

# ORDENANZA MARCO REGULADORA DE LOS SERVICIOS LOCALES DE CONSUMO

TITULO I. DISPOSICIONES GENERALES CAPÍTULO .....	2
CAPITULO I.- OBJETO Y AMBITO DE APLICACION .....	2
CAPITULO II.- DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS	3
TITULO II COMPETENCIAS Y ORGANOS MUNICIPALES DE CONSUMO .....	3
CAPITULO I. COMPETENCIAS .....	3
CAPÍTULO II. ORGANOS MUNICIPALES Y DE CONSUMO.....	4
Sección primera: La Concejalía de Información y Defensa del Consumidor:.....	4
Sección segunda: La Comisión Informativa: .....	4
Sección tercera: El Consejo Sectorial de Consumo: .....	5
TITULO III EL SERVICIO MUNICIPAL DE CONSUMO .....	5
CAPITULO I OBJETIVOS Y ESTRUCTURA DEL SERVICIO DE CONSUMO....	5
CAPITULO II DE LA INFORMACION OMIC .....	5
CAPITULO III. DE LA INSPECCION.....	6
TITULO IV. INFRACCIONES Y SANCIONES.....	6
CAPITULO I. INFRACCIONES EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	6
CAPITULO II. PROCEDIMIENTO SANCIONADOR .....	7
CAPITULO III. EXPEDIENTES MUNICIPALES .....	7
DISPOSICION FINAL .....	8

## EDICTO

El Pleno de este Ayuntamiento, en Sesión Ordinaria celebrada el día 30 de abril de 1992, acordó aprobar definitivamente la siguiente:

# **ORDENANZA MARCO REGULADORA DE LOS SERVICIOS LOCALES DE CONSUMO**

El artículo 51 de la Constitución Española de 27 de diciembre de 1978, establece que los poderes públicos garantizan 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 su información y educación, fomentarán sus organizaciones y las oirán en las cuestiones que puedan afectarles.

Por otro lado, la Generalidad Valenciana posee competencia exclusiva en esta materia de conformidad con el artículo 34, apartado 1, párrafo 5, de la Ley Orgánica 4/82, de 1 de julio, del Estatuto de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana en la que preveyó en sus artículos 15 y 16 la regulación de la creación por 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 artículo 25, entre otras competencias, recoge en su apartado g) la referida defensa de usuarios y consumidores.

Ante la posible situación de inferioridad, subordinación e indefensión en que puede 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 mandantes 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**

### ***CAPITULO I.- OBJETO Y AMBITO DE APLICACION***

#### **Artículo 1.-**

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 estos reconocidos, en el desarrollo de la Ley de la Generalitat Valenciana 2/87, de 9 de abril.

#### **Artículo 2.-**

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

#### **Artículo 3.-**

A los efectos de esta Ordenanza, es consumidor o usuario, toda persona física o

jurídica que adquiere, utilice 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 en la consideración de consumidores y usuarios las personas físicas o jurídicas que no se constituyan en destinatarios finales, sine que adquieran, almacenen, utilicen o disfruten bienes o servicios con el fin de integrarlos en una organización o ejercicio de una actividad empresarial, profesional o de prestación de servicios incluidos los públicos.

## **CAPITULO II.- DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS**

### **Artículo 4.-**

Se consideran derechos de los consumidores y usuarios:

- A) El derecho 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) El derecho a fa información correcta y suficiente sobre los productos, servicios, educación y formación en los derechos y conocimientos necesarios pare el correcto uso y consumo de unas y otras.
- D) El derecho a la audiencia en consulta, la participación en la elaboración de las disposiciones generales que le afecten directamente y la representación de sus intereses, todo ello a través de las asociaciones de consumidores y sus agrupaciones o federaciones.
- E) El derecho a 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.

### **Artículo 5.-**

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, solamente serán ejercitables por aquellas asociaciones que se encuentren inscritas en el Registro Municipal de Asociaciones Vecinales.

Podrán obtener la inscripción en el Registro, las asociaciones que cumplan los requisitos previstos en dicho reglamento.

## **TITULO II COMPETENCIAS Y ORGANOS MUNICIPALES DE CONSUMO**

### **CAPITULO I. COMPETENCIAS**

### **Artículo 6.-**

Corresponde a las Autoridades y Corporaciones Locales, a través de su propio personal y de los 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:

- Primero.- La información y educación de los consumidores y usuarios, estableciendo oficinas y servicios correspondientes de acuerdo con las necesidades de la Localidad.
- Segundo.- la inspección de productos y servicios de uso común ordinario y generalizado.
- Tercero.- La realización directa de la inspección técnico sanitaria y correspondientes

controles y en la medida en que cuentan con medios para su realización, o promoviendo, colaborando o facilitando su realización por otras entidades u organismos.

- Cuarto.- Apoyar y fomentar las asociaciones de consumidores y usuarios.
- Quinto.- Adoptar las medidas urgentes y requerir las colaboraciones precisas en los casos de crisis o emergencias que atenten a la salud o seguridad de los consumidores o usuarios.
- Sexto.- Incoar o tramitar expedientes sancionadores en materia de defensa del consumidor y la producción agroalimentaria.
- Séptimo.- Ejercer la potestad sancionadora con el alcance que se determine en sus normas reguladoras.

## **CAPÍTULO II. ORGANOS MUNICIPALES Y DE CONSUMO**

### **Artículo 7.-**

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 siguiente forma:

Concejalía de información y defensa del consumidor.

Consejo sectorial.

La composición, funcionamiento y competencia de los anteriores Órganos se establecerá, de conformidad con el artículo 20.1.c) de la Ley de Bases de Régimen Local, por el municipio de acuerdo con su reglamento Orgánico.

### **Sección primera: La Concejalía de Información y Defensa del Consumidor:**

#### **Artículo 8.-**

Mediante de resolución de la Alcaldía, se podrá delegar en un Concejal las atribuciones referidas a la Información y 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 9.-**

La Concejalía de información y defensa al consumidor asumirá, entre otras las siguientes funciones:

- a) La presidencia 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 anscrito a los mismos.
- d) La responsabilidad de la gestión político-social en materia de consumo.
- e) Cualquier otra función que le sea denegada por los Órganos colegiados locales o el Alcalde Presidente.

### **Sección segunda: La Comisión Informativa:**

#### **Artículo 10.-**

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, composición numérica y competencias, será acordada por el Ayuntamiento Pleno.

#### **Artículo 11.-**

Las Sesiones de las Comisiones Informativas no son públicas.

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

#### **Artículo 12.-**

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 de ser resueltos por los Órganos Colegiados de la Corporación.

### **Sección tercera: El Consejo Sectorial de Consumo:**

#### **Artículo 13.-**

El Consejo 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 el fin particular de constituir un adecuado marco de encuentro a todos los sectores sociales implicados en el consumo local.

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

#### **Artículo 14.-**

Además del asesoramiento a la Corporación en los 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 ordenanza.
- C) Elaborar informes previos a la ejecución de planes sobre consumo y comunicación de iniciativas, propuestas y recomendaciones.

## **TITULO III EL SERVICIO MUNICIPAL DE CONSUMO**

### ***CAPITULO I OBJETIVOS Y ESTRUCTURA DEL SERVICIO DE CONSUMO***

#### **Artículo 15.-**

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 servicios básicos reconocidos en la legislación vigente.

### ***CAPITULO II DE LA INFORMACION OMIC***

#### **Artículo 16.-**

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 destinados a funcionarios técnicos.
- h) Organizar y desarrollar cursos de formación destinados a funcionarios técnicos.
- i) Desarrollar actividades de animación socio-cultural para jóvenes, que despierten interés en tema 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.

### ***CAPITULO III. DE LA INSPECCION***

#### **Artículo 17.-**

Corresponde al Ayuntamiento la inspección de los productos, bienes y servicios, 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.

#### **Artículo 18.-**

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

#### **Artículo 19.-**

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 Consellería de Sanidad y Consumo; los términos de dicha colaboración serán los que se determinen en cada caso.

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.

## **TITULO IV. INFRACCIONES Y SANCIONES.**

### ***CAPITULO I. INFRACCIONES EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR***

#### **Artículo 20.-**

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

- Primero. El cumplimiento de los requisitos, condiciones, obligaciones o prohibiciones de naturaleza sanitaria.
- Segundo. Las acciones u omisiones que produzcan riesgos a 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 exigible ya en la actividad, servicio o instalación de que se trate.
- Tercero. El incumplimiento o trasgresión los requerimientos previos que concretamente formulen las autoridades sanitarias para situaciones específicas, al objeto de evitar

contaminaciones a circunstancias nocivas de otro tipo que puedan resultar gravemente perjudiciales para la salud pública.

- Cuarto. 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 a 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.
- Quinto. El incumplimiento de las normas reguladoras de precios, la imposición injustificada de condiciones sobre prestaciones no solicitadas o cantidades mínimas a cualquier otro tipo de intervención o actuación que suponga un incremento de los precios o márgenes comerciales.
- Sexto. El incumplimiento de las normas *relativas* a registro, normalización o tipificación, etiquetado, envasado y publicidad de bienes y servicios.
- Séptimo. El incumplimiento de las disposiciones sobre seguridad en cuanto afecten o puedan suponer un riesgo para el usuario o consumidor,
- Octavo. La obstrucción o negativa a suministrar datos o a facilitar las funciones de información, vigilancia o inspección.
- Noveno. En general, el incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en el Decreto 132/89, del Consell de la Generalitat Valenciana por el que regulan las infracciones, el procedimiento y la competencia sancionadora, y las que se contemplan en las Ordenanzas municipales.

#### **Artículo 21.-**

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 132/89, de 16 de agosto, del Consell de la Generalitat Valenciana.

### **CAPITULO II. PROCEDIMIENTO SANCIONADOR**

#### **Artículo 22.-**

Las infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios serán objeto de sanciones administrativas correspondientes, previa instrucción del preceptivo expediente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que pudieran concurrir.

La instrucción de causa penal ante los tribunales de justicia suspenderá la tramitación del expediente administrativo sancionador que hubiese sido incoado por los mismos hechos, y en su caso la eficacia de los actos administrativos de imposición de sanción.

En ningún caso 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.

#### **Artículo 23.-**

El procedimiento sancionador se ajustará a lo dispuesto en el título VI, capítulo II, artículo 133 a 137, ambos inclusive, de la Ley de Procedimiento Administrativo y en los artículos 13 y 14 del Decreto 132/89, de 16 de agosto.

### **CAPITULO III. EXPEDIENTES MUNICIPALES**

**Artículo 24.-** Siempre que el Ayuntamiento tuviera conocimiento, por medio de sus inspectores o en virtud de denuncia de algún ciudadano o una asociación de consumidores, de la comisión de alguna de las infracciones tipificadas, podrán instruir el

oportuno expediente sancionador, teniendo siempre en cuenta las especialidades anteriores.

Cuando por razón de la infracción detectada, de la materia, o por la repercusión de los hechos, la Corporación observara que debe de 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 comunicara a la Entidad Local la tramitación y la resolución del mismo.

#### **Artículo 25.-**

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.

Asimismo, se establecerán los canales adecuados a fin de coordinar la actuación de la Administración Local y la Administración Autonómica con el objeto de determinar las responsabilidades derivadas del incumplimiento de la normativa sobre protección de consumidores y usuarios.

#### **Artículo 26.-**

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 27.-**

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

#### **Artículo 28.-**

En aquellos expedientes que deba resolver la propia Corporación 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 de transporte distribución, destrucción, etc., de la mercancía señalada en el párrafo anterior serán por cuenta del infractor.

### **DISPOSICION 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.

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 70.2 de la Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, la presente Ordenanza se transcribe íntegramente en el Boletín de la Provincia de Alicante.

Callosa de Segura, a 12 de mayo de 1992.

El Alcalde, rubricado.

**Publicada en el BOP de 25 de mayo de 1992**