

ORDENANZA MUNICIPAL DE CONSUMO

EXPOSICION 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.

La Ley 26/1984, de 19 de julio, “General para la defensa de los consumidores y usuarios”, así como la Ley 11/1998, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, recogen los principios y directrices vigentes, al objeto de dotar a los consumidores y usuarios de un instrumento de protección y defensa de sus intereses; instrumento 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, sometiendo a las partes, empresas y consumidores, al laudo derivado de un Colegio Arbitral.

Con esta ordenanza se pretende acercar la amplia normativa en materia de consumo a todos los sectores, empresarios y consumidores, para hacerles conocedores de que dicha defensa no es sólo un imperativo legal, sino que es un derecho y una labor que corresponde a todos los implicados.

CAPITULO PRIMERO

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1

Objeto

Esta Ordenanza tiene por objeto el desarrollo de las normas que regulan la protección, seguridad y la defensa de la salud y los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores, en los términos que disponga la legislación vigente, así como establecer los principios normativos destinados a la mejora de la calidad de vida en el ámbito del municipio de Collado Villalba.

AMBITO TERRITORIAL

Artículo 2

El ámbito territorial de la aplicación de esta Ordenanza es el municipio de Collado Villalba.

MARCO NORMATIVO

Artículo 3

La protección al consumidor en el Ayuntamiento de Collado Villalba se someterá a lo dispuesto en la presente Ordenanza, así como en la Ley 11/1998, de 9 de Julio, de Protección de los Consumidores en la Comunidad de Madrid, en el Decreto 152/2001, de 13 de Septiembre, que aprueba el reglamento de la anterior, en el Real Decreto 50/1993, de 15 de enero, por el que se regula el control oficial de los productos alimenticios, y al resto de normas que sean de aplicación.

CAPITULO SEGUNDO

COMPETENCIAS MUNICIPALES EN MATERIA DE

PROTECCION DE LOS CONSUMIDORES

Artículo 4

Corresponde al Ayuntamiento de Collado Villalba promover y desarrollar la protección y defensa de los consumidores y usuarios en el ámbito de su territorio y de sus competencias, de acuerdo con la legislación estatal y en su caso de la Comunidad de Madrid; especialmente en los siguientes aspectos:

- Información y formación de los consumidores y usuarios
- Inspección de productos y servicios de uso o consumo común, puestos a disposición del consumidor para comprobar su origen, identidad, el cumplimiento de la normativa vigente en materia de precios, etiquetado, presentación y publicidad y demás requisitos que hacen referencia a sus condiciones de higiene, sanidad y seguridad
- Adoptar las medidas urgentes y requerir las colaboraciones precisas en los supuestos de crisis o emergencias que afecten a la salud y seguridad de los consumidores
- Apoyar y fomentar las asociaciones de consumidores de ámbito local
- Protección y defensa del consumidor a través de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), perteneciente a la Concejalía de Consumo, sin perjuicio de la posible intervención de otras Concejalías, como Seguridad y Medio Ambiente
- Fomentar y desarrollar el Sistema Arbitral de Consumo
- Ejercitar la potestad sancionadora

Artículo 5

Las competencias en materia de consumo, de conformidad con lo establecido en la Ley Reguladora de Bases de Régimen Local, corresponden a la Alcaldía –Presidencia quien podrá delegar en los términos establecidos en el citado texto normativo.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES

Artículo 6

1.- Concepto de consumidor.- Son consumidores las personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, ya sean de naturaleza pública o privada, individual o colectiva de las entidades, empresas o profesionales, que los producen, facilitan, suministran o expiden.

2.- Obligaciones de los interesados:

2.1.- Las personas físicas o jurídicas, asociaciones o entidades, estarán obligadas a requerimientos de los órganos competentes o de los inspectores de consumo:

- a suministrar toda clase de información sobre instalaciones, productos o servicios, permitiendo la directa comprobación de los inspectores
- a exhibir la documentación que sirva de justificación de las transacciones efectuadas, de los precios y márgenes aplicados y de los conceptos en que se descomponen los mismos
- a facilitar que se obtenga copia o reproducción de los documentos referidos en los apartados anteriores
- a permitir que se practique la oportuna toma de muestras de los productos o mercancías que elaboren, distribuyan o comercialicen
- y, en general, a aceptar la realización de las visitas de inspección y a dar toda clase de facilidades para ello.

2. 2.- En los supuestos que sea previsible el decomiso de la mercancía como sanción accesoria podrá la Administración proceder cautelarmente a la intervención de la misma, sin perjuicio de que en la Resolución que se dicte, se decrete el decomiso definitivo.

2. 3.- En el supuesto de riesgo real o previsible para la salud pública se adoptará cualesquiera otras medidas que ordenen las autoridades sanitarias.

3.- Derechos de los interesados:

3. 1.- Son derechos básicos de los consumidores:

- la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales
- la información correcta sobre los diferentes bienes, productos y servicios
- la educación en materia de consumo
- la protección frente a los riesgos que pueden afectar su salud y seguridad, concebida aquella de forma integral, incluyendo por tanto los riesgos que amenacen al medio ambiente y a la calidad de vida
- la protección jurídica, administrativa y técnica en las situaciones de indefensión o discriminación, así como la reparación e indemnización de los daños y perjuicios sufridos

3. 2.- Se considera que las hojas de reclamación son el instrumento que tiene los consumidores para ejercer y reclamar sus derechos básicos sin perjuicio de otras formas de ejercicio de los mismos.

3. 3.- En el caso de que el interesado sea parte de un procedimiento sancionador tiene derecho a conocer su estado de tramitación; así mismo y con anterioridad al trámite del procedimiento, puede formular alegaciones y aportar los documentos que estime convenientes

CAPITULO TERCERO

COLECTIVOS DE ESPECIAL PROTECCION

Artículo 7

1.- Los colectivos de consumidores que se encuentren en situaciones de inferioridad, desprotección o discapacidad, por razón de su edad o condición, serán objeto de atención prioritaria en las actuaciones que desarrolle el Ayuntamiento de Collado Villalba.

2.- Esta protección se dirigirá especialmente a:

- la infancia y adolescencia
- los enfermos y personas que padecen alteraciones metabólicas o intolerancia a nutrientes contenidos en los alimentos
- las personas con capacidades disminuidas
- las personas mayores
- las mujeres gestantes
- los sectores económicos y sociales más débiles

3.- El Ayuntamiento de Collado Villalba dentro de las medidas de protección a estos colectivos, incidirá de forma especial en los requisitos exigibles en materia de etiquetado, conservación y manipulación de los productos destinados a enfermos y personas con alteraciones metabólicas o intolerancia a algún nutriente contenido en los alimentos, de manera que se garantice la seguridad alimentaria de los mismos y se evite cualquier mención o expresión que pueda inducir a error o engaño al consumidor.

CAPITULO CUARTO

SISTEMA UNIFICADO DE RECLAMACIONES

Artículo 8

Personas Obligadas

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.

Artículo 9

Otras formas de reclamación

La utilización de las hojas de reclamaciones no excluye la posibilidad de los consumidores de formular su reclamación de cualquier otra forma legalmente prevista.

Artículo 10

Hojas de reclamaciones

Las hojas de reclamaciones estarán 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.

Artículo 11

Cartel informativo

Todas las personas físicas o jurídicas que deban disponer de hojas de reclamaciones deberán exhibir en el establecimiento de modo permanente y perfectamente visible al público, un cartel en el que figure de forma legible la leyenda "Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor". Dicho cartel se ajustará al modelo oficial y será facilitado por el Servicio Municipal de Consumo de Collado Villalba (OMIC).

Artículo 12

Registro

En el Servicio Municipal de Consumo de Collado Villalba (OMIC) se mantendrá un registro de personas físicas y jurídicas a las que se les hayan suministrado hojas de reclamaciones, en el que se hará referencia al establecimiento o lugar donde dispondrán las hojas de reclamaciones. La organización y gestión de dichos registros observará lo establecido en la legislación reguladora del tratamiento automatizado de datos de carácter personal.

Artículo 13

Obtención de hojas de reclamaciones por las personas físicas y jurídicas obligadas

Para la obtención de las hojas de reclamaciones, las personas físicas y jurídicas obligadas deberán dirigirse al Ayuntamiento de Collado Villalba a través del Servicio Municipal de Consumo (OMIC), aportando la documentación acreditativa del ejercicio de la actividad profesional o empresarial.

Artículo 14

Entrega de hojas de reclamaciones a los consumidores

1. 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.

A tal efecto, las personas físicas y jurídicas obligadas deberán disponer de hojas de reclamaciones en todos los establecimientos, locales o dependencias abiertas al público.

2. Cuando las personas físicas y jurídicas obligadas no dispongan de hojas de reclamaciones o se negasen a facilitarlas, el consumidor o usuario podrá dirigir la reclamación directamente al Servicio Municipal de Consumo de Collado Villalba (OMIC), utilizando el medio que considere más adecuado y haciendo constar aquellas circunstancias. No obstante lo anterior, el consumidor podrá requerir la presencia del cuerpo policial competente para que acredite las referidas circunstancias.

Artículo 15

Cumplimentación de la reclamación

1. 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.

2. 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.

3. 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.

Artículo 16

Remisión de las hojas de reclamaciones

1. 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 competente en materia de consumo, 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.

2. Junto con la hoja de reclamaciones el consumidor deberá 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.

Artículo 17

Tramitación administrativa de las reclamaciones

1. Recibida la reclamación en el Servicio Municipal de Consumo (OMIC) de Collado Villalba y en función del contenido de la misma o de la solicitud del reclamante, se le dará la tramitación que corresponda de conformidad con lo dispuesto en la Ley 11/1998, de 9 de julio y demás normativa aplicable.

2. Cuando en la hoja de reclamaciones se denuncien presuntas infracciones en materia de defensa de los consumidores o pueda deducirse la presunta comisión de las mismas, el Servicio Municipal de Consumo (OMIC) de Collado Villalba, 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.

Artículo 18

Archivo de la reclamación

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.

CAPITULO QUINTO

GARANTIAS EN LA VENTA DE BIENES DE CONSUMO

Artículo 19

Responsabilidad del vendedor y derechos del consumidor.

1.- El vendedor responderá ante el consumidor de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien.

2.- La renuncia previa de los derechos que la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de bienes de Consumo, reconoce a los consumidores es nula.

3.- Se reconoce al consumidor el derecho a la reparación del bien, a su sustitución, a la rebaja del precio y a la resolución del contrato en los términos establecido en la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de bienes de Consumo y normativa que la desarrolle

Artículo 20

Plazos

1. El vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos años desde la entrega. En los bienes de segunda mano, el vendedor y el consumidor podrán pactar un plazo menor, que no podrá ser inferior a un año desde la entrega.

Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los seis meses posteriores a la entrega ya existían cuando la cosa se entregó, excepto cuando esta presunción sea incompatible con la naturaleza del bien o la índole de la falta de conformidad.

2. Salvo prueba en contrario, la entrega se entiende hecha en el día que figure en la factura o tique de compra, o en el albarán de entrega correspondiente si éste fuera posterior.

3. La acción para reclamar el cumplimiento de lo previsto en los artículos preceptos de este capítulo prescribirá a los tres años desde la entrega del bien.

4. El consumidor deberá informar al vendedor de la falta de conformidad en el plazo de dos meses desde que tuvo conocimiento de ella.

Salvo prueba en contrario, se entenderá que la comunicación del consumidor ha tenido lugar dentro del plazo establecido.

Artículo 21

Garantía comercial.

1. La garantía comercial que pueda ofrecerse adicionalmente obligará a quien figure como garante en las condiciones establecidas en el documento de garantía y en la correspondiente publicidad.

2. A petición del consumidor, la garantía deberá formalizarse, al menos, en castellano, por escrito o en cualquier otro soporte duradero y directamente disponible para el consumidor, que sea accesible a éste y acorde con la técnica de comunicación empleada.

3. La garantía expresará necesariamente:

- a) El bien sobre el que recaiga la garantía.
- b) El nombre y dirección del garante.
- c) Que la garantía no afecta a los derechos de que dispone el consumidor conforme a las previsiones de esta ley.
- d) Los derechos del consumidor como titular de la garantía.
- e) El plazo de duración de la garantía y su alcance territorial.
- f) Las vías de reclamación de que dispone el consumidor.

4. La acción para reclamar el cumplimiento de lo dispuesto en la garantía prescribirá a los seis meses desde la finalización del plazo de garantía.

5. En relación con los bienes de naturaleza duradera, la garantía comercial y los derechos que esta ley concede al consumidor ante la falta de conformidad con el contrato se formalizarán siempre por escrito o en cualquier soporte duradero.

CAPITULO SEXTO

CALIDAD DEL SERVICIO MUNICIPAL DE CONSUMO

Artículo 22

Los programas de control y mejora de la calidad de los servicios se desarrollarán de acuerdo con la política de calidad del Ayuntamiento de Collado Villalba, de forma que se refuerce el interés de los profesionales, en la mejora del proceso de prestación del servicio, posibilitando la transparencia y la información, la participación y consulta de los consumidores y usuarios, así como el reconocimiento formal de su competencia técnica.

Artículo 23

Los servicios municipales instrumentarán los medios adecuados para recoger las quejas, sugerencias, opiniones y reclamaciones que permitan medir y evaluar el grado de satisfacción de los profesionales y ciudadanos.

Estos servicios se gestionarán desde la perspectiva de la mejora continua.

Artículo 24

El Ayuntamiento de Collado Villalba, con objeto de llevar a cabo la mejor prestación de sus servicios, irá incorporando las nuevas tecnologías, impulsará el empleo y la aplicación de las técnicas y medios electrónicos e informáticos para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias, con las limitaciones que a la utilización de estos medios establece la Ley.

CAPITULO SEPTIMO

CONTROL OFICIAL DE PRODUCTOS, BIENES Y SERVICIOS

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 25

1.- El control oficial de los productos, bienes y servicios se define, como aquél que, tiene por finalidad la comprobación de la conformidad de éstos con las disposiciones dirigidas a prevenir los riesgos para la seguridad y la salud pública y a proteger los intereses de los consumidores, incluidas las que tengan por objeto su información.

2.- El control oficial de los productos, bienes y servicios se efectuará de forma habitual, periódica y programada y en aquellos supuestos en los que exista indicio de irregularidad, se extenderá a todas las fases de la producción, fabricación, tratamiento, almacenamiento, transporte, distribución y comercio. Consistirá en una o varias de las operaciones siguientes:

- inspección
- toma de muestras y análisis de la misma si procede
- control de la higiene del personal manipulador de alimentos
- examen del material escrito y documental

En el caso de detectar anomalías que afecten a la importación y exportación de productos, se dará traslado inmediato a los organismos competentes de la Comunidad de Madrid, para que actúen en función de sus competencias.

INSPECCION: OBLIGACIONES Y POTESTADES

Artículo 26

1.- La actividad de control e inspección que desarrolle esta Ordenanza estará encomendada al personal competente de la Concejalía de Consumo del Ayuntamiento de Collado Villalba; el personal inspector cuando actúe en el ejercicio de sus funciones:

- a) Tendrá la consideración de autoridad a todos los efectos, y especialmente a la responsabilidad administrativa y penal de quienes ofrezcan resistencia o desobediencia o cualquier otro acto punible contra ellos, de hecho o de palabra, en acto de servicio o con motivo del mismo.

- b) Deberá ir debidamente acreditado y se comportará en todo momento con la debida corrección, prudencia y discreción, y estará obligado a mantener estricto sigilo profesional respecto de las informaciones obtenidas durante la inspección.
- c) Podrán solicitar el apoyo y protección que les resulten precisos de cualquier otra autoridad o de sus agentes, que deberán prestársela.
- d) Podrá acceder al establecimiento, local, almacén o cualquier otra dependencia, tantas veces como sea necesario, sin que resulte preciso realizar aviso previo, perturbando solo en lo estrictamente necesario la actividad profesional del inspeccionado.

La visita podrá extenderse tanto a las dependencias abiertas al público como a áreas restringidas, tantas veces como sea necesario. No obstante, cuando el establecimiento constituya el domicilio particular de una persona física, será precisa la obtención de la oportuna autorización judicial si no mediara consentimiento del inspeccionado, según lo previsto en la Ley Reguladora de la Jurisdicción Contencioso – Administrativa.

- e) Podrá solicitar la documentación que estime necesaria para el desarrollo de sus investigaciones y requerir la colaboración de cualquier persona física o jurídica que pueda tener relación directa o indirecta con el objeto de la inspección.
- f) Podrá solicitar la comparecencia y colaboración de cualquier persona física o jurídica que pueda tener relación directa o indirecta con el objeto de la inspección. La comparecencia podrá tener lugar en la empresa inspeccionada, en los locales relacionados con la actividad y en las dependencias de los propios órganos de control. Las citaciones para la comparecencia podrá realizarse mediante acta o notificación escrita, debiendo quedar constancia de su recepción por el interesado. En la citación se hará constar lugar, fecha y hora de la citación, la documentación que, en su caso se requiera para su aportación por el interesado y las consecuencias de la incomparecencia. Durante la comparecencia se levantará acta en la que se dejará constancia de los motivos de la misma.
- g) Podrá asimismo realizar toma de muestras, así como cualquier otro tipo de control o ensayo sobre productos, bienes o servicios en cualquier fase de su comercialización.

- h) Podrán llevar a cabo investigaciones destinadas a la obtención de información que permita conocer y realizar estudios de mercado en sectores de los cuales se pudieran derivar riesgos para la salud, seguridad y los legítimos intereses económicos de los consumidores, a fin de ser incluidos como objetivos prioritarios de las actuaciones de vigilancia y control.

2.- En los términos previstos en el apartado anterior, la Inspección de Consumo podrá efectuar motivadamente cuantos requerimientos considere a los interesados en relación con el contenido de la inspección.

ACTAS DE INSPECCION. FORMALIZACION DE LAS ACTUACIONES INSPECTORAS

Artículo 27

Conceptos:

1.- Acta

El acta es un documento público en virtud del cual el funcionario da fe de los hechos objeto de inspección, comprobación e información o de diligencias probatorias que puedan dar como resultado la incoación de un procedimiento.

2.- Presunción de veracidad

Las actas de inspección gozarán de presunción de veracidad que sólo cede cuando en el procedimiento que se instruya como consecuencia de las mismas, se pruebe su inexactitud o falta de certeza o se aporten pruebas de mayor convencimiento que la contradigan.

3.- Informes

Los informes emitidos por los Servicios Técnicos Municipales como documento independiente, complementario o aclaratorio de las actas, gozarán de la misma presunción de veracidad reconocida a éstas.

4.- Tipos de actas

Existen diferentes tipos de actas:

- acta de inspección
- acta de requerimiento
- acta de comprobación
- acta de toma de muestras de productos no alimentarios

Artículo 28

Acta de inspección

Es aquella en la que se deja constancia y se da cuenta al órgano competente de los hechos y circunstancias que pudieran servir de base para que se ordene la incoación del oportuno procedimiento, al detectarse la existencia de indicios de infracción a la normativa de consumo.

Es un instrumento fundamental, pero no exclusivo, para que el instructor tenga conocimiento de unos hechos que pudieran contener indicios racionales de infracción administrativa.

Acta de requerimiento

Es aquella que tiene por objeto dar cuenta al órgano competente de las instrucciones y comunicaciones que se dirijan a quienes se encuentren sujetos a esta Ordenanza, así como otorgar un plazo para subsanar las posibles deficiencias detectadas.

Acta de comprobación

Es aquella que da cuenta al órgano competente de que se han subsanado las deficiencias que se habían detectado en las instalaciones y actividades sujetas a esta Ordenanza.

Acta de toma de muestras de productos no alimentarios

Es aquella en la que se transcriben íntegramente cuantos datos y circunstancias sean necesarias para la identificación de las muestras tomadas de productos no alimentarios.

Artículo 29

Cuando el personal inspector proceda al levantamiento del acta de inspección deberá reflejar como mínimo los siguientes datos:

- Identificación completa de la persona física o jurídica titular del establecimiento o de la actividad incluyendo la fiscal, así como la identificación de quién atiende a la inspección, indicando en calidad de que actúa.
- Identificación del inspector o inspectores actuantes
- Lugar, fecha y hora del inicio y finalización de la actuación inspectora
- Indicación de los motivos de actuación
- Los hechos apreciados, circunstancias concurrentes o de interés y las manifestaciones que deseen formular quienes atienden la inspección

- Las diligencias practicadas si las hubiere, tales como: controles de documentos, mediciones, verificaciones, medidas provisionales si son necesarias, etc..., así como las requisitorias de documentación, indicando plazos o fechas para su realización. Para realizar estas diligencias, los órganos de control podrán solicitar la asistencia de técnicos especialistas, que actuarán conjuntamente con el personal inspector.
- Firma del inspector o inspectores actuantes, así como del compareciente o comparecientes, en su caso, no sin antes advertirles del derecho que les asiste a que se reflejen en el acta las manifestaciones que deseen formular, en relación con el contenido de la misma. La negativa a la firma por parte del compareciente no invalidará el acta. Si esta se produce, se le comunicará que puede estampar su firma a los únicos efectos de recepción del documento, lo cual se hará constar.

2.- Además de estos datos, las actas de inspección podrán contener cualesquiera otros datos que se consideren oportunos.

3.- El compareciente obtendrá del inspector o inspectores copia de los documentos que se redacten durante la actuación inspectora, excepto cuando estos tengan carácter meramente informativo.

4.- Cuando en el acta consten actuaciones inspectoras, el inspector deberá redactar un informe motivado con sucinta referencias de hechos y fundamentos de derecho.

Artículo 30

Cuando se acuerde la adopción de medidas provisionales se deberá hacer constar por el órgano actuante los datos del producto, de manera que quede garantizada la identidad del mismo en todo momento, el número de unidades retiradas o inmovilizadas y el lugar del depósito.

El depósito se realizará en los locales o dependencias del responsable de la empresa o establecimiento, no pudiendo ser trasladados, manipulados ni objeto de disposición alguna sin autorización, hasta que el órgano competente acuerde elevar a definitiva las medidas provisionales adoptadas o se acuerde su levantamiento.

CAPITULO OCTAVO

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS INSPECCIONADOS

Artículo 31

Los inspeccionados tienen derecho a:

- a) Conocer en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- b) Identificar a las autoridades y al personal de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- c) Obtener copia sellada y fechada de los documentos que presentan, aportándola junto con los originales, así como la devolución de éstos, salvo cuando los originales deben obrar en el procedimiento.
- d) Formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- e) Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- f) Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

Artículo 32

Las personas físicas o jurídicas que produzcan, faciliten, suministren o expidan productos, servicios, actividades o bienes (muebles o inmuebles), y sus representantes legales o los que estén a su cargo en el establecimiento, estarán obligados a:

- a. Facilitar las visitas de inspección y acceso al establecimiento o a las dependencias donde se ejerza la actividad, cuando sea necesario para el control de la actividad desarrollada.
- b. Suministrar la información de interés sobre instalaciones, bienes o servicios y siempre que se requieran autorizaciones, registros, permisos y licencias necesarios para el ejercicio de la actividad, permitiendo que el personal inspector compruebe los datos aportados.

- c. Tener a disposición de la inspección la documentación que sirva de justificación a las transacciones efectuadas, tales como los contratos, facturas, albaranes y demás documentos exigibles legalmente, así como aquellos que sean necesarios para determinar las responsabilidades pertinentes.
- d. Facilitar la obtención de copia o reproducción de la documentación citada en los puntos anteriores.
- e. Comparecer donde y cuando hayan sido requeridos por los servicios competentes.
- f. Permitir que se practique cualquier tipo de control sobre productos, bienes y servicios en cualquier fase de comercialización.
- g. Depositar y conservar adecuadamente los productos, bienes y servicios sujetos a medidas provisionales, siguiendo en todo momento las instrucciones formuladas por los servicios competentes al respecto.
- h. Facilitar personal y medios para la práctica de las inspecciones cuando le fuera requerido y siempre dentro de sus posibilidades.
- i. Atender las demandas justificadas de los consumidores, con carácter previo a la interposición de la reclamación, tratando de llegar a una solución satisfactoria para ambas partes.

En cualquier caso de falsedad, así como la constancia en cualquier documento de datos inexactos o incompletos, será objeto de sanción de conformidad con lo previsto en esta Ordenanza.

CAPITULO NOVENO

DE LA SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS, BIENES Y SERVICIOS

Artículo 33

Seguridad de los productos

Los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores deberán ser seguros, ya sea con carácter oneroso o gratuito.

Por producto seguro se entenderá cualquier producto que, a lo largo de toda su vida útil y en condiciones de utilización normal o razonablemente previsible, no presente riesgo alguno.

Artículo 34

Obligaciones de los productores y distribuidores

En cumplimiento de la obligación de comercializar únicamente productos seguros, los productores y distribuidores dentro de sus respectivas actividades, están obligados a:

1.- Mantenerse siempre informados de los riesgos que los productos puedan presentar

2.- Proporcionar a los consumidores toda la información necesaria, por los medios apropiados, sobre los riesgos inherentes a un producto durante su período de utilización normal o previsible, a fin de que los consumidores puedan prevenirse de los mismos.

3.- Cuando sea apropiado y a fin de controlar la seguridad de los productos, se procederá a:

a) el marcado del producto o lotes de productos de forma que sea posible identificarlos

b) la realización de pruebas de muestreo entre los productos comercializados

c) el estudio de las reclamaciones presentadas, así como de la información relativa al control realizado sobre los productos

4.- En el caso de que alguno de los productos que comercialicen presente algún riesgo, se adoptarán medidas necesarias para que dicho riesgo no llegue al consumidor. Entre estas medidas se encuentran:

a) la abstención de suministrar productos cuando sepan o debieran saber, dada su condición de profesionales, que los mismos no son seguros

b) la retirada del mercado de productos que no sean seguros

c) la recuperación de los productos ya suministrados a los consumidores. Esta recuperación tendrá lugar como último recurso cuando otras acciones no basten para prevenir los riesgos, o bien cuando los productores lo estimen necesario o cuando se vean obligados a hacerlo a raíz de una medida adoptada por la autoridad competente

Artículo 35

Los productores y distribuidores, dentro de los límites de sus respectivas actividades, deberán participar en la vigilancia de la seguridad de los productos comercializados, en concreto mediante la comunicación inmediata a las autoridades municipales competentes de toda la información de que dispongan sobre los riesgos que puedan

presentar los productos. Así mismo, colaborarán con dichas autoridades, a petición de éstas, en las actuaciones emprendidas a fin de evitar dichos riesgos.

CAPITULO DECIMO

MEDIDAS PARA GARANTIZAR LA SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS

Artículo 36

Las autoridades municipales competentes podrán adoptar, entre otras, las siguientes medidas para garantizar la seguridad de los productos, en función de la gravedad del riesgo presentado por los mismos:

1.- Para todos los productos:

- a) organizar las verificaciones adecuadas sobre las características de seguridad de los productos con el alcance suficiente, incluso después de haber sido puestos en el mercado como productos seguros, hasta la última fase de utilización o de consumo
- b) exigir toda la información necesaria las partes interesadas
- c) recoger muestras de los productos para someterlas a análisis de seguridad

2.- Para todo producto que pueda presentar riesgo en determinadas condiciones:

- a.- exigir que consten en el producto las advertencias pertinentes, redactadas de forma clara y fácilmente comprensible, sobre los riesgos que puedan entrañar
- b.- imponer condiciones previas a la puesta en el mercado del producto, a fin de que sea seguro

3.- Para todo producto que pueda presentar riesgos para determinadas personas:

- a) disponer que dichas personas sean inmediatamente informadas de manera adecuada sobre dicho riesgo, entre otras formas, mediante la publicación de avisos especiales

Artículo 37

Las autoridades municipales competentes favorecerán que los productores y distribuidores, cada uno en el ámbito de sus responsabilidades, desarrollen de forma voluntaria todas aquellas actuaciones que, en función de la situación, se estimen más oportunas para conseguir la máxima seguridad de los productos que se comercialicen.

MEDIDAS PROVISIONALES EN SITUACIONES DE EMERGENCIA

Artículo 38

En situaciones de emergencia y con el fin de garantizar la seguridad de los productos y, en consecuencia, la salud y seguridad de los consumidores y usuarios, las autoridades municipales competentes podrán adoptar las medidas provisionales que, en función de la situación, se estimen más oportunas, debiendo ser comunicadas dichas medidas a la mayor brevedad posible y en cualquier caso en el plazo de diez días hábiles desde que se adoptaron, para su ratificación al órgano competentes para resolver el caso.

DE LAS MEDIDAS PROVISIONALES

Artículo 39

Adopción

El órgano competente para la iniciación de expediente en materia de consumo, adoptará, mediante acuerdo motivado, las medidas provisionales que considere necesarias para garantizar los derechos de los consumidores, en aquellos supuestos en que existan indicios racionales de riesgo para la salud y seguridad de los consumidores o cuando se vulneren de forma grave los intereses económicos de los mismos.

Artículo 40

Tiempo

1.- En situaciones de urgencia el personal inspector podrá adoptar medidas provisionales, debiéndose mantener exclusivamente el tiempo necesario para la realización de pruebas en centros cualificados para ello, para la subsanación de deficiencias o eliminación del riesgo.

2.- Estas medidas podrán consistir en:

- a) Suspensión temporal en cualquier fase de la distribución de un producto, para garantizar la salud y la seguridad.
- b) Suspensión temporal de la prestación de servicios para garantizar la salud y seguridad.
- c) Imposición de condiciones previas en cualquier fase de la comercialización de productos, bienes y servicios con el fin de que se subsanen las deficiencias detectadas

- d) Inmovilización cautelar, quedando prohibida cualquier forma de la disposición de los productos por parte de los interesados sin expresa autorización de las autoridades competentes
- e) Suspensión temporal de actividades
- f) Clausura de centros y establecimientos por el incumplimiento de los requisitos exigidos para su instalación y funcionamiento y por requerirlo la salud colectiva
- g) Ordenar o coordinar junto con los productores y distribuidores la recuperación del producto ya suministrado a los consumidores
- h) Ordenar u organizar la retirada del producto o lote de productos peligrosos
- i) Cualquier otra medida legal necesaria por existir indicios racionales de riesgo para la salud o seguridad de los consumidores o de vulneración de sus intereses económicos

Artículo 41

1.- Las medidas provisionales deberán ser ratificadas por el órgano competente en el plazo de diez días hábiles computados desde el día siguiente en que se hayan adoptado.

Las medidas provisionales podrán:

- ser levantadas por el órgano competente cuando la existencia de los riesgos que las motivaron no fuese confirmada o fueran subsanados los hechos que las motivaron
- elevarse a definitivas cuando así se resuelva en el expediente de tramitación, incluyéndose en la resolución los plazos y condiciones para su ejecución

2.- En la ejecución de las mismas, la destrucción o eliminación de los bienes inmovilizados se realizará de forma respetuosa con la salud y seguridad de las personas y medio ambiente, de la siguiente manera:

A).- Ejecución de medidas provisionales

1. Acordadas las medidas y, entre ellas, la inmovilización cautelar de un bien o producto o la suspensión de su distribución, o aceptadas éstas voluntariamente, deberá hacerse constar por el órgano actuante los datos del producto o bien objeto de restricción, retirada o inmovilización, de manera que quede garantizada la identidad del mismo en todo momento, el número de unidades retiradas o inmovilizadas y el lugar de depósito.

2. Los productos o bienes objeto de las medidas provisionales del apartado anterior permanecerán depositados en los locales o dependencias del responsable de la empresa o establecimiento, no pudiendo ser trasladados, manipulados ni objeto de disposición alguna sin autorización, hasta que el órgano competente acuerde elevar a definitivas las medidas provisionales adoptadas o se acuerde su levantamiento.

B).- Levantamiento de medidas provisionales

Corresponde al órgano competente para incoar el correspondiente procedimiento el levantamiento de las medidas provisionales a propuesta de la inspección o, en su caso, del instructor del procedimiento sancionador, sin perjuicio de la decisión que, al respecto, pueda adoptar el órgano competente para resolver el procedimiento sancionador.

C).- Publicidad de las medidas provisionales

Acordada la adopción de alguna de las medidas, el órgano competente podrá hacer pública, motivadamente, la adopción de aquellas medidas en cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) Cuando existan indicios racionales de riesgo para las personas, los bienes o el medio ambiente siempre que exista una difusión masiva del producto o servicio, se aprecie falta de colaboración de los responsables, se desconozca el mismo o estuviera ilocalizable.
- b) Cuando existan indicios racionales de infracción por adulteración, alteración o fraude, por prestación de servicios defectuosa o incorrecta o por normalización técnica, comercial o de prestación de servicios y concurra continuidad, generalización, reiteración o clandestinidad.

3.- Iniciado el procedimiento de adopción de medidas provisionales, mediante acuerdo motivado, se tramitará el expediente de acuerdo con lo previsto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de RAP (Régimen jurídico de Administraciones Públicas) y PAC (Procedimiento Administrativo Común).

4.- La resolución del expediente podrá elevar a definitivas las medidas provisionales adoptadas e incluirá los plazos y condiciones para su ejecución. Atendiendo a la gravedad de los hechos, y con el fin de evitar daños irreparables, la tramitación del expediente administrativo podrá efectuarse mediante procedimiento de urgencia. En cualquier fase del expediente, la autoridad competente podrá ordenar la práctica de las inspecciones y controles que considere necesarios para la resolución

del expediente. Los gastos que las medidas decretadas generasen, serán a cargo del responsable de los productos, bienes y servicios sujetos a tales medidas. Para garantizar la eficacia de las resoluciones adoptadas, el interesado deberá justificar documentalmente el cumplimiento de las obligaciones impuestas y, si fuera necesario, se practicarán en presencia del personal de inspección.

5.- La resolución que se adopte, no impedirá, en su caso, la iniciación simultánea de un expediente sancionador, si concurriesen infracciones en materia de protección al consumidor.

6.- Las medidas provisionales adoptadas serán independientes y diferenciadas de las sanciones que, en su caso, se impongan.

EMERGENCIAS NO ALIMENTARIAS

Artículo 42

Se consideran emergencias no alimentarias aquellas situaciones en las que se observan indicios racionales de riesgo para la salud y seguridad o graves prejuicios para los intereses económicos de los consumidores, así como las alertas no alimentarias notificadas a través del Sistema de Intercambio Rápido de Información (SIRI).

Artículo 43

El objetivo común de las Redes de Alerta consistirá en detectar y retirar del mercado aquellos productos que puedan suponer un riesgo para la salud y seguridad de los consumidores.

Artículo 44

Cuando a través de la Comunidad Autónoma se reciba notificación sobre los productos incluidos en Red de Alerta o sistema análogo, los Servicios Municipales de Inspección procederán a la búsqueda del producto en los establecimientos más apropiados para la tenencia del mismo, tratándose de localizar solamente los productos cuya marca y modelo coincida con los señalados en la notificación.

Artículo 45

Ante una situación de urgencia los inspectores municipales adoptarán las medidas provisionales previstas legalmente, debiendo ser ratificadas por el órgano competente en el plazo de diez días hábiles computados desde el día siguiente en que se hayan adoptado.

Artículo 46

En todas las actuaciones de emergencia se seguirán los procedimientos dictados por la autoridad competente, de forma coordinada con las demás Administraciones. La ejecución de las medidas provisionales se realizará de conformidad con lo previsto en la normativa legal que le sea de aplicación.

Artículo 47

Las medidas provisionales podrán ser levantadas por el órgano competente cuando la existencia de los riesgos que las motivaron no fuese confirmada o fueran subsanados los hechos que las motivaron.

Artículo 48

Las autoridades que reciban información amparada por el secreto profesional asegurarán su protección.

CAPITULO UNDECIMO

INFORMACION Y FORMACION DEL CONSUMIDOR

ATENCION Y PROTECCION AL CONSUMIDOR

Artículo 49

Corresponde a la Oficina Municipal de Información al Consumidor, promover y desarrollar la protección y defensa de los consumidores, en el ámbito de la competencias que en esta materia corresponden al Ayuntamiento de Collado Villalba, de acuerdo con la legislación estatal y autonómica.

Artículo 50

La actividad de la OMIC se desarrolla a través de las siguientes funciones:

- a) La atención, ayuda y orientación a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos en las consultas que se le formulen.
- b) Recepción, tramitación y mediación de las reclamaciones que se presenten o le sean remitidas.
- c) Remisión a otros órganos u otras entidades competentes, cuando se trate de actuaciones que excedan su ámbito de competencias.
- d) Colaborar y facilitar información a otras entidades, públicas o privadas, que actúen en materia de defensa de los consumidores.

- e) Realizar campañas informativas sobre derechos que asisten a los consumidores, en especial en situaciones de grave riesgo.
- f) Colaborar con las tareas de formación y educación en materia de consumo.
- g) Remitir a la Junta Arbitral de Consumo aquellas reclamaciones en las que no se alcance acuerdo mediador, cuando el reclamante voluntariamente así lo solicite.
- h) Cualquier otra que asegure con eficacia la defensa de los consumidores protegiendo su salud y sus legítimos intereses económicos.

Recibida la reclamación, el procedimiento de tramitación de la misma consiste en la realización de las actuaciones tendentes a lograr la mediación entre las partes.

INFORMACION AL CIUDADANO

Artículo 51

Las labores de información a los ciudadanos en materia de Consumo que tiene encomendadas el Ayuntamiento de Collado Villalba, se materializarán en las siguientes actuaciones:

1. realización de campañas de información y divulgación
2. prestación de apoyo técnico y servicio documental
3. edición de publicaciones que informen a los ciudadanos en temas de actualidad relativas al consumo
4. organización y participación en Congresos y Jornada
5. utilización de las nuevas tecnologías

Artículo 52

El diseño y contenido de las páginas que se editen en Internet se adecuarán a la necesidad de las distintas unidades y de los usuarios a los que van dirigidas, y en todo caso, el criterio general será facilitar el manejo y la búsqueda a los usuarios. Esta página contendrá un enlace con el sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Collado Villalba.

EDUCACION Y FORMACION AL CIUDADANO

Artículo 53

La educación y formación de la población se llevará a cabo preferentemente en colaboración con la Escuela de Sanidad y Consumo, sin perjuicio de la posible colaboración con otras instituciones públicas y privadas, mediante la realización de jornadas, cursos, seminarios, campañas de información, etc...

Artículo 54

Los principales objetivos de estas actividades formativas son:

- a) promover la educación en materia de consumo
- b) mejorar el nivel de conocimientos en las mencionadas materias
- c) sensibilizar a la población de la importancia del cambio de hábitos y de un comportamiento saludable

CAPITULO DUODECIMO

DEL COLEGIO ARBITRAL

Artículo 55

El Ayuntamiento de Collado Villalba dispone del Colegio Arbitral como delegación de la Junta Arbitral Regional de Consumo.

Dicha Junta es el órgano que se encarga administrativamente de tramitar el procedimiento para que se puedan resolver, mediante laudos ejecutivos y vinculantes, los conflictos en materia de consumo que se le sometan de manera voluntaria, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa reguladora que le es de aplicación.

Artículo 56

Son características del Sistema Arbitral de Consumo:

- 1) Voluntariedad. El sometimiento de las partes al sistema arbitral será voluntario y deberá constar por escrito.
- 2) Gratuidad. El arbitraje en materia de consumo del Ayuntamiento de Collado Villalba es gratuito, sin coste alguno para las partes.
- 3) Carácter vinculante y ejecutivo. El laudo arbitral tendrá carácter vinculante y producirá efectos idénticos a la cosa juzgada.

- 4) Rapidez y simplicidad. El arbitraje se desarrolla sin formalidades especiales y se tramitará en un plazo lo más breve posible, que no podrá exceder de cuatro meses desde la designación del Colegio Arbitral.
- 5) Eficacia. La tramitación del procedimiento arbitral debe ser eficaz, propiciando la incorporación de los avances tecnológicos.
- 6) Equilibrio entre las partes. El procedimiento arbitral deberá ajustarse a los principios de audiencia, contradicción e igualdad entre las partes.

DE LA POLICIA LOCAL

Artículo 57

En las materias objeto de la presente Ordenanza, la Policía Local podrá actuar en la ejecución de campañas programadas en coordinación con los servicios de inspección de consumo; para ello, dicha programación será acordada entre ambas partes.

Artículo 58

En aras a una correcta coordinación y al objeto de alcanzar la máxima eficacia en el ejercicio de sus funciones, Policía Local, podrá establecer sus propias campañas en las materias que son objeto de la presente Ordenanza, trasladando los protocolos de actuación con carácter previo a su inicio a los servicios municipales competentes en materia de consumo.

CAPITULO DECIMOTERCERO

DE LA POTESTAD SANCIONADORA

INFRACCIONES

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 59

Corresponde al Ayuntamiento de Collado Villalba, dentro del marco 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 a los órganos administrativos que la tengan expresamente atribuida, por delegación de la Alcaldía – Presidencia, de conformidad con lo establecido en la legislación reguladora del régimen local.

DE LAS INFRACCIONES

Artículo 60

1.- Son infracciones administrativas en materia de consumo, las acciones u omisiones antijurídicas tipificadas en esta Ordenanza y en la demás disposiciones específicas de esta materia

2.- Cuando para la protección de los distintos aspectos contemplados en esta Ordenanza concurren otras normas de rango superior, las infracciones serán sancionadas con arreglo a las mayores cuantías y severas medidas establecidas.

Artículo 61

1.- Son infracciones en materia de consumo:

1. La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes y productos a los que se haya adicionado o sustraído cualquier sustancia o elemento para variar su composición, calidad, estructura, peso o volumen, para corregir defectos mediante procesos o procedimientos que no estén expresa y reglamentariamente autorizados, o para encubrir la inferior calidad o alteración de los productos utilizados.
2. La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes y productos cuando su composición, calidad, cantidad, etiquetado o precio no se ajuste a las disposiciones vigentes o difiera de la declarada u ofertada.
3. El incumplimiento, en la prestación de todo tipo de servicios de las condiciones de calidad, cantidad, intensidad, naturaleza, plazo o precio, de acuerdo con la normativa que resulte aplicable, o con las condiciones que se presten u oferten
4. La no entrega a los consumidores de documento de garantía conforme a lo previsto en las disposiciones que así lo establezcan.
5. La vulneración de los derechos que las normas o los documentos de garantía, entregados u ofertados, reconocen a los consumidores.
6. La defectuosa prestación de servicios durante el período de garantía.
7. El incumplimiento de las disposiciones que normalicen bienes y productos, así como de aquellas que regulen los requisitos documentales y de funcionamiento establecidos en la normativa vigente reguladora de la actividad comercial y de prestación de servicios.

8. La puesta en el mercado de bienes y productos cuya comercialización haya sido declarada prohibida por una norma o por una resolución administrativa, así como la comercialización de aquellos, que precisando autorización administrativa, carezcan de ella.
9. El incumplimiento del deber de veracidad informativa o publicitaria en la venta de bienes y productos o en la prestación de servicios, de manera que se les atribuya calidades, características, resultados o condiciones de adquisición, uso o devolución que difieran de los que realmente posean o puedan obtenerse, y toda la publicidad que, de cualquier forma, induzca o pueda inducir a error a las personas a las que se dirige, así como aquella que silencie datos fundamentales que impidan conocer las verdaderas características o naturaleza del producto o servicio.
10. El incumplimiento de las normas reguladoras de precios, incluidas las referentes a marcado y exhibición de los mismos.
 - a) Los precios deberán ser exhibidos mediante etiquetas fijadas sobre cada artículo. El comprador estará en condiciones de conocer el precio de los artículos de los escaparates sin necesidad de entrar en el establecimiento y el de los artículos expuestos en el interior sin precisar aclaración alguna al respecto por parte del vendedor.
 - b) El precio de los servicios se exhibirán en carteles en el lugar donde se presten y constará la relación de servicios ofertados, el precio de cada uno de ellos, con inclusión de toda carga o gravamen.
11. La realización de transacciones en las que se impongan injustificadamente al consumidor condiciones, recargos o cobros indebidos, prestaciones accesorias no solicitadas o cantidades mínimas, así como la no aceptación o limitaciones en los medios de pago, admitidos legalmente u ofertados, así como en el acceso a los diferentes bienes, productos y servicios.
12. La utilización de cualquier método de venta que infrinja lo dispuesto por las disposiciones aplicables o que limita la libertad de elección de los consumidores.
13. La inclusión, en las condiciones generales de los contratos que suscriben los consumidores o en las ofertas publicitarias, de cláusulas que limiten o vulneren los derechos reconocidos a los consumidores por las disposiciones que resulten aplicables.

14. La negativa injustificada a satisfacer las demandas del consumidor producidas de buena fe o conforme al uso establecido, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades del vendedor o prestador de un servicio, así como cualquier forma de discriminación con respecto a las referidas demandas.
15. La no extensión de la correspondiente factura o documento acreditativo de las transacciones comerciales o por la prestación de servicios, así como su emisión con incumplimiento de los requisitos preceptivos.
16. La no entrega a los consumidores del correspondiente resguardo de depósito o su emisión con incumplimiento de los requisitos preceptivos.
17. La no entrega de presupuesto debidamente cumplimentado en el que constarán desglosados los servicios prestados, su correspondiente importe y demás requisitos legales, de conformidad con lo establecido en la normativa que le sea de aplicación.
Dicho documento deberá ser firmado por el interesado dando su aceptación.
18. El incumplimiento de las disposiciones que regulen el mercado, etiquetado y envasado de productos, así como la publicidad sobre bienes, productos y servicios.
19. La carencia de hojas de reclamaciones, la negativa a facilitarlas a los consumidores, la carencia de carteles informativos de la disposición de las mismas, y el incumplimiento de las demás obligaciones establecidas en la normativa reguladora de aquéllas.
20. El incumplimiento de las normas relativas a documentación, información, libros o registros establecidos obligatoriamente para el adecuado régimen o funcionamiento de la empresa, instalación o servicio y como garantía para la protección del consumidor o usuario.
21. El incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones expresamente establecidos por la normativa vigente en materia de defensa de los consumidores y disposiciones complementarias.

2.- Especificación de infracciones

- 1.- Será considerado, en todo caso, como no entrega a los consumidores del documento de garantía conforme a la Ley, la extensión de documentos que impidan el ejercicio de las garantías legales, la limitación unilateral de las condiciones de la garantía o los defectos formales del documento.

2.- Será considerado, en todo caso, infracción en materia de normalización técnica comercial o prestación de servicios, la utilización o exhibición de distintivos de marca, de calidad o de certificación sin contar con la autorización pertinente, o la utilización de esos distintivos incumpliendo los requisitos exigidos en la autorización, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 50.1 y 50.3 de la Ley 11/1998, de 9 de julio.

3.- Será considerado, en todo caso, prestación de servicios incorrecta o defectuosa, la prestación de servicios no solicitados, el cobro de cantidades mínimas fijas por salidas o servicios a domicilio, los recargos por servicios en circunstancias en que no procediera y los cobros por distancias superiores a donde se anuncie la base del servicio, cuando se incumplan las normas de información de carácter sectorial, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49.1 y 49.2 de la Ley 11/1998.

Artículo 62

Son infracciones al deber de colaborar con la Administración:

- A. La excusa reiterada, resistencia negativa u obstrucción a facilitar las labores de inspección, a suministrar datos o informaciones solicitadas por las autoridades competentes, en el curso de las funciones de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución, así como el suministro de información inexacta o documentación falsa o el incumplimiento de los requerimientos de subsanación de irregularidades y deficiencias.
- B. La manipulación, traslado o disposición en cualquier forma no autorizada legalmente, de las muestras depositadas reglamentariamente, o de las mercancías decomisadas o sujetas a medidas provisionales por las autoridades competentes.
- C. El incumplimiento de las medidas provisionales, adoptadas por las autoridades competentes, en los procedimientos iniciados como consecuencia de las actuaciones de control efectuadas para la debida protección de los derechos reconocidos en esta Ordenanza y demás normas aplicable, así como el incumplimiento de las medidas de carácter provisional que resultan necesarias para asegurar la eficacia de las resoluciones administrativas que pudieran recaer en los procedimientos sancionadores.

- D. La excusa reiterada, negativa o resistencia a la comparecencia de las personas físicas o jurídicas ante las dependencias propias o de las autoridades competentes, siempre que medie requerimiento notificado, expreso o por escrito al respecto por parte de las autoridades competentes o sus agentes en desarrollo de las labores de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución.

RESPONSABILIDAD DE LAS INFRACCIONES

Artículo 63

1. Serán responsables de las infracciones tipificadas en esta Ordenanza las personas físicas o jurídicas que por acción u omisión hubieran participado de las mismas.
2. El fabricante, importador, vendedor o suministrador de bienes, productos o servicios responderá del origen, identidad e idoneidad de los bienes, productos y servicios y de las infracciones comprobadas en ellos.
3. De los productos a granel será responsable el tenedor de los mismos, sin perjuicio de que pueda identificar y probar la responsabilidad del anterior tenedor o proveedor.
4. En el supuesto de productos envasados, etiquetados o cerrados con cierres íntegros, responde de su calidad, composición, cantidad y seguridad, únicamente la firma o razón social que figure en la etiqueta, presentación o publicidad, el importador o el primer comercializador. Podrán eximirse de su responsabilidad probando su falsificación, incorrecta manipulación o conservación, siempre que se indique la forma de conservación.
5. En los productos envasados en cuyo etiquetado el comerciante introduzca su marca comercial éste responderá de su calidad, composición, cantidad y seguridad.
6. Cuando una infracción sea imputada a una persona jurídica podrán ser considerados responsables también las personas físicas que integren sus órganos rectores o de dirección así como los técnicos responsables de su elaboración o control.
7. Si en la comisión de una infracción concurren varias personas, éstas responderán solidariamente.

8. Asimismo, son igualmente responsables los dueños de un establecimiento o empresa respecto de los perjuicios causados por sus dependientes en el servicio de los ramos en que los tuvieron empleados o con ocasión de sus funciones.

CALIFICACION DE LAS INFRACCIONES

Artículo 64

1.- Las infracciones en materia de consumo se calificarán como leves, graves o muy graves en función de la concurrencia de los siguientes criterios:

- a) Daño o riesgo para la salud o seguridad de los consumidores
- b) Lesión de los intereses económicos de los consumidores
- c) Cuantía del beneficio ilícito obtenido, en relación con el valor del producto, bien o servicio
- d) Gravedad de la alteración social producida
- e) Generalización de la infracción, en cuanto al número de destinatarios afectados por la misma
- f) Que afecte directamente a un colectivo especialmente protegido
- g) Situación de predominio de mercado

2.- Se calificarán como infracciones:

2.1.- Infracciones Leves

a).- Las simples irregularidades en la observancia de las reglamentaciones relativas al mercado, sin trascendencia directa para los consumidores o usuarios

b).- En todos los demás casos en que no proceda su calificación como grave o muy grave

2.2.- Infracciones Graves

a).- Se calificarán como graves las conductas tipificadas en las que concurran al menos uno de los criterios, previstos en el apartado 1 de este artículo.

b).- La negativa reiterada a facilitar información o prestar colaboración a los servicios de control e inspección

c).- La reincidencia en infracciones leves en los últimos tres meses

2.3.- infracciones Muy graves

a).- Serán infracciones muy graves las conductas tipificadas en las que se den dos o más de los criterios anteriores previstos en el apartado 1 de este artículo.

b).- Las que supongan la extensión de la alteración, adulteración o fraude a realizar por terceros a quienes facilita la sustancia, medios o procedimientos para realizarlos, encubrirlos o enmascararlos

c).- La reincidencia en infracciones graves en los últimos cinco años que no sean a su vez consecuencia de reincidencia en infracciones leves

d).- La negativa absoluta a facilitar información o prestar colaboración a los servicios de control e inspección.

CONCURRENCIA DE INFRACCIONES

Artículo 65

Cuando de la comisión de la infracción derive necesariamente la comisión de otra u otras, se deberá imponer únicamente la sanción correspondiente a la infracción más grave cometida.

Artículo 66

Inhibición

1.- Cuando de la tramitación de un procedimiento así se deduzca y en cualquier estado en que se encuentre, podrá el órgano competente inhibirse a favor de aquel otro de la Administración Pública, central o autonómica, que sea competente.

2. A tal fin se elevará a dicho órgano la inhibición en escrito que deberá ser motivado, remitiendo con el mismo todas las actuaciones y documentos obrantes en el expediente, para que dicha autoridad ordene a la vista de todo ello, la remisión al órgano de aquella Administración que crea competente.

3.- De acuerdo con lo dispuesto en el artículo anterior, se desglosarán del expediente los documentos y actuaciones correspondientes, mediante fotocopias debidamente autenticadas.

PRESCRIPCIÓN Y CADUCIDAD

Artículo 67

1.- Las infracciones en materia de protección del consumidor prescribirán a los cinco años. El plazo de prescripción comienza a contar desde el día de la comisión de la infracción y se interrumpe en el momento en que el interesado tenga conocimiento de la iniciación de un procedimiento sancionador o de un procedimiento de mediación o arbitraje.

2.- Las sanciones impuestas por las infracciones muy graves previstas en la presente Ordenanza prescribirán a los cuatro años, las graves a los tres y las leves a los dos años.

Artículo 68

La acción para perseguir las infracciones caducará cuando, acreditada por la Administración competente para sancionar la existencia de una infracción y finalizadas las diligencias dirigidas al esclarecimiento de los hechos, transcurran seis meses sin que el órgano competente hay ordenado incoar el oportuno procedimiento.

A estos efectos, cuando exista toma de muestras, las diligencias previas dirigidas al esclarecimiento de los hechos se entenderán finalizadas con la emisión del informe de análisis inicial y una vez que el órgano competente para la iniciación del procedimiento haya tenido conocimiento del mismo.

Artículo 69

Iniciado el procedimiento sancionador previsto en esta Ordenanza se entenderá caducado y se procederá al archivo de las actuaciones, de oficio o a solicitud del interesado, si en el plazo de seis meses desde la fecha del acuerdo de iniciación no se ha dictado y notificado la resolución correspondiente, excepto en los casos en que el procedimiento se hubiera paralizado por causa imputable al interesado, en los que se interrumpirá el cómputo del plazo citado.

Artículo 70

Cuando de las actuaciones previas se concluya que ha prescrito la infracción, el órgano competente acordará la no procedencia de iniciar el procedimiento sancionador.

Igualmente, si iniciado el procedimiento se concluyere, en cualquier momento, que hubiere prescrito la infracción, el órgano competente resolverá la conclusión del procedimiento, con archivo de las actuaciones. En ambos casos, se notificará a los interesados el acuerdo o la resolución adoptada.

SANCIONES

Artículo 71

Cuantía

Las infracciones en materia de defensa del consumidor serán sancionadas con multas de acuerdo con la siguiente graduación:

- 1.- las infracciones leves, hasta 3.005,60 euros
- 2.- las infracciones graves, hasta 15.025,302 euros
- 3.- cuando por la naturaleza y gravedad de la infracción haya de superarse la cuantía máxima indicada en el párrafo anterior, se remitirá el expediente, con la oportuna propuesta, a la autoridad que resulte competente.

Graduación de las sanciones

1. Las sanciones de multa previstas, atendiendo a la concurrencia de las circunstancias agravantes y atenuantes, se graduarán de la siguiente forma:

a) Infracciones leves:

- Grado mínimo: Hasta 300,506 Euros
- Grado medio: De 300,512 Euros a 1.502,530 Euros
- Grado máximo: de 1.502,536 Euros a 3.005,060 Euros

b) Infracciones graves:

- Grado mínimo: de 3.005,066 Euros a 4.507,590 Euros
- Grado medio: de 4.507,596 Euros a 7.512,651 Euros
- Grado máximo: de 7.512,657 Euros a 15.025,302 Euros pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos, bienes o servicios objeto de la infracción.

c) Infracciones muy graves:

- Grado mínimo: de 15.025,308 Euros a 30.050,605 Euros
- Grado medio: de 30.050,611 Euros a 90.151,815 Euros
- Grado máximo: de 90.151,821 Euros a 601.012,104 Euros, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos, bienes o servicios objeto de la infracción.

Artículo 72

Decomiso.

La autoridad competente para resolver el expediente podrá acordar como sanción accesoria el decomiso de la mercancía adulterada, deteriorada, falsificada, fraudulenta, no identificada o que pueda entrañar riesgo para el consumidor. Asimismo determinará el destino final que deba darse a los bienes y productos decomisados, que deberán destruirse si su utilización o consumo constituyera peligro para la seguridad y salud pública.

En el caso en el que los bienes y productos decomisados no supongan riesgo alguno serán destinados a fines humanitarios.

Serán de cuenta del infractor los gastos que originen las operaciones de intervención, transporte, depósito y destrucción de los bienes y productos, así como cuantos otros sean necesarios para asegurar el destino final de los mismos.

Artículo 73

Publicidad

1.- Por razones de ejemplaridad y siempre que concurra alguna de las circunstancias de riesgo o daño efectivo para la salud, seguridad o intereses económicos de los consumidores, reincidencia en infracciones análogas o intencionalidad acreditada, la autoridad que adopte la resolución del procedimiento sancionador podrá acordar que se de publicidad a las sanciones impuestas, una vez firmes en vía administrativa, mediante la publicación del nombre de la empresa o de las personas naturales o jurídicas responsables, con expresa indicación de las infracciones cometidas.

2.- La publicidad se efectuará en los medios de comunicación del Estado, Comunidad de Madrid y Ayuntamiento de Collado Villalba, así como en otros medios de comunicación social que se consideren adecuados para la prevención de futuras conductas infractoras.

Artículo 74

Registro

Dependiente de los servicios municipales competentes, se creará un Registro que comprenderá lo siguiente:

- a) Nombre y apellidos y/o razón social del infractor, o presunto infractor.
- b) Tipo de infracción, o supuesta infracción.

- c) Datos del denunciante, en su caso.
- d) Detalles del proceso sancionador incoado, tipo de medidas cautelares o reparadoras adoptadas y resolución recaída, en su caso.
- e) Medio o medios afectados por los hechos.
- f) Fechas de cada uno de los detalles anteriores.

GRADUACION DE LAS SANCIONES

Artículo 75

1.- La graduación de las sanciones se efectuará atendiendo a las circunstancias siguientes:

1.1.- Agravantes

- a) Existencia de intencionalidad o de reiteración en la conducta infractora, entendiéndose por ésta cuando el infractor hubiera sido sancionado por dos o más infracciones de las contenidas en esta Ordenanza o en las demás disposiciones sobre esta materia
- b) La reincidencia , por comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza, cuando así haya sido declarado por resolución firme
- c) El volumen de ventas o de prestación de servicios afectados
- d) La utilización de violencia o coacción en general sobre la persona encargada de la inspección o que intervenga en la tramitación del expediente
La naturaleza de los perjuicios causados a los consumidores
- e) Que afecte a productos, bienes o servicios de uso común o primera necesidad
- f) La existencia de requerimiento de subsanación de irregularidades

1. 2.- Atenuantes

- a. La subsanación posterior de los hechos siempre que se realice antes de dictarse resolución del procedimiento sancionador
- b. La reparación efectiva del daño causado
- c. El reconocimiento de las infracciones y el resarcimiento voluntario de los perjuicios causados

2.- Exclusión de beneficio económico y adecuación al principio de proporcionalidad. 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, siempre con respeto al principio de proporcionalidad, guardándose la debida

adecuación entre la gravedad del hecho constitutivo de infracción y la sanción a imponer.

Artículo 76

De las consecuencias legales de las infracciones

1.- Toda la acción u omisión tipificada como infracción en la presente Ordenanza podrá dar lugar a la adopción de las medidas siguientes:

- a) La iniciación de los procedimientos de suspensión y revocación o anulación de las autorizaciones o licencias en los que presuntamente pudiera ampararse la actuación ilegal.
- b) Las que procedan para la exigencia de la responsabilidad sancionadora, así como, en su caso, penal.
- c) La exigencia de resarcimiento de daños e indemnización de los perjuicios a cargo de quienes sean declarados responsables.

2.- Indemnización por daños y perjuicios

1. Si las conductas sancionadas hubieran causado daños o perjuicios a la Administración Pública, la resolución del procedimiento podrá declarar:

- a) La exigencia al infractor de la reposición a su estado originario de la situación alterada por la infracción.
- b) La indemnización por los daños y perjuicios causados, cuando su cuantía haya quedado determinada durante el procedimiento.

2. Cuando no concurren las circunstancias previstas en la letra b) del apartado anterior, la indemnización por los daños y perjuicios causados se determinará mediante un procedimiento complementario, cuya resolución será inmediatamente ejecutiva.

Este procedimiento será susceptible de terminación convencional, pero ni ésta ni la aceptación por el infractor de la resolución que pudiera recaer, implicarán el reconocimiento voluntario de su responsabilidad. La resolución del procedimiento pondrá fin a la vía administrativa.

DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

Artículo 77

Las infracciones en materia de consumo cometidas en el ámbito territorial serán sancionadas, previa tramitación del correspondiente procedimiento sancionador.

Artículo 78

Dicho procedimiento se ajustará a lo dispuesto en el Decreto 245/2000, de 16 de noviembre para la Administración de la Comunidad de Madrid.

Artículo 79

1.- Los hechos constatados por funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad, y que se formalicen en documento público observando los requisitos legales pertinentes, tendrán valor probatorio, sin perjuicio de las pruebas que en defensa de los respectivos derechos o intereses puedan señalar o aportar los propios administrados.

2.- Cuando la valoración de las pruebas practicadas pueda constituir el fundamento básico de la decisión que se adopte en el procedimiento, por ser pieza imprescindible para la evaluación de los hechos, deberá incluirse en la propuesta.

Artículo 80

Contra la resolución dictada por el órgano competente podrán interponerse los recursos previstos en la legislación vigente.

Artículo 81

Derecho supletorio.

En lo no previsto en la presente ordenanza regirán las disposiciones y normas específicas estatales o autonómicas reguladoras de las materias que son objeto de regulación en esta ordenanza.

DISPOSICION TRANSITORIA

Los expedientes cuya incoación se haya producido con anterioridad a la entrada en vigor de esta Ordenanza, se tramitarán conforme al procedimiento establecido.

DISPOSICION ADICIONAL

En el caso de que entraran en vigor normativas de rango superior que modifiquen las cuantías de las sanciones, quedarán automáticamente actualizadas las previstas en esta ordenanza.

DISPOSICION FINAL

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 7/1985 de 2 de abril, la presente Ordenanza entrará en vigor una vez se haya publicado su texto, en el BOLETIN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID y transcurrido el plazo previsto en la misma.