

9



ORDENANZA REGULADORA DE LOS
SERVICIOS LOCALES DE CONSUMO

PREAMBULO

El art. 51 de la Constitución Española de 27 de diciembre de 1.978, establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos, así como promoverán su información y educación, fomentarán sus organizaciones y las oirán en las cuestiones que puedan afectarles.

Por otro lado, la Generalitat Valenciana posee competencia exclusiva en esta materia, de conformidad con el art. 34, apartado uno, párrafo cinco, de la Ley Org. 5/ 1.982 de 1 de Julio, del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana y de la Ley 2/1.987 de 9 de Abril del Estatuto de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana, que faculta a la Generalitat, en sus artículos 15 y 16 para regular la creación, por las Corporaciones Locales, de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor y para clasificarlas en varios niveles en virtud de la acreditación que se les efectúe.

Asimismo, los Ayuntamientos, en virtud de la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local, (art. 25) entre otras competencias recoge en su apartado g) la referida defensa de usuarios y consumidores.

Ante la posible situación de inferioridad, subordinación o indefensión en que puede encontrarse el destinatario final de bienes y servicios, llegando a afectar los propios intereses de la colectividad, la Ordenanza no puede descuidar el establecimiento de un adecuado régimen con el que legitimar la respuesta jurídica a cuantas conductas ilícitas eludan los mandatos de la Ley 2/87, de la Generalitat Valenciana que sirve de base a este Texto.

Por ello, y al objeto de regular la defensa de los derechos e intereses de los entes mencionados, dentro del ámbito municipal en orden a dotar de un instrumento de protección jurídica, se ha considerado conveniente la elaboración de una Ordenanza que regule los servicios locales de consumo, de acuerdo con el siguiente contenido:





TITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CAPITULO 1: OBJETO Y AMBITO DE APLICACION

ARTICULO 1

El objeto de esta Ordenanza es la regulación de la protección y defensa de los consumidores y usuarios, así como la del ejercicio de los derechos a éstos reconocidos, en desarrollo de la Ley 26/84, de 19 de julio, y la Ley de la Generalitat Valenciana 2/1987 de 9 de abril.

ARTICULO 2

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

ARTICULO 3

A los efectos de esta Ordenanza, es consumidor o usuario toda persona física o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta, como destinatario final, bienes, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza jurídica de quienes los produzcan, vendan, presten o distribuyan .

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

CAPITULO 2 : DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

ARTICULO 4

Son derechos de los consumidores y usuarios:

- a) La protección contra los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad.
- b) El derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.



Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Ajuntament de Gandia

ORDENANZA REGULADORA DE LOS SERVICIOS LOCALES DE CONSUMO



c) la información correcta y suficiente sobre los productos y servicios y la educación y formación de los derechos y conocimientos necesarios para el correcto uso y consumo de unos y otros.

d) La audiencia en consulta, la participación en la elaboración de las disposiciones generales que les afecten directamente y en representación de sus intereses, todo ello a través de las asociaciones de consumidores y de sus agrupaciones o federaciones.

e) La protección jurídica, administrativa y técnica por parte de los poderes públicos que permitan elegir libremente y corregir las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión.

f) El derecho a la reparación e indemnización de los daños y perjuicios sufridos.

ARTICULO 5

Los derechos reconocidos a las Asociaciones para la defensa de los intereses generales o sectoriales de los vecinos, sólo serán ejercitables por aquellas que se encuentren inscritas en el Registro Municipal de Asociaciones Vecinales.

TITULO II

COMPETENCIAS Y ORGANOS MUNICIPALES DE CONSUMO

CAPITULO 1: COMPETENCIAS

ARTICULO 6

Corresponde a las Autoridades y Corporaciones Locales, a través de su propio personal y de los Sanitarios Locales, promover y desarrollar la protección y defensa de los consumidores y usuarios en el ámbito de sus competencias, de acuerdo con la legislación estatal y autonómica, y especialmente los siguientes aspectos:

1.- Informar y educar a los consumidores y usuarios, estableciendo oficinas y servicios correspondientes, de acuerdo con las necesidades de la localidad.

2.- Inspeccionar los productos o servicios de uso común, ordinario y generalizado.

3.- Realizar directamente la inspección técnica o técnico-sanitaria y correspondientes controles y análisis, a medida en que cuentan con medios para su realización, o promoviendo, colaborando o facilitando su realización por otras Entidades y Organismos.



Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Ajuntament de Gandia

ORDENANZA REGULADORA DE LOS SERVICIOS LOCALES DE CONSUMO



4.- Apoyar y fomentar las asociaciones de consumidores y usuarios.

5.- Adoptar las medidas urgentes y requerir las colaboraciones precisas en los supuestos de crisis o emergencias que afecten a la salud o seguridad de los consumidores o usuarios.

6.- Incoar y tramitar expedientes sancionadores en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria.

CAPITULO 2: ORGANOS MUNICIPALES DE CONSUMO

ARTICULO 7

Al objeto de garantizar el cumplimiento de la protección y defensa de los derechos básicos de los consumidores y usuarios de este Municipio, y en uso de la competencia atribuida, se establecen los siguientes órganos complementarios:

- Concejalía de Defensa de los Consumidores y Usuarios.
- Comisión Informativa Municipal
- Consejo Sectorial.
- Junta Arbitral de Consumo.

Su composición, funcionamiento y funciones se establecerá por el Ayuntamiento.

Sección 1ª:

La Concejalía de Defensa de los Consumidores y Usuarios

ARTICULO 8

Mediante Resolución de la Alcaldía, se podrán delegar en un Concejal las atribuciones referidas a la Defensa de Consumidores y Usuarios.

ARTICULO 9

La Concejalía de Defensa de Consumidores y Usuarios asumirá, entre otras, las siguientes funciones:

- a) Presidir los órganos municipales en materia de consumo.
- b) Elaborar informes, programas y propuestas en materia de consumo.
- c) Coordinar de los servicios de consumo y del personal adscrito a los mismos.
- d) La responsabilidad de la gestión político-social en materia de consumo.
- e) Cualquier otra función que le sea delegada por el Alcalde-Presidente.





Sección 2ª: La Comisión Informativa

ARTICULO 10

La Comisión Informativa Municipal es el órgano complementario de asesoramiento a la Corporación creada para el estudio, informe o consulta en los asuntos en materia de consumo que han de ser sometidos a la decisión del Pleno del Ayuntamiento o del Alcalde-Presidente. Su composición numérica y competencias serán acordadas por el Ayuntamiento Pleno. Se podrá integrar en otra comisión afín a su cometido.

ARTICULO 11

Las sesiones de las Comisiones Informativas no son públicas.

No obstante, cuando lo autorice su Presidente, podrá convocarse a los representantes de las Asociaciones de Consumidores legalmente constituidas o técnicos en la materia a los solos efectos de oír su parecer o recibir informe en temas concretos de interés para la Asociación correspondiente. "***Tras la exposición y antes de iniciarse la deliberación deberán abandonar la sesión***".

ARTICULO 12

Las funciones de la Comisión Informativa serán, entre otras, las siguientes:

- a) Elaborar estudios, informes y propuestas en materia de consumo.
- b) Dictaminar en aquellos asuntos de su competencia que deban ser resueltos por la Alcaldía-Presidencia o los Organos Colegiados de la Corporación.

Sección 3ª: El Consejo Sectorial de Consumo

ARTICULO 13

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

Su creación, composición y funcionamiento serán definidos por acuerdo del Pleno del Ayuntamiento.





ARTICULO 14

Además del asesoramiento a la Corporación en asuntos relacionados con el consumo, el Consejo tendrá las siguientes funciones:

- a) Informar al Ayuntamiento sobre los problemas generales o específicos del sector.
- b) Emitir informes, estudios y propuestas sobre antiproyectos de Ordenanzas.
- c) Elaborar informes previos a la ejecución de planes sobre el consumo y comunicación de iniciativas, propuestas y recomendaciones.

Sección 4ª: La Junta Arbitral de Consumo.

ARTICULO 15

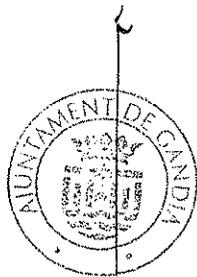
Con el fin de fomentar la solución amistosa de aquellos conflictos y reclamaciones que afecten a los consumidores y usuarios, propiciando una rápida y equitativa satisfacción de las controversias y reclamaciones planteadas y cuando éstas alcancen una entidad suficiente que implique la necesidad de ofrecer este servicio, el Pleno del Ayuntamiento podrá adoptar el acuerdo de crear un Organismo Arbitral, de forma individualizada o bien mediante la firma de un convenio con la Conselleria de Sanidad y Consumo, con la denominación de Junta Arbitral de Consumo.

La composición, competencias y requisitos de la Junta serán determinados en el acuerdo de creación, respetando lo dispuesto en la Ley de Arbitraje y demás disposiciones que lo regulen.

ARTICULO 16

1.-La Junta Arbitral será competente para atender reclamaciones de consumidores y usuarios que tengan su domicilio o razón social dentro del ámbito territorial de la Junta, siempre que no concurra intoxicación, lesión o muerte ni existan indicios racionales de delito, todo ello sin perjuicio de la protección administrativa y la judicial de acuerdo con lo establecido en el art. 24 de la Constitución Española.

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





TITULO III

EL SERVICIO MUNICIPAL DE CONSUMO

Capítulo 1: Objetivos y estructura del servicio de consumo.

ARTICULO 17

En el ejercicio de las competencias que atribuye la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local y la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios a las Corporaciones locales, se creará el Servicio Local de Consumo al objeto de garantizar el cumplimiento de los derechos básicos reconocidos en la legislación vigente.

Capítulo 2: De la Información - O.M.I.C.

ARTICULO 18

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (O.M.I.C.) tendrá como funciones la información, ayuda y orientación a los consumidores y usuarios para el adecuado ejercicio de sus derechos y, entre otras, podrá realizar las siguientes actividades:

- a) Recepción de quejas, denuncias, reclamaciones e iniciativas y su tramitación por el procedimiento que le sea aplicable ante las instancias competentes.
- b) Indicación de las direcciones y principales funciones de otros centros públicos o privados de interés para el consumidor y usuario.
- c) Recabar información directamente de los organismos públicos y privados.
- d) Realizar campañas informativas.
- e) Difundir estudios y análisis comparativos.
- f) Editar publicaciones.
- g) Organizar y desarrollar cursos de formación a consumidores y usuarios.
- h) Organizar y desarrollar cursos de formación destinados a funcionarios técnicos.
- i) Desarrollar actividades de animación socio-cultural para jóvenes que despierten el interés en temas de consumo.



Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Ajuntament de Gandia

ORDENANZA REGULADORA DE LOS SERVICIOS LOCALES DE CONSUMIDOR



j) Realizar actividades de colaboración con el sistema educativo.

k) Impulsar la creación de órganos de participación, asesoramiento y apoyo a asociaciones.

l) Gestionar ayudas y subvenciones.

m) Fomentar el asociacionismo de consumidores y usuarios.

n) En general, la atención, defensa y protección de los consumidores y usuarios y su remisión a las entidades y organismos correspondientes.

ARTICULO 19

Para garantizar la protección de los legítimos intereses del consumidor, la O.M.I.C. podrá realizar actos de mediación y servir de sede a la Junta Arbitral, en su caso.

Capitulo 3 : De la inspección

ARTICULO 20

Corresponde al Ayuntamiento la inspección de los productos, bienes y servicios que se detallan en el anexo de la presente Ordenanza, para comprobar el origen e identidad, el cumplimiento de la normativa vigente en materia de precios, etiquetado, presentación y publicidad y los demás requisitos o signos externos que hacen referencia a sus condiciones de higiene y seguridad.

ARTICULO 21

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

ARTICULO 22

1.- Para lograr una mayor efectividad en la acción inspectora y cuando resulte de interés para el municipio, se llevarán a cabo campañas de inspección en colaboración con la Conselleria de Sanidad y Consumo; los términos de dicha colaboración serán los que se determinan en cada caso.

2.- Asimismo, se podrá colaborar con las distintas Administraciones en la realización de campañas de inspección dirigidas al control de los productos y servicios de uso común.





TITULO IV

INFRACCIONES Y SANCIÓNES

Capítulo 1: Infracciones en materia de defensa del consumidor.

ARTICULO 23

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

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

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

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

4.- 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 bienes duraderos y en general cualquier situación que induzca a engaño o confusión o que impida reconocer la verdadera naturaleza del producto o servicio.

5.- El incumplimiento de las normas reguladoras de precios, de imposición injustificada de condiciones sobre prestaciones no solicitadas o cantidades mínimas o cualquier otra tipo de intervención o actuación que suponga un incremento de los precios o márgenes comerciales.

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

7.- El incumplimiento de las disposiciones sobre seguridad en cuanto afecten o puedan suponer un riesgo para el usuario o consumidor.

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





9.- En general, el incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en el Decreto 132/1989, del Consell de la Generalitat Valenciana, por el que se regulan las infracciones, el procedimiento y la competencia sancionadora, y las que se contemple en las ordenanzas municipales.

Capítulo 2 :Expedientes Municipales

ARTICULO 24

Siempre que el Ayuntamiento tuviera conocimiento, por medio de sus inspectores o en virtud de denuncia de algún ciudadano o una asociación de consumidores, de la comisión de alguna de las infracciones tipificadas en el art. 23, podrá levantar acta que será remitida al Servicio Territorial de Consumo, a efectos de su conocimiento, instrucción de expediente e imposición de la correspondiente sanción de acuerdo con la gravedad de los hechos.

DISPOSICION FINAL

En todo lo no previsto en esta ordenanza será de aplicación la Ley de 2/87 de la Generalitat Valenciana, por la que se regula el Estatuto de Consumidores de la Comunidad Valenciana, y la Ley 26/84 General para la Defensa de Consumidores y Usuarios.

