

ORDENANZA MUNICIPAL PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

ÍNDICE

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

**CAPÍTULO I: OBJETO, ÁMBITO, PRINCIPIOS GENERALES Y
FUNDAMENTO JURÍDICO**

CAPÍTULO II: DEFINICIONES

**CAPÍTULO III: NORMAS DE CARÁCTER GENERAL SOBRE LOS
SERVICIOS MUNICIPALES DE CONSUMO**

CAPÍTULO IV: ORGANIZACIÓN

CAPÍTULO V: INFRACCIONES Y SANCIONES

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

DISPOSICIÓN FINAL

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El artículo 51 de la Constitución Española establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo mediante procedimientos eficaces su seguridad, su salud y sus legítimos intereses económicos.

El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (BOE nº 287), por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, ha venido a dar cumplimiento al mandato constitucional, recogiendo en él los principios y directrices vigentes en esta materia, al objeto de dotar a los consumidores y usuarios de un instrumento de protección y defensa de sus intereses; instrumento de defensa que se ha visto reforzado con la regulación que el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, hace del Sistema Arbitral de Consumo, cuya finalidad es atender y resolver con carácter vinculante y ejecutivo los conflictos de consumo, sometiéndose las partes, empresas y consumidores, al laudo emanado de un Colegio Arbitral.

Por su parte, la Ley 3/2003, de 12 de febrero, de Protección del Consumidor de Canarias, incide en la finalidad antedicha.

Asimismo, la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, establece en su artículo 25 que: *“El Municipio ejercerá en todo caso, competencias en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas determinen, en las siguientes materias: g) Abastos, mataderos, ferias, mercados y defensa de usuarios y consumidores”*.

Sin embargo, a pesar de la atribución genérica, se precisa fijar con claridad el ejercicio de las competencias de esta Administración Local derivadas de la legislación vigente.

Ante esta situación, la aprobación de la presente Ordenanza tiene como finalidad:

1. Concretar el ejercicio de las competencias y procedimientos del Ayuntamiento de Pájara en relación con la defensa de los consumidores y usuarios.
2. Regular la participación de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios en los órganos de participación creados al efecto, tales como el Consejo Local de Consumo.
3. Establecer las funciones y competencias de las unidades con las que se dota el Ayuntamiento de Pájara: la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) y la Junta Arbitral de Consumo.

CAPITULO I. OBJETO, ÁMBITO, PRINCIPIOS GENERALES Y FUNDAMENTO JURÍDICO

ARTÍCULO 1.- OBJETO.

Esta Ordenanza tiene por objeto determinar el marco general de actuación del municipio, de acuerdo con las competencias que le reconocen el artículo 51 de la Constitución y el desarrollo de las normas que regulan la protección y defensa de los derechos de consumidores y usuarios, que deberán ser garantizados y promovidos en los términos establecidos por el artículo 25 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, por la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre) y disposiciones que la desarrollan y por la Ley 3/2003, de 12 de febrero, de Protección del Consumidor de Canarias, aplicándose además lo previsto en las normas civiles y mercantiles, las que regulan el comercio exterior e interior, las Reglamentaciones Técnico-Sanitarias vigentes y, en general, las disposiciones normativas propias de cada producto o servicio.

ARTÍCULO 2.- ÁMBITO TERRITORIAL.

El ámbito territorial de aplicación de esta Ordenanza es el municipio de Pájara

ARTÍCULO 3.- PRINCIPIOS GENERALES.

1. Las competencias para ejercer la actividad que se describen en esta Ordenanza están encomendadas al Alcalde-Presidente o Concejal en quien delegue.
2. La presente Ordenanza se supeditarán al desarrollo que el Gobierno y el Parlamento de Canarias realicen en el ámbito de su competencia territorial.
3. Los derechos de los consumidores y usuarios serán protegidos prioritariamente cuando guarden relación directa con productos o servicios de uso común, ordinario y generalizado, conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 1507/2000, de 1 de septiembre, por el que se actualiza el catálogo de productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado, teniendo dicha relación de productos carácter indicativo y no exhaustivo.

4. En cuanto a la política general de precios, libre circulación de bienes y servicios y defensa de la competencia, se supedita a lo prescrito por las disposiciones dictadas por los correspondientes órganos estatales.
5. También se supeditará a los Reglamentos, Directivas y otras disposiciones emanadas de la Unión Europea que vinculan a los Estados miembros.

ARTÍCULO 4.- FUNDAMENTOS JURÍDICOS.

Los fundamentos jurídicos de la presente Ordenanza son los siguientes:

1. El mandato constitucional (art. 51), por el que “los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores”, vinculando también a la Administración Local a su protección (art. 53.3), de acuerdo con los principios del art. 103.
2. La Ley de Bases de Régimen Local (Ley 7/1985, de 2 de abril) como marco de las competencias y actuaciones que al municipio atañen en materia de consumo.
3. La Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, su desarrollo y normativas concordantes.
4. El R.D. 1945/83, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria, así como la restante legislación sectorial estatal.
5. La Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.
6. El Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.
7. La Ley 3/2003, de 12 de febrero, de Protección del Consumidor de Canarias.
8. La Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (Ley 30/1992, de 26 de noviembre).

9. Demás normativa complementaria.

ARTÍCULO 5.- DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS.

Son derechos básicos de los consumidores y usuarios:

1. La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad, concebida de forma integral, incluyendo por tanto los riesgos relacionados con el medio ambiente y la calidad de vida.
2. La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
3. La información y educación en materia de consumo.
4. Organizarse para la representación y defensa de sus intereses, así como participar y ser consultados en las materias que les afecten.
5. La protección jurídica, administrativa y técnica, y la reparación o indemnización de daños y perjuicios.

CAPITULO II. DEFINICIONES

ARTÍCULO 6.- DEFINICIONES.

1. Son consumidores y usuarios los determinados por la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.
2. A los efectos del apartado anterior, sólo se considerará que las entidades públicas producen, facilitan, suministran o expiden bienes, productos, servicios, actividades o funciones a los consumidores cuando ejerzan la actividad en régimen de derecho privado.
3. A los efectos de esta Ordenanza se entiende por bienes o servicios de consumo final los no destinados a integrarse en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros.

CAPÍTULO III. NORMAS DE CARÁCTER GENERAL SOBRE LOS SERVICIOS MUNICIPALES DE CONSUMO

ARTÍCULO 7.- UNIDADES DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES DE CONSUMO.

Los Servicios Municipales de Consumo estarán compuestos por las siguientes dos unidades: La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) y la Junta Arbitral de Consumo.

La OMIC incorporará la inspección y la escuela de consumo.

ARTÍCULO 8.- FUNCIONES MUNICIPALES EN EL ÁMBITO DE CONSUMO.

El Ayuntamiento de Pájara, desde las unidades que conforman los Servicios Municipales de Consumo, ejercerá las siguientes funciones:

1. La información y orientación a los consumidores y usuarios de sus derechos en la adquisición de los diferentes bienes y servicios.
2. La recepción de sus quejas, reclamaciones y denuncias y la posterior tramitación de las mismas ante las empresas reclamadas u organismos competentes.
3. La mediación en conflictos de consumo.
4. La educación de los consumidores.
5. La colaboración en la educación en el consumo con otras instituciones y organismos con competencia en la materia, en particular los centros de enseñanza y las Asociaciones de Consumidores.
6. El control e inspección de los productos y servicios, con medios propios o ajenos y, en su caso, a través de los análisis correspondientes, para comprobar el origen, la identidad y el cumplimiento de los requisitos previstos en la normativa.

7. El apoyo y fomento de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, garantizando su participación en los órganos consultivos de los que se dota el Ayuntamiento.
8. El fomento de la autorregulación de empresas y comerciantes mediante la creación de códigos de buenas prácticas comerciales, con la participación de las Asociaciones de Consumidores.
9. La colaboración con la Inspección Sanitaria para la adopción de medidas en cuestiones que afecten a la salud o seguridad de los consumidores o usuarios.
10. El ejercicio de la potestad sancionadora con el alcance que se determine en la normativa vigente.
11. El fomento y la administración del Sistema Arbitral de Consumo conforme a la normativa específica.
12. El fomento de la formación continuada del personal de la Corporación y de las entidades públicas y privadas, relacionadas con la aplicación de la presente Ordenanza, tanto en su labor informadora como en su labor de control e inspección de productos y servicios.
13. La divulgación de información para facilitar el conocimiento sobre el adecuado uso, consumo o disfrute sobre los diferentes productos o servicios, con la edición de folletos o guías o mediante la utilización de otros medios idóneos.

CAPITULO IV. ORGANIZACIÓN

ARTÍCULO 9.- EL CONSEJO LOCAL DE CONSUMO.

1. El Consejo Local de Consumo será constituido como órgano de integración, participación y debate de los ciudadanos del municipio en los asuntos relacionados con el consumo en el ámbito municipal.
2. El Consejo Local de Consumo tendrá la composición y forma de funcionamiento que se determine en su Reglamento y Estatutos específicos. Como mínimo deberán formar parte del mismo, representantes de las asociaciones de consumidores y empresarios del municipio, asociaciones de vecinos, sindicatos mayoritarios y

miembros de los partidos políticos con representación en el Ayuntamiento, pudiendo intervenir todos ellos con voz y voto.

Corresponden al Consejo Local de Consumo las siguientes funciones:

- I. Proponer a los órganos competentes del Ayuntamiento la adopción de todo tipo de acuerdos relativos a las materias que tiene encomendadas y que sean competencia del Ayuntamiento.
- II. Participar en todas las demás iniciativas municipales en el ámbito de consumo
- III. Formular propuestas y sugerencias en relación con el funcionamiento de los servicios y organismos públicos municipales en el entorno competencial de consumo.
- IV. Conocer las dotaciones presupuestarias previstas para el ejercicio de las actividades municipales en el área.
- V. Conocer y evaluar la memoria anual de los Servicios de Consumo Municipales.
- VI. Informar al Ayuntamiento de los problemas generales o específicos detectados en el sector.
- VII. En general, aquellas que la legislación vigente atribuye a los órganos de participación sectorial.

ARTÍCULO 10.- ORGANIZACIÓN INTERNA DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES DE CONSUMO.

1. Los Servicios Municipales de Consumo del Ayuntamiento de Pájara en dependencia orgánica y funcional de la Concejalía de Consumo se constituyen en dos unidades: La Oficina Municipal de Información al Consumidor, que integra la Inspección y la Escuela de Consumo, y la Junta Arbitral de Consumo.
2. Estos Servicios actuarán de forma coordinada con el resto de los Servicios Municipales, en especial con aquellos con los que existan puntos de intersección competenciales. Asimismo, podrán recabar la colaboración administrativa de dichos servicios municipales.

ARTÍCULO 11.- FUNCIONES DE LA OMIC.

Son funciones de la Oficina de Información al Consumidor, en general, las relativas a la información y asesoramiento del consumidor y particularmente:

1. La información y asesoramiento de los consumidores de acuerdo con las necesidades del municipio y la demanda de los ciudadanos.
2. La formación en materia de consumo.
3. La recepción, registro y tramitación de las reclamaciones y denuncias de los consumidores, remitiendo las que competencialmente no correspondan a los organismos competentes.
4. La mediación entre las partes en conflictos de consumo.
5. El control e inspección de bienes, productos y servicios.
6. Cualquier otra que venga establecida en la legislación y normativa estatal y autonómica que resulte de aplicación.

ARTÍCULO 12.- PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN.

1. Admitida a trámite una reclamación, la OMIC realizará a solicitud del reclamante un intento de solución amistosa del conflicto denominándolo mediación.

La mediación tendrá carácter estrictamente voluntario para ambas partes.

2. La mediación puede realizarse utilizando la forma escrita o la oral.
3. El procedimiento se desarrollará con respeto a los principios de voluntariedad, contradicción, equilibrio entre las partes, sencillez y gratuidad.
4. Los acuerdos adoptados se harán constar documentalmente, bien en un único documento, bien en una sucesión de ellos, donde quede constancia clara de la aceptación por ambas partes.

ARTÍCULO 13.- LA INSPECCIÓN DE CONSUMO.

1. La Administración pública municipal, dentro del marco de la legislación autonómica, en el ejercicio de sus competencias y dentro del ámbito de las mismas, desarrollará actuaciones de control e inspección de bienes, productos y servicios de consumo.

Tales competencias se desarrollarán por la inspección de consumo sin perjuicio de las llevadas a cabo en materia sanitaria sobre los mismos productos o servicios y en estrecha colaboración con quienes desarrollen tales funciones.

2. El personal de la Inspección de Consumo, cuando actúe en ejercicio de su función inspectora, tendrá la consideración de autoridad a todos los efectos, debiendo ir debidamente acreditado.

De las actuaciones derivadas del control e inspección de mercado guardarán estricto sigilo.

3. **Ámbito de actuación:**
 - I. El control e inspección sobre todo tipo de productos, bienes y servicios, que se ofrecen o que están destinados a ofrecerse en el mercado a los consumidores y usuarios, para comprobar que se adecuan a la legalidad, en cuanto a sus características técnicas, higiénico sanitarias, de seguridad y comerciales, y que se ajustan razonablemente a las expectativas que muevan al consumidor a su adquisición o contratación, derivadas de su presentación, etiquetado, precio y publicidad.
 - II. El control en establecimientos, permanentes o no, dedicados a la distribución, almacenamiento, depósito y venta de productos o servicios.
4. El personal inspector podrá visitar todo tipo de establecimientos que tengan relación con la investigación que se esté llevando a cabo y podrán exigir a los titulares de empresas, establecimientos y profesionales, la documentación que estime necesaria, existiendo obligación de facilitarla por aquellos.

Podrá requerir la comparecencia y colaboración de cualquier persona física o jurídica que tenga relación directa o indirecta con el objeto de la inspección.

Podrá realizar toma de muestras de productos, así como practicar cualquier otro tipo de control o ensayo, cuando a su juicio proceda según el procedimiento determinado normativamente.

Ante situaciones de urgencia, al existir indicios racionales de riesgo para la salud o seguridad de los consumidores o vulneración de sus intereses económicos, podrán proceder a la adopción de medidas provisionales tales como suspensión de actividad, retirada y prohibición de venta o suministro de productos, bienes y servicios, que en todo caso deberán ser ratificadas mediante resolución del órgano competente.

El personal inspector podrá realizar tareas de asesoramiento e información de los consumidores y de los inspeccionados.

5. Formalización de las actuaciones inspectoras. Si durante su actuación el personal inspector detectase la existencia de indicios de infracción a la normativa de consumo, se procederá al levantamiento de acta que podrá servir de base a la apertura del correspondiente procedimiento sancionador.

La negativa a firmar el acta por el compareciente no invalidará la misma. En todos los casos el inspeccionado obtendrá una copia del acta.

Los hechos recogidos por los Inspectores de Consumo en el acta de inspección se presumirán ciertos salvo prueba en contrario.

Sin perjuicio de lo establecido en los párrafos anteriores, cuando a juicio de la inspección sea preciso, se dará cuenta de los hechos mediante informe.

Las comparecencias o colaboraciones podrán efectuarse mediante acta o notificación escrita fehaciente.

Si durante las actuaciones realizadas por la inspección se detectasen situaciones o hechos constitutivos de irregularidades de carácter formal que no alcancen a la tipificación de infracción leve, el inspector actuante podrá requerir mediante el acta a la subsanación en el plazo que se conceda, que será como mínimo de diez días. Transcurrido el plazo sin que se haya producido la

subsanción, se seguirá la tramitación administrativa correspondiente.

6. Obligaciones del inspeccionado. En el curso de una investigación o inspección, quien atienda al personal inspector, con independencia de la calidad en que actúe, estará obligado a:
 - I. Facilitar la visita de inspección y acceso a las dependencias del establecimiento, suministrando la información requerida por el inspector.
 - II. Tener a disposición de la inspección y facilitar su copia o reproducción, los documentos requeridos.
 - III. Comparecer en el lugar y fecha en que hayan sido requeridos.
 - IV. Permitir que se practique la toma de muestras o que se efectúe cualquier otro tipo de control o ensayo sobre los productos, bienes o servicios en cualquier fase de almacenamiento, distribución y comercialización.
 - V. Conservar adecuadamente los productos, bienes y servicios sujetos a medidas provisionales, siguiendo en todo momento las instrucciones formuladas por los órganos competentes.
7. Del contenido de las actas de inspección e informes se dará traslado al órgano instructor del procedimiento administrativo sancionador.

ARTÍCULO 14.- FUNCIONES DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO.

La Junta Arbitral de Consumo Municipal desarrollará las funciones definidas en el Real Decreto 636/96, de 3 de mayo y establecidas en el convenio con el Instituto Nacional de Consumo (INC).

ARTÍCULO 15.- FUNCIONES DE LA ESCUELA DE CONSUMO.

Las actividades municipales de formación en el ámbito de consumo serán desarrolladas por la Escuela de Consumo, servicio municipal adscrito a la OMIC.

La programación, actividades y recursos de la Escuela de Consumo se integrarán en los de la OMIC, aunque constituirán una estructura organizativa de formación diferenciada.

ARTÍCULO 16.- COOPERACIÓN INSTITUCIONAL.

El Ayuntamiento fomentará la colaboración con los Órganos de Consumo del Cabildo Insular de Fuerteventura, de la Comunidad Autónoma, con el Instituto Nacional del Consumo, así como con todas las demás administraciones de Consumo del territorio español.

Asimismo se desarrollarán acciones de coordinación de actuaciones con las Administraciones señaladas en el párrafo anterior.

CAPÍTULO V. INFRACCIONES Y SANCIONES

ARTÍCULO 17.- DISPOSICIONES GENERALES DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES.

Corresponde al Ayuntamiento de Pájara, dentro de la esfera de sus competencias, ejercer la potestad sancionadora en materia de protección de la salud y de los legítimos intereses de los consumidores.

El ejercicio de la potestad sancionadora corresponde al Alcalde Presidente o Concejal que la tenga expresamente delegada.

ARTÍCULO 18.- SANCIONES ADMINISTRATIVAS.

Las infracciones en materia de consumo previstas en esta Ordenanza, serán objeto de las sanciones administrativas correspondientes, previa instrucción del oportuno expediente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que puedan concurrir.

Cuando a juicio de la Administración competente, las infracciones pudieran ser constitutivas de delito o falta, dará traslado al Ministerio Fiscal y se abstendrá de proseguir el procedimiento sancionador. Las medidas administrativas precautorias o cautelares que se hubieran adoptado se mantendrán hasta tanto la autoridad judicial se pronuncie sobre las mismas. La sanción penal excluirá la imposición de sanción administrativa. Si no se hubiera estimado la existencia de delito o falta, la Administración podrá continuar el expediente sancionador con base, en su caso, en los hechos que el órgano judicial haya considerado probados.

ARTÍCULO 19.- INFRACCIONES, SANCIONES Y PRESCRIPCIÓN.

El régimen de infracciones, sanciones y la prescripción de ambas, se regirá por lo dispuesto en la Ley 3/2003, de 12 de febrero, de Protección del Consumidor de Canarias y en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

ARTÍCULO 20.- PROCEDIMIENTO SANCIONADOR.

El procedimiento sancionador se ajustará a los principios contenidos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y se tramitará en la forma y plazos reglamentariamente establecidos por la Comunidad Autónoma de Canarias

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Quedan derogadas cuantas disposiciones contenidas en las Ordenanzas Municipales se opongan a lo estipulado en la presente.

DISPOSICIÓN FINAL

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 70 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, la presente Ordenanza entrará en vigor una vez se haya publicado su texto en el Boletín Oficial de la Provincia de Las Palmas y haya transcurrido el plazo de 15 días hábiles a contar desde dicha publicación.

DILIGENCIA: Para hacer constar que la presente Ordenanza entrará en vigor a los 15 días hábiles de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia nº 10 de fecha 21 de enero de 2009.

Pájara, a 21 de enero de 2009.

El Secretario General

Fdo. Antonio José Muñecas Rodrigo