carácter no decisorio, que tiene por objeto canalizar la participación de los asuntos relativos a consumo y el fin particular de constituir un adecuado marco de encuentro de todos los sectores sociales implicados en el consumo local.

Su creación, composición y funcionamiento serán definidos en acuerdo del Pleno del Ayuntamiento en que se cree.

Artículo 14º.

Además del asesoramiento a la Corporación en asuntos relacionados con el consumo, el Consejo tendrá las siguientes funciones:

- a) Informar al Ayuntamiento sobre los problemas generales específicos del sector
- b) Emitir informes, estudios y propuestas sobre anteproyectos u ordenanzas
- c) Elaboración de informes previos a la ejecución de planes sobre consumo y comunicaciones de iniciativas, propuestas y recomendaciones

SECCIÓN IV. LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

Artículo 15º.

A fin de fomentar la solución amistosa de aquellos conflictos y reclamaciones que afecten a los consumidores y usuarios, propiciando una rápida y equitativa satisfacción de las controversias y reclamaciones planteadas y cuando éstas alcancen una entidad suficiente que implique la necesidad de ofrecer este servicio, por el Pleno del Ayuntamiento podrá adoptarse el acuerdo de crear un órgano arbitral, de forma individualizada o bien mediante la firma de un convenio con la Conselleria de Sanidad y Consumo, con la denominación de Junta Arbitral de Consumo.

La Composición, competencias y requisitos de la Junta serán concretados en el acuerdo de creación, respetando lo dispuesto en la Ley de Arbitraje y en las demás disposiciones que lo regulen.

Artículo 16º.



1. Las Juntas Arbitrales serán competentes para entender reclamaciones de consumidores y usuarios, que tengan su domicilio o razón social dentro del ámbito territorial de la Junta siempre que no concurra intoxicación, lesión o muerte ni existan indicios racionales de delito, todo ello sin perjuicio de la protección administrativa y de la judicial de acuerdo con lo establecido en el art. 24 de la Constitución Española.
2. El sometimiento de las partes al sistema arbitral será voluntario y deberá constar expresamente a través de escrito dirigido a la Administración competente.

TÍTULO III. EL SERVICIO MUNICIPAL DE CONSUMO

CAPÍTULO I. OBJETIVOS Y ESTRUCTURA DEL SERVICIO DE CONSUMO

Artículo 17º.

En el ejercicio de las competencias que atribuye la Ley de Bases de Régimen Local y la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios a las corporaciones locales, se creará el servicio local de consumo al objeto de garantizar el cumplimiento de los derechos básicos reconocidos en la legislación vigente.

CAPÍTULO II. DE LA INFORMACIÓN OMIC

Artículo 18º.

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) tendrá como funciones la información, ayuda y orientación a los consumidores y usuarios para el adecuado ejercicio de sus derechos y, entre otras, podrá realizar las siguientes actividades:

- a) Recepción de quejas, denuncias, reclamaciones e iniciativas y su tramitación por el procedimiento que le sea aplicable ante las instancias competentes
- b) Indicación de las direcciones y principales funciones de otros centros públicos o privados de interés para el consumidor y usuario.
- c) Recabar información directamente de los organismos públicos y privados.



- d) Realizar campañas informativas
- e) Difundir estudios y análisis comparativos
- f) Editar publicaciones
- g) Organizar y desarrollar cursos de formación a consumidores y usuarios
- h) Organizar y desarrollar cursos de formación destinados a funcionarios técnicos
- i) Desarrollar actividades de animación socio cultural para jóvenes, que despierten el interés en temas de consumo
- j) Realizar actividades de colaboración con el sistema educativo
- k) Impulsar la creación de órganos de participación, asesoramiento y apoyo a asociaciones
- l) Gestionar ayudas y subvenciones
- m) Fomentar el asociacionismo de consumidores y usuarios
- n) En general, la atención, defensa y protección de los consumidores y usuarios y su remisión a las entidades y organismos correspondientes

Artículo 19º.

A fin de garantizar la protección de los legítimos intereses del consumidor, la OMIC podrá realizar actos de mediación y servir de sede a la Junta Arbitral, en su caso.

CAPÍTULO III. DE LA INSPECCIÓN

Artículo 20º.

Corresponde al Ayuntamiento la inspección de los productos, bienes y servicios de uso y consumo, para comprobar el origen e identidad, el cumplimiento de la normativa vigente en materia de precios, etiquetado, presentación y publicidad y los demás requisitos o signos externos que hacen referencia a sus condiciones de higiene y seguridad para los consumidores y usuarios

Cautelarmente, se podría proceder a la inmovilización de las mercancías supuestamente adulteradas, deterioradas, no identificadas, falsificadas o fraudulentas, que podrán entrañar riesgos para el consumidor.

Artículo 21º.

En la medida en que el Ayuntamiento cuente con medios para su realización, llevará a cabo la inspección técnica o técnico-sanitaria de bienes y servicios y los controles y análisis.



Artículo 22º.

1. A fin de lograr una mayor efectividad en la acción inspectora y cuando resulte de interés para el municipio, se llevarán a cabo campañas de inspección en colaboración con la Conselleria de Sanidad y Consumo; los términos de dicha colaboración serán los que se determinan en cada caso.
2. Así mismo se podrá colaborar con las distintas Administraciones en la realización de campañas de inspección dirigidas al control de los productos y servicios de uso y consumo.

TÍTULO IV. INFRACCIONES Y SANCIONES

CAPÍTULO I. INFRACCIONES EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 23º.

Se consideran infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios:

1. El incumplimiento de los requisitos, condiciones, obligaciones o prohibiciones de naturaleza sanitaria.
2. Las acciones u omisiones que produzcan riesgos o daños efectivos para la salud de los consumidores o usuarios, ya sea en forma consciente o deliberada, ya por abandono de la diligencia y precauciones exigibles ya en la actividad, servicio o instalación de que trate.
3. El incumplimiento o transgresión de los requerimientos previos que concretamente formulen las autoridades sanitarias para situaciones específicas, al objeto de evitar contaminaciones o circunstancias nocivas de otro tipo que puedan resultar gravemente perjudiciales para la salud pública.
4. La alteración, adulteración o fraude en bienes y servicios susceptibles de consumo por adicción o sustracción de cualquier sustancia o elemento, alteración de su composición o calidad, incumplimiento de las condiciones que correspondan a su naturaleza o la garantía, arreglo o reparación de bienes duraderos y en general cualquier situación que induzca a engaño o confusión o que impida reconocer la verdadera naturaleza del producto o servicio.



5. El cumplimiento de las normas reguladoras de precios, la imposición injustificada de condiciones sobre prestaciones no solicitadas o cantidades mínimas o cualquier otro tipo de intervención o actuación que suponga un incremento de los precios o márgenes comerciales.
6. El cumplimiento de las normas relativas a registro, normalización o tipificación, etiquetado, envasado y publicidad en bienes y servicios.
7. El incumplimiento de las disposiciones sobre seguridad en cuanto afecten o puedan suponer un riesgo para el usuario o consumidor.
8. La obstrucción o negativa a suministrar datos o a facilitar las funciones de información, vigilancia o inspección y en especial la encaminada a evitar las tomas de muestras o la ineficacia de la inspección.
9. En general, el incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en el Decreto 132/1989, del Consell de la Generalitat Valenciana por el que se regulan las infracciones, en el procedimiento y la competencia sancionadora, y las que se contemplan en las ordenanzas municipales.

Artículo 24º.

La calificación de las infracciones como leves, graves y muy graves, así como la responsabilidad por su comisión, se regularán de acuerdo con lo dispuesto en el referido Decreto 132/1989, de 16 de agosto, del Consell de la Generalitat Valenciana.

CAPÍTULO II. PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

Artículo 25º.

1. Las infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios serán objeto de las sanciones administrativas correspondientes, previa instrucción del preceptivo expediente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que pudieran concurrir.
2. La instrucción de causa penal ante los Tribunales de Justicia suspenderá la tramitación del expediente administrativo sancionador que hubiera sido incoado por los mismos hechos, y en su caso la eficacia de los actos administrativos de imposición de sanción.
3. En ningún caso se producirá una doble sanción por los mismo hechos en función de los mismos intereses públicos protegidos, si bien deberán exigir las demás responsabilidades que se deduzcan de otros hechos o infracciones.



Artículo 26º.

El Procedimiento Sancionador se ajustará a lo dispuesto en el Título IX de la Ley 30/1992 de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y el Real Decreto 1398/93 de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora.

CAPÍTULO III. EXPEDIENTES MUNICIPALES

Artículo 27º.

1. Siempre que el Ayuntamiento tuviera conocimiento, por medio de sus inspectores o en virtud de denuncia de algún ciudadano o asociación de consumidores de la comisión de alguna de las infracciones tipificadas, podrá instruir el oportuno expediente sancionador.
2. Cuando por razón de la infracción detectada, de la materia, o por la repercusión de los hechos, la Corporación observará que debe ser impuesta una multa cuya cuantía excede de su competencia; dará traslado del expediente al Organismo Autónomo competente para que proceda a instruir y sancionar de acuerdo a la gravedad de los hechos. En este caso, el Organismo que instruya el expediente comunicará a la Entidad Local la tramitación y la resolución del mismo.

Artículo 28º.

1. La apertura de un expediente por parte del Ayuntamiento se comunicará al Servicio Territorial de Consumo de la Provincia, a los efectos de que tenga conocimientos y a fin de coordinar la actuación de ambas Administraciones en la defensa de los consumidores y usuarios.
2. Asimismo, se establecerán los canales adecuados a fin de coordinar la actuación de la Administración Local y la Administración Autonómica con el objetivo de determinar las responsabilidades derivadas del incumplimiento de la normativa sobre protección de consumidores y usuarios.

Artículo 29º.

La cuantía de las multas que hayan de imponerse por infracción de la presente ordenanza, se establecerá de acuerdo con lo previsto en el Texto Refundido de las disposiciones



legales vigentes en materia de Régimen Local (Real Decreto Legislativo 781/86, de 18 de abril) y en las normas que lo desarrollan.

Artículo 30º.

Cuando, tras la instrucción y resolución del expediente por parte de la Corporación, resultare la comisión de una infracción y procediera la oportuna sanción, multa aplicada será considerada ingreso de la Entidad Local en toda su extensión.

Artículo 31º.

En aquellos expedientes que deba resolver la propia Corporación podrá acordarse, como sanción accesoria, el decomisado de la mercancía adulterada, deteriorada, falsificada, fraudulenta, no identificada o que pueda entrañar riesgos para el consumidor.

Los gastos de transporte, distribución, destrucción, etc. de la mercancía señalada en el párrafo anterior, serán por cuenta del infractor.

Artículo 32º.

Cuando se trate de infracciones graves o muy graves la autoridad que resuelva el expediente podrá acordar, por razones de ejemplaridad, la publicación de las sanciones impuestas, nombre de la empresa o personas naturales o jurídicas responsables, así como también la índole o naturaleza de la infracción, tanto en los medios de comunicación social que se consideren oportunos como en el Diario Oficial de la Generalitat, en el de la Provincia o Municipio.

DISPOSICIÓN FINAL

En todo lo no previsto en esta ordenanza será de aplicación la Ley 2/87 de la Generalitat Valenciana por la que se regula el Estatuto de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana y la Ley 26/84 General para la Defensa de Consumidores y Usuarios.