

**ORDENANZA MUNICIPAL
PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS
DE LA VILLA REAL DE NAVALCARNERO.**

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Todos somos consumidores. El consumo es una de las características esenciales de nuestra sociedad y una de las facetas de la actividad de los seres humanos que despliega mayores y diversos efectos. La sociedad moderna ha pasado, de forma gradual pero implacable, de ser una sociedad de productores a ser una sociedad de consumidores completamente regida por la estética del consumo.

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, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, ha venido a dar cumplimiento al mandato constitucional, recogándose en ella 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 la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, modificado por el Real Decreto 863/2009, de 14 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.

En la Comunidad Autónoma de Madrid se recogen los derechos de los consumidores en 3 normas legales: La Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, el Decreto 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid y la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de Mejora de la Protección de los Consumidores y Usuarios.

Asimismo, la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, establece en su artículo 25.2 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 las Administraciones Locales 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 Navalcarnero en relación con la defensa de los consumidores y usuarios dentro de su Término Municipal.

2. Establecer las funciones y competencias de la unidad con la que se dota el Ayuntamiento de Navalcarnero: la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC).

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

Artículo 1º: Objeto.

La presente Ordenanza tiene por objeto el desarrollo de las normas que regulan la protección y la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios en el municipio de Navalcarnero, de acuerdo con el artículo 51 de la Constitución. Estos derechos deberán ser garantizados y promovidos en los términos establecidos por el artículo 25.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, [Ley 11/1998](#), de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid y por [Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre](#), por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y disposiciones que la desarrollan, 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 2º: Ámbito Territorial.

El ámbito territorial de aplicación de esta Ordenanza es el municipio de Navalcarnero.

Artículo 3º: Principios Generales.

1. La competencia funcional de esta materia queda atribuida a la Concejalía de Sanidad y Consumo del Ayuntamiento, sin perjuicio de la que corresponda concurrentemente a la propia Alcaldía.

2. La presente Ordenanza se supeditarán al desarrollo que el Gobierno Local y el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid 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, la presente ordenanza se supedita a lo prescrito por las disposiciones dictadas por los correspondientes órganos estatales.

5. También se supeditarán a los Reglamentos, Directivas y otras disposiciones emanadas de la Unión Europea que vinculan a los estados miembros.

Artículo 4º: Fundamentos Jurídicos.

Los fundamentos jurídicos de la presente Ordenanza son los siguientes:

El mandato constitucional (Art. 51), por el que "los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios", vinculando también a la [Administración Local](#) a su protección (Art. 53.3), de acuerdo con los principios del Art. 103.

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.

El [Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre](#), por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y disposiciones que la desarrollan, y normativas concordantes.

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.

La [Ley 60/2003](#), de 23 de diciembre, de Arbitraje y el [Real Decreto 231/2008](#), de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, modificado por el [Real Decreto 863/2009](#), de 14 de mayo.

La [Ley 11/1998](#), de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid y el [Decreto 1/2010](#), de 14 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998.

La Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común ([Ley 30/1992](#), de 26 de noviembre).

Demás normativa complementaria.

Artículo 5º: 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.
2. La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular, frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.
3. La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.
4. La información correcta sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.
5. La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afectan directamente y la representación de sus intereses, a través de las asociaciones, agrupaciones, federaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas.
6. La protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión.

CAPÍTULO II. DEFINICIONES.

Artículo 6º: Definiciones.

.1. Son consumidores y usuarios, de acuerdo con la ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, “las personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de las entidades, empresas o profesionales, colegiados o no, que los producen, facilitan, suministran o expiden”, Sin perjuicio de lo que se establece en el [Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto](#)

[refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.](#)

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 7º: Unidad de los Servicios Municipales de Consumo.

Los Servicios Municipales de Consumo estarán compuestos por la siguiente unidad: La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC).

La OMIC incorporará los servicios de inspección y los de formación y educación en materia de consumo.

Artículo 8º: Funciones municipales en el ámbito de consumo.

El Ayuntamiento de Navalcarnero, desde la unidad que conforma 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.

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 del Sistema Arbitral de Consumo conforme a la normativa específica.

12. El fomento de la formación continuada del personal de los Servicios Municipales de Consumo 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, mediante la utilización de los medios necesarios para tal fin.

CAPÍTULO IV. SISTEMA UNIFICADO DE RECLAMACIONES.

Artículo 9º: Sistema unificado de reclamaciones.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, con el fin de garantizar el derecho a reclamar de los consumidores, así como un tratamiento homogéneo de las reclamaciones, se establece un sistema unificado de reclamaciones, en los términos dispuestos en el presente Capítulo.

1. Las personas físicas o jurídicas, individuales o colectivas, profesionales o titulares de establecimientos públicos o privados, fijos o ambulantes, que produzcan, faciliten, suministren o expidan, en régimen de derecho privado, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, comercializados directamente a los consumidores como destinatarios finales, tendrán a disposición de estos consumidores en dichos establecimientos las hojas de reclamaciones reguladas en el presente Capítulo.

2. Las personas físicas o jurídicas que estén obligadas a disponer de hojas o libros de reclamaciones en virtud de una normativa sectorial propia no derivada expresamente de

disposiciones específicas en materia de protección al consumidor, se regirán por la misma, sin perjuicio de la aplicación de las normas recogidas en el presente Capítulo en aquellos aspectos de información y protección al consumidor no contemplados en aquellas disposiciones.

3. Los profesionales o empresas de venta a distancia, de venta celebrada fuera de establecimientos mercantiles, de venta automática, de comercio electrónico, de venta en pública subasta y demás que carezcan de establecimientos o locales abiertos al público dispondrán de las hojas de reclamaciones en el domicilio social o fiscal ubicado en la Comunidad de Madrid, debiendo hacer constar esta circunstancia en los lugares o en los soportes en los que se realice la oferta.

4. Para la obtención de las hojas de reclamaciones, las personas físicas y jurídicas obligadas deberán dirigirse al Ayuntamiento en que aquéllos radiquen o a los organismos administrativos, corporaciones de derecho público u organizaciones empresariales a los que hace referencia el apartado 1 del artículo anterior, aportando la documentación acreditativa del ejercicio de la actividad profesional o empresarial.

5. El profesional, la persona responsable o cualquier empleado del establecimiento deberá facilitar de manera obligatoria y gratuita al consumidor que se lo solicite, un juego de hojas de reclamaciones con el fin de que formule la reclamación que considere pertinente.

CAPÍTULO V. ORGANIZACIÓN.

Artículo 10º: Organización interna de los Servicios Municipales de Consumo.

1. Los Servicios Municipales de Consumo del Ayuntamiento de Navalcarnero, en dependencia orgánica y funcional de la Concejalía de Sanidad y Consumo, se constituyen en una unidad: La Oficina Municipal de Información al Consumidor, que integra los servicios de inspección y los de formación y educación en materia 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 11º: 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 a los consumidores de acuerdo con la demanda de los mismos.
2. La formación en materia de consumo.
3. La recepción, registro y tramitación de las reclamaciones y denuncias de los consumidores, remitiendo aquellas cuyas competencia no corresponda al Ayuntamiento de Navalcarnero.
4. La mediación entre las partes en conflictos de consumo.
5. El control e inspección de bienes, productos y servicios.
6. La educación y formación individual y colectiva de los consumidores y usuarios.
7. En general la atención, defensa y protección de los consumidores y usuarios, de acuerdo a lo establecido en esta Ordenanza y demás normativa vigente en cada momento.

Artículo 12º: Cumplimentación y Tramitación administrativa de reclamaciones.

1. Las hojas de reclamaciones están integradas por un juego unitario de impresos autocalcables compuesto por un folio original de color blanco como ejemplar para la Administración, una primera copia de color rosa como ejemplar para la empresa o profesional y una segunda copia de color verde como ejemplar para el consumidor. En el recuadro superior izquierdo se sitúa la identificación del Ayuntamiento de Navalcarnero y la dirección a la que se remitirá la reclamación. El recuadro superior derecho contiene, además del anagrama de identificación de la Comunidad Autónoma de Madrid, un código de control formado por el número veintiocho como código autonómico, el código del municipio de Navalcarnero y el número de la reclamación.

2. Con carácter previo a su entrega al consumidor, el titular o empleado del establecimiento o dependencia deberá cumplimentar debidamente el recuadro correspondiente a la identificación del establecimiento y del prestador del servicio.

3. El consumidor cumplimentará el resto de la hoja de reclamación en el establecimiento, local, o dependencia en donde lo solicite, haciendo constar su nombre,

apellidos, domicilio, número del documento nacional de identidad o pasaporte, así como los demás datos que se incluyen en el modelo, exponiendo claramente los hechos que han motivado la queja, con expresión de la fecha en que ocurrieron y concretando su solicitud, sin que ello suponga limitar el ámbito de la actuación administrativa.

4. El titular o empleado del establecimiento o dependencia consignará, en su caso, en el apartado correspondiente, las alegaciones que considere pertinentes y procederá a firmar y sellar el juego de hojas de reclamaciones, haciendo entrega del mismo al consumidor.

5. Cumplimentada la hoja de reclamación, el consumidor entregará el ejemplar para el establecimiento al titular o empleado del mismo y conservará en su poder los ejemplares para la Administración y para el reclamante. El consumidor dirigirá a la Administración el ejemplar correspondiente a la misma, en los términos previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y conservará el suyo.

6. Junto con la hoja de reclamaciones el consumidor podrá presentar la factura o justificante de pago, el contrato, los folletos informativos, el documento de garantía y cuantas pruebas o documentos sirvan para mejorar la valoración de los hechos.

7. Si el establecimiento se negase a facilitar dichas hojas, el consumidor puede presentar la queja por el medio que considere más adecuado ante los organismos competentes en materia de consumo o ante una asociación de consumidores. Basta con presentar un escrito exponiendo los datos, los hechos y lo que se solicita.

Además, si la empresa no facilitara las hojas de reclamaciones, el consumidor podría solicitar la asistencia de la policía local correspondiente para que levantara acta del hecho.

8. Por último, conviene destacar que la utilización de las hojas de reclamaciones no excluye la posibilidad de formular la reclamación de cualquier otra forma legalmente prevista.

9. Si en la hoja de reclamaciones se denuncian presuntas infracciones en materia de defensa de los consumidores o puede deducirse la presunta comisión de las mismas, el órgano competente iniciará las acciones pertinentes para la determinación, conocimiento y comprobación de los hechos y, en su caso, la iniciación del correspondiente procedimiento

sancionador, todo ello de acuerdo con la normativa reguladora del procedimiento sancionador, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden en que pudiera incurrir el presunto infractor.

10. El desistimiento del reclamante, la avenencia entre las partes o el sometimiento de la cuestión a arbitraje de consumo implicarán el archivo de la reclamación, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 91.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre y de las responsabilidades administrativas, civiles o penales en que pueda haber incurrido, en su caso, el presunto infractor.

11. Tramitación de la Reclamación por la OMIC de Navalcarnero.

Una vez que la oficina municipal de información al consumidor (OMIC) recibe y registra la reclamación, ésta se tramita de la siguiente manera:

a) Traslado a otro organismo, en caso de que los hechos motivo de reclamación no sean competencia de las oficinas de consumo.

b) Mediación.

c) Arbitraje de consumo.

d) Inspección.

e) Archivo: la reclamación se archiva cuando los hechos o conductas reclamadas no pueden ser probadas y/o calificadas como infracción.

Artículo 13º: 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.

2. La mediación tendrá carácter estrictamente voluntario para ambas partes.

3. La mediación debe realizarse utilizando la forma escrita.

4. El procedimiento se desarrollará con respeto a los principios de voluntariedad, contradicción, equilibrio entre las partes, sencillez y gratuidad.

5. 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 14º: Arbitraje de Consumo.

1. Se trata de un procedimiento voluntario y gratuito de resolución de conflictos.

La voluntariedad debe ser por ambas partes, es decir, el empresario ha de aceptar este mecanismo de solución.

2. Las empresas y profesionales pueden adherirse al sistema arbitral de consumo presentando un compromiso a través del cual aceptan someter a esta vía todos los conflictos que en el futuro puedan presentarse con consumidores. En este caso, la empresa podrá exhibir un distintivo de adhesión al arbitraje para informar al consumidor de que ofrece esa garantía.

La empresa o el profesional también pueden aceptar el arbitraje en el caso de una reclamación concreta.

3. Existen casos excluidos del arbitraje: intoxicación, lesión o muerte, o si existen indicios razonables de delito.

4. El colegio arbitral oye a las partes, lleva a cabo la práctica de las pruebas (si lo considera oportuno) y emite un laudo (resolución equivalente a la sentencia judicial) por escrito.

5. El laudo dictado por el colegio arbitral obliga a las dos partes a su cumplimiento y es ejecutivo desde su notificación. En caso de incumplimiento, el consumidor puede solicitar su ejecución ante el juez de Primera Instancia.

El laudo arbitral cierra la posibilidad de acudir a los tribunales ordinarios por la misma causa.

Artículo 15º: La Inspección de Consumo.

1. El Ayuntamiento de Navalcarnero, 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, debiendo ir debidamente acreditado.

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

3. El control e inspección de consumo se llevará a cabo 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.

Dicho control se efectuará sobre 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 subsanación, 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:

A) Facilitar la visita de inspección y acceso a las dependencias del establecimiento, suministrando la información requerida por el inspector.

B) Tener a disposición de la inspección y facilitar su copia o reproducción, los documentos requeridos.

C) Comparecer en el lugar y fecha en que hayan sido requeridos.

D) 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.

E) 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 16º: Funciones de Formación y Educación de Consumo.

Las actividades municipales de formación y educación en el ámbito de consumo serán desarrolladas por los servicios municipales adscritos a la OMIC. La programación, actividades y recursos de esta naturaleza se integrarán en los de la OMIC, aunque constituirán una estructura organizativa de formación diferenciada.

Artículo 17º: Cooperación Institucional.

El Ayuntamiento fomentará la colaboración con los órganos de Consumo de la [Comunidad de](#) Madrid, con el Instituto Nacional del Consumo, con los municipios que integran aquella, 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 18º: Disposiciones generales de las infracciones y sanciones.

Corresponde al Ayuntamiento de Navalcarnero, dentro de la esfera de sus competencias, ejercer la potestad sancionadora, por la comisión de infracciones de carácter leve o grave en materia de consumo, en relación con las empresas y establecimientos domiciliados en su ámbito territorial, siempre y cuando la infracción se haya cometido en el mismo y fuera conocida por los propios servicios de inspección.

El ejercicio de la potestad sancionadora corresponde al Alcalde Presidente u Órgano que la tenga expresamente delegada.

Artículo 19º: 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 20º: Infracciones, sanciones y prescripción.

El régimen de infracciones, sanciones y la prescripción de ambas, se regirá por lo dispuesto en la [Ley 11/1998](#), de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, el [Decreto 1/2010](#), de 14 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid; el [Real Decreto Legislativo 1/2007](#), de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias; en el [Real Decreto 1945/1983](#), de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria.

Artículo 21º: 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 de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 245/2000, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora por la Administración de la Comunidad de Madrid.

Artículo 22º: Especificación de infracciones.

1. Son infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios:

a. El incumplimiento de los requisitos, condiciones, obligaciones o prohibiciones de naturaleza sanitaria.

b. Las acciones u omisiones que produzcan riesgos o daños efectivos para la salud o seguridad de los consumidores y usuarios, ya sea en forma consciente o deliberada, ya por abandono de la diligencia y precauciones exigibles en la actividad, servicio o instalación de que se trate.

c. El incumplimiento o transgresión de los requisitos previos que concretamente formulen las autoridades competentes para situaciones específicas, al objeto de evitar contaminaciones, circunstancias o conductas nocivas de otro tipo que puedan resultar gravemente perjudiciales para la salud pública.

d. 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 correspondan a su naturaleza o la garantía, arreglo o reparación de productos de naturaleza duradera y en general cualquier situación que induzca a engaño o confusión o que impida reconocer la verdadera naturaleza del bien o servicio.

e. 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 ilícita que suponga un incremento de los precios o márgenes comerciales.

f. El incumplimiento de las normas relativas a registro, normalización o tipificación, etiquetado, envasado y publicidad de bienes y servicios.

g. El incumplimiento de las disposiciones sobre seguridad en cuanto afecten o puedan suponer un riesgo para los consumidores y usuarios.

h. La obstrucción o negativa a suministrar datos o a facilitar las funciones de información, vigilancia o inspección.

i. La introducción de cláusulas abusivas en los contratos.

j. Las limitaciones o exigencias injustificadas al derecho del consumidor de poner fin a los contratos de prestación de servicios o suministro de productos de tracto sucesivo o continuado, la obstaculización al ejercicio de tal derecho del consumidor a través del procedimiento pactado, la falta de previsión de éste o la falta de comunicación al usuario del procedimiento para darse de baja en el servicio.

k. En general, el incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en esta norma y disposiciones que la desarrollen.

l. El uso de prácticas comerciales desleales con los consumidores o usuarios.

m. Las conductas discriminatorias en el acceso a los bienes y la prestación de los servicios, y en especial las previstas como tales en la [Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres](#).

n. El incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en esta norma o disposiciones que la desarrollen, en los términos previstos en la legislación autonómica que resulte de aplicación.

2. Son infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios en la contratación a distancia y fuera de establecimiento mercantil:

a. El incumplimiento del régimen establecido en materia de contratos celebrados fuera de establecimientos mercantiles.

b. El incumplimiento de las obligaciones que la regulación de contratos celebrados a distancia impone en materia de información y documentación que se debe suministrar al consumidor y usuario, de los plazos de ejecución y de devolución de cantidades abonadas, el envío, con pretensión de cobro, de envíos no solicitados por el consumidor y usuario y el uso de técnicas de comunicación que requieran el consentimiento expreso previo o la falta de oposición del consumidor y usuario, cuando no concurra la circunstancia correspondiente.

Artículo 23º: Graduación de las sanciones.

1. Las infracciones podrán calificarse por las Administraciones públicas competentes como leves, graves y muy graves, atendiendo a los criterios de riesgo para la salud, posición en el mercado del infractor, cuantía del beneficio obtenido, grado de intencionalidad, gravedad de la alteración social producida, generalización de la infracción y reincidencia.

2. Las infracciones tipificadas en el apartado 2 del [artículo anterior](#) se consideraran, en todo caso, infracciones graves, siendo muy graves cuando exista reincidencia o el volumen de la facturación realizada a que se refiere la infracción sea superior a 601.012,10 euros.

Artículo 24º: Sanciones.

Las sanciones de multa previstas en el artículo 1. 53 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, se graduarán en los siguientes términos, atendiendo a la concurrencia de las circunstancias agravantes y atenuantes previstas en el artículo 54 de la citada Ley, circunstancias que se harán constar explícitamente en la resolución sancionadora:

a) Infracciones leves: En grado mínimo hasta 300 euros, en grado medio de 301 a 1.500 euros, en grado máximo de 1.501 a 3.005,06 euros.

b) Infracciones graves: En grado mínimo de 3.005,07 a 4.500 euros, en grado medio de 4.501 a 7.512 euros, en grado máximo de 7.513 a 15.025,30 euros.

c) Infracciones muy graves: En grado mínimo de 15.025,31 a 30.050 euros, en grado medio de 30.051 a 90.151 euros, en grado máximo de 90.152 a 601.012,10 euros.

Los importes citados se actualizarán anualmente de acuerdo con el IPC correspondiente

2. En el supuesto de infracciones muy graves, la Administración pública competente podrá acordar el cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio por un plazo máximo de cinco años. En tal caso, será de aplicación la legislación laboral en relación con las obligaciones de la empresa frente a los trabajadores.

3. La clausura o cierre de establecimientos, instalaciones o servicios que no cuenten con las autorizaciones o registros sanitarios preceptivos, o la suspensión de su funcionamiento hasta tanto se rectifiquen los defectos o se cumplan los requisitos exigidos por razones de sanidad, higiene o seguridad y la retirada del mercado precautoria o definitiva de bienes o servicios por razones de salud y seguridad, no tienen el carácter de sanción.

4. Cuando la comisión del hecho ilícito suponga un resultado más beneficioso para el infractor que el cumplimiento de la norma vulnerada, se considerará esta circunstancia como agravante para la determinación de la sanción de multa en su grado máximo en las infracciones graves y muy graves, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 55 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, pudiéndose rebasar la cantidad máxima de multa hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos, bienes o servicios objeto de la infracción.

5. Sanciones accesorias.

La Administración pública competente podrá acordar, como sanciones accesorias, frente a las infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios previstas en esta norma:

a. El decomiso de la mercancía adulterada, deteriorada, falsificada, fraudulenta, no identificada o que pueda entrañar riesgo para el consumidor y usuario.

Los gastos derivados de las medidas adoptadas en el párrafo anterior, incluidas, entre otras, las derivadas del transporte, distribución y destrucción, serán por cuenta del infractor.

b. La publicidad de las sanciones impuestas, cuando hayan adquirido firmeza en vía administrativa, así como los nombres, apellidos, denominación o razón social de las personas naturales o jurídicas responsables y la índole y naturaleza de las infracciones, siempre que concurra riesgo para la salud o seguridad de los consumidores y usuarios, reincidencia en infracciones de naturaleza análoga o acreditada intencionalidad en la infracción.

CAPÍTULO VI. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

Artículo 25º: Sobre la Protección de Datos de Carácter Personal.

En cumplimiento del Art. 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, los datos personales recogidos por la OMIC de Navalcarnero serán incorporados a los ficheros titularidad del Ayuntamiento de Navalcarnero para la gestión y control de los mismos. El interesado podrá ejercitar los derechos de acceso, cancelación, rectificación y oposición ante el Ayuntamiento.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA.

Quedan derogadas aquellas disposiciones contenidas en Ordenanzas y Reglamentos Municipales que se opongan a lo regulado en la presente Ordenanza.

DISPOSICIONES FINALES.

PRIMERA.- En lo no previsto en esta Ordenanza se estará a lo dispuesto en la normativa Estatal y autonómica sobre la materia.

SEGUNDA.- De acuerdo con lo establecido en los artículos 70.2 y 65.2 de la ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, la presente Ordenanza entrará en vigor a los quince días hábiles contados a partir del día siguiente de su publicación completa en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid (BOCM), una vez aprobada



definitivamente por el Pleno de la Corporación, y se regirá mientras no se acuerde su modificación o derogación por acuerdo de este Ayuntamiento.

Fecha de Aprobación: **AYUNTAMIENTO PLENO 10/02/11**
Publicación: **B.O.C.M. N° 107 DE 07/05/11**