

ORDENANZA REGULADORA DE LOS SERVICIOS LOCALES DE CONSUMO

“CARTA DEL CONSUMIDOR”

REGIDORIA DE COMERÇ I CONSUM

ORDENANZA REGULADORA DE LOS SERVICIOS LOCALES DE CONSUMO

ARTICULO 1. Objeto.

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 26/1984, de 19 de Julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y la Ley de la Generalidad Valenciana 2/1987, de 9 de Abril, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana.

ARTICULO 2. Ámbito de aplicación.

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

ARTICULO 3. Definición de consumidor y usuario.

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.

ARTICULO 4. Derechos de los consumidores.

Son derechos de los consumidores y usuarios:

- a) La protección contra los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad.
- b) 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) La reparación e indemnización de los daños y perjuicios sufridos.

ARTICULO 5. Asociaciones de consumidores y usuarios.

Los derechos reconocidos a las asociaciones, a que hace referencia el artículo 236 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, aprobado por el real decreto 25/1 968, de 28 de noviembre, sólo serán ejercitables por aquellas asociaciones que se encuentren inscritas en el Registro Municipal de Asociaciones Vecinales.

ARTICULO 6. Competencias en materia de consumo.

Corresponde a las autoridades y Corporaciones Locales, a través de su propio personal, 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 uso o consumo común, ordinario y generalizado.
3. La realización directa de la inspección técnica y los correspondientes controles y análisis, en la medida en que cuenten 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
7. Ejercer la potestad sancionadora con el alcance que se determine en sus normas reguladoras.

ARTICULO 7. Organización municipal en materia de consumo.

Bajo la superior dirección del Istmo/a. Sr./Sra. Alcalde/esa o, en su caso, del Concejal delegado en la materia, las competencias municipales en materia de consumo serán ejercidas desde el Servicio de Comercio, Consumo y Mercados de este Excmo. Ayuntamiento.

Además de los órganos municipales de carácter necesario y de los facultativos que se puedan crear en la organización del Ayuntamiento, al objeto de garantizar el cumplimiento de la protección y defensa de los derechos básicos de los consumidores y usuarios de este municipio, en el Servicio de Comercio, Consumo y Mercados se integran los siguientes órganos o unidades de carácter administrativo:

1. La Oficina Municipal de Información al Consumidor.
2. La Inspección de Consumo.

3. El Consejo Local Sectorial de Consumo.
4. La Junta Arbitral de Consumo.

ARTICULO 8. La Oficina Municipal de Información al Consumidor.

La Oficina Municipal de Información del Consumidor (O.M.I.C.) tiene 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 centro 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 implicados, directa o indirectamente, en materias de consumo.
- 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, en materia de consumo.
- k. Impulsar la creación de órganos de participación, asesoramiento y apoyo a asociaciones de consumidores.
- 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.

ARTICULO 9. La Inspección de Consumo.

1.- Corresponde a la inspección de consumo del Ayuntamiento la supervisión y el control de los productos, bienes y servicios que se detallan en el Anexo de la presente Ordenanza, para comprobar el origen e identidad, el cumplimiento de la normativa vigente en materia de precios, etiquetado, presentación y publicidad y los demás requisitos exigidos por las disposiciones aplicables en cada momento.

2.- 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 propias y en colaboración con la Conselleria que tenga atribuidas las competencias en materia de consumo. Los términos de dicha colaboración serán los que se determinen en cada caso. 3.- Asimismo se podrá colaborar con las distintas

Administraciones en la realización de campañas de inspección dirigidas al control de los productos y servicios de uso común que se relacionan en el Anexo.

ARTICULO 10. Facultades y deberes de la Inspección de Consumo.

1.- En el ejercicio de su función, los inspectores tendrán carácter de autoridad y podrán solicitar el apoyo necesario de cualquier otra, así como de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.

2.- Podrán tener acceso directo a la documentación Industrial, Mercantil y Contable de la Empresa inspeccionada cuando a lo largo de sus actuaciones, que tendrán en todo caso carácter confidencial, lo consideren necesario.

Tanto los órganos de las Administraciones Públicas, como las empresas con participación pública, Organismo Oficiales, Organizaciones profesionales y Organizaciones de Consumidores, facilitarán, cuando se les solicite, la información requerida por los correspondientes Servicios de Inspección.

ARTICULO 11. Procedimiento de inspección.

1.- Cuando los inspectores aprecien algún hecho que estimen pueda constituir infracción levantarán la correspondiente acta, en la que harán constar las circunstancias personales del interesado, los datos relativos a la empresa que inspeccionan y los hechos que sirvan de base al correspondiente procedimiento sancionador.

2.- El acta será formalizada por triplicado, ante el titular de la empresa o establecimiento, o ante su representante legal o personal, y, en defecto de los mismos, ante cualquier dependiente. Si dichas personas se negasen a intervenir o firmar en el acta, ésta será autorizada con la firma de un testigo, si fuera posible, sin perjuicio de exigir las responsabilidades a que dará lugar tal negativa, y siempre y en todo caso por el inspector o inspectores actuantes.

3.- Los inspectores tienen la estricta obligación de cumplir el deber de sigilo profesional, siendo sancionados en caso de su incumplimiento, conforme a los preceptos disciplinarios que le sean de aplicación en cada caso.

4.- Las personas físicas o jurídicas, asociaciones o entidades estarán obligadas, a requerimiento de los órganos competentes o de los inspectores, a:

a. Suministrar toda clase de información sobre instalaciones, productos o servicios permitiendo la directa comprobación por los inspectores.

b. Exhibir y facilitar copias, en su caso, de la documentación justificativa de las operaciones realizadas, de los precios y márgenes aplicados y de los conceptos en que se descomponen los mismos.

c. Permitir que se practique la oportuna toma de muestras de los productos o mercancías que elaboren, distribuyan o comercialicen.

d. Y, en general, a facilitar las visitas de inspección.

5.- La documentación aportada y las declaraciones efectuadas voluntariamente o a requerimiento de la Administración irán firmadas por personas con facultad bastante para representar y obligar a la empresa.

Dicha documentación debe ser completa y exacta, sancionándose su falsedad, inexactitud y falta de datos, de conformidad con lo previsto en la presente Ordenanza y demás normas aplicables, sin perjuicio de que, si se observase la posible existencia de delito o falta, se pase al tanto de culpa a los Tribunales de Justicia.

6.- En el supuesto de que sea previsible el decomiso de la mercancía como efecto accesorio de la sanción, el Alcalde podrá ordenar su intervención cautelar, sin perjuicio de que, en la resolución que se adoptase, decreta el decomiso definitivo o se deje sin efecto la intervención ordenada.

El/la Alcalde/sa, durante la tramitación del expediente, a propuesta del Instructor y cuando las circunstancias así lo aconsejen, podrá levantar la intervención cautelar de la mercancía.

7.- En el supuesto de riesgo real o previsible para la salud pública se adoptará cualquiera otra medida que ordenen los órganos competentes.

ARTICULO 12. El Consejo Local Sectorial de Consumo.

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

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

3.- 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 o específicos del sector.
- b. Emitir informes, estudios y propuestas sobre anteproyectos de ordenanzas.
- c. Elaboración de informes previos a la ejecución de planes sobre consumo, comunicación de iniciativas, propuestas y recomendaciones.

ARTICULO 13. La Junta Arbitral de Consumo.

1.- La Junta Arbitral de Consumo tiene por objeto 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.

2.- La composición, competencias y requisitos de la Junta están concretados en la Resolución de 12 de enero de 1.995, de la Secretaría General de la Consellería de Administración Pública.

3.- La Junta Arbitral tendrá competencia para atender 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 artículo 24 de la Constitución Española.

4.- El funcionamiento de la Junta Arbitral de Consumo de Ibi se regirá por lo establecido en el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, que regula el sistema arbitral de consumo.

5.- El sometimiento de las partes al sistema arbitral será voluntario y deberá constar expresamente a través de escrito dirigido a la Administración competente.

ARTICULO 14. Infracciones en materia de defensa del consumidor.

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

1. La alteración, adulteración o fraude en bienes y servicios susceptibles de consumo por adición o sustracción de cualquier sustancia o elemento, alteración de su composición o calidad, incumplimiento de las condiciones que corresponda 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.

2. El incumplimiento 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.
3. El incumplimiento de las normas relativas a registro, normalización o tipificación, etiquetado, envasado y publicidad de bienes y servicios.
4. El incumplimiento de las disposiciones sobre seguridad en cuanto afecten o puedan suponer un riesgo para el usuario o consumidor.
5. La obstrucción o negativa a suministrar datos o a facilitar las funciones de información, vigilancia o inspección.
6. En general, el incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en el Decreto 132/1989, de 16 de agosto, del Consell de la Generalidad Valenciana, por el que se regulan las infracciones, el procedimiento y la competencia sancionadora, y las que se contemplan en las ordenanzas municipales.

ARTICULO 15. Calificación de las infracciones.

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 132/1 989, de 16 de agosto, del Consell de la Generalidad Valenciana.

ARTICULO 16. Procedimiento sancionador.

- 1.- El procedimiento sancionador se ajustará a lo dispuesto en el Título IX, de la Ley 30/1 992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en los artículos 13 y 14 del Decreto 132/1989, de 16 de agosto, o la legislación vigente, en su caso.
- 2.- 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 en que pudieran concurrir.
- 3.- 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.
- 4.- En ningún caso se producirá una doble sanción por los mismos hechos en función de los mismos intereses públicos protegidos, si bien deberán exigirse las demás responsabilidades que se deduzcan de otros hechos o infracciones concurrentes..

ARTICULO 17. Instrucción.

1.- Siempre que el Ayuntamiento tuviera conocimiento, por medio de sus inspectores o en virtud de denuncia de algún ciudadano o de una asociación de consumidores, de la comisión de alguna de las infracciones tipificadas, instruirá el oportuno expediente sancionador, que se tramitará con arreglo a lo establecido en los artículos precedentes. 2.- Cuando por razón de la infracción detectada, de la materia, o por la repercusión de los hechos, el Ayuntamiento entienda que debe ser impuesta una multa cuya cuantía excede de su competencia dará traslado del expediente al órgano de la Administración autonómica competente para que, en su caso, proceda a instruir el expediente y sancionar al infractor, de acuerdo con 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 expediente.

ARTICULO 18. Coordinación con la Administración Autonómica.

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 conocimiento del mismo 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 al objeto de coordinar las actuaciones de la Administración Local y la Administración Autonómica con el fin de determinar las responsabilidades derivadas del incumplimiento de la normativa sobre protección de consumidores y usuarios.

ARTICULO 19. Importes de las multas.

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, aprobado por el Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, y en las normas que lo desarrollan.

ARTICULO 20. Naturaleza y destino de las multas.

Cuando, de la instrucción y resolución del expediente por parte del Ayuntamiento, resulte la comisión de una infracción y su correspondiente sanción económica, ésta será considerada como ingreso de la Entidad Local en toda su extensión.

ARTICULO 21. Sanciones accesorias.

En los expedientes que deba resolver el propio Ayuntamiento podrá acordarse, como sanción accesoria, el decomiso de la mercancía adulterada, deteriorada, falsificada, fraudulenta, no identificada o que pueda entrañar riesgos para el consumidor. Los gastos que ocasionen el transporte, distribución, almacenaje o destrucción de las mercancías señaladas en el párrafo anterior, serán por cuenta del infractor.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Hasta que el Ayuntamiento de Ibi disponga de los suficientes medios, tanto personales como materiales, para la tramitación de los expedientes sancionadores respecto de las materias reguladas en esta Ordenanza, cuando, a través de los inspectores de consumo o en virtud de denuncia de algún ciudadano, se tenga conocimiento de la comisión de alguna infracción en tales materias, se dará traslado inmediato del hecho al Servicio Territorial de la Consellería que tenga conferidas las competencias en Consumo, para la tramitación del expediente sancionador por dicho Servicio.

DISPOSICIÓN FINAL

En todo lo no previsto en esta ordenanza serán aplicables la Ley 2/1987 de la Generalidad Valenciana, por la que se regula el Estatuto de Consumidores y Usuarios de

la Comunidad Valenciana, y la Ley 26/1984, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

ANEXO

REAL DECRETO 1507/2000, DE 1 SEPTIEMBRE, POR EL QUE SE ACTUALIZA LOS CATALOGOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE USO O CONSUMO COMUN, ORDINARIO Y GENERALIZADO Y DE BIENES DE NATURALEZA DURADERA, A EFECTOS DE LO DISPUESTO EN LOS ARTICULOS 2.2, 11.2 Y 11.5, DE LA LEY GENERAL PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS Y NORMAS CONCORDANTES.

A) Productos alimenticios y alimentarios.

1. Carnes frescas.
2. Carnes de aves de corral.
3. Carnes de caza silvestre.
4. Carnes de conejo doméstico y de caza de granja.
5. Derivados cárnicos.
6. Pescados y derivados.
7. Mariscos, crustáceos, moluscos y derivados.
8. Huevos y ovo productos.
9. Leche y derivados.
10. Aceite y demás grasas comestibles.
11. Cereales.
12. Leguminosas.
13. Tubérculos y derivados.
14. Harinas y derivados.
15. Hortalizas y verduras.
16. Frutas y derivados.
17. Edulcorantes naturales y derivados.
18. Salsas y demás condimentos y especias.
19. Café y demás alimentos estimulantes y derivados.
20. Conservas animales y vegetales.
21. Platos preparados, productos dietéticos y de régimen.
22. Agua y hielo.
23. Helados.
24. Bebidas no alcohólicas.
25. Bebidas alcohólicas.
26. Aditivos.

B) Productos no alimenticios.

1. Medicamentos y productos sanitarios.
2. Productos de perfumería, cosméticos e higiene personal.
3. Abonos y fertilizantes de uso doméstico.
4. Flores, plantas y semillas de uso doméstico.
5. Plaguicidas de uso doméstico.
6. Disolventes, pegamentos, pinturas, barnices, tintes o similares.

7. Detergentes y productos de limpieza del hogar.
8. Instrumentos y material de óptica, fotografía, relojería y música.
9. Bisutería y monedas.
10. Herramientas, cuchillería, cubertería y otras manufacturas metálicas comunes, de uso doméstico.
11. Muebles, artículos de menaje, accesorios y enseres domésticos.
12. Aparatos eléctricos, electrotécnicos, electrónicos e informáticos, su software y accesorios de uso doméstico.
13. Vehículos automóviles, motocicletas, velocípedos y accesorios.
14. Encendedores y cerillas.
15. Combustibles.
16. Bombonas de gas.
17. Juguetes, juegos, artículos para recreo y deportes.
18. Vivienda.
19. Artículos para vestido y calzado y sus accesorios.
20. Artículos de viaje.
21. Libros, revistas y periódicos.
22. Material didáctico o escolar.

C) Servicios.

1. Servicios de suministros de agua, gas, electricidad y calefacción.
2. Arrendamiento de vivienda.
3. Servicios sanitarios: Médicos, hospitalarios, farmacéuticos y veterinarios.
4. Servicios de residencia y atención a personas mayores o con minusvalía.
5. Servicios de atención a la infancia y guarderías.
6. Transporte de servicio público.
7. Comunicaciones: Correos, teléfonos, telégrafos y otros servicios de telecomunicaciones que tengan incidencia directa en la prestación de servicios de uso general.
8. Enseñanza.
9. Servicios culturales.
10. Servicios de esparcimiento y deportes.
11. Servicios personales: Lavanderías, tintorerías y peluquerías.
12. Servicios de limpieza y de recogida de basuras.
13. Servicios bancarios y financieros.
14. Seguros.
15. Turismo y hostelería.
16. Servicios de reparación, mantenimiento y garantía de aquellos bienes y servicios relacionados en el presente Anexo que, por su naturaleza, puedan requerir de los mismos.

BIENES DE NATURALEZA DURADERA A LOS EFECTOS DEL ARTICULO 11.2
Y 5 DE LA LEY GENERAL PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y
USUARIOS Y ARTICULO 12,1,2 Y 3, DE LA LEY DE ORDENACION DEL
COMERCIO MINORISTA

Instrumentos y material de óptica, fotografía, relojería y música.

Herramientas, cuchillería, cubertería y otras manufacturas metálicas comunes.

Muebles, artículos de menaje, accesorios y enseres domésticos.

Aparatos eléctricos, electrotécnicos, electrónicos e informáticos y su software.

Vehículos automóviles, motocicletas, velocípedos, sus piezas de recambio y accesorios.

Juguetes, juegos, artículos para recreo y deportes.

Vivienda.