



AYUNTAMIENTO DE ALICANTE

PROYECTO DE
ORDENANZA
REGULADORA DE LOS
SERVICIOS LOCALES DE
CONSUMO



AYUNTAMIENTO DE ALICANTE

ÍNDICE

- PREÁMBULO
- TÍTULO I. **Disposiciones generales**
 - CAPÍTULO I. **Objeto y ámbito de aplicación.**
 - CAPÍTULO II. **Derechos y deberes de los consumidores y asociaciones.**
- TÍTULO II. **Competencias y organización municipal.**
 - CAPÍTULO I. **Competencias en materia de consumo.**
 - CAPÍTULO II. **Organización municipal en materia de consumo.**
- TÍTULO III. **Régimen sancionador**
- DISPOSICIÓN TRANSITORIA
- DISPOSICIÓN DEROGATORIA
- DISPOSICIÓN FINAL
- ANEXO

ORDENANZA REGULADORA DE LOS SERVICIOS LOCALES DE CONSUMO

PREÁMBULO

La defensa y protección de los consumidores y usuarios constituye un mandato constitucional, disponiendo el artículo 51 de la Constitución Española de 1978 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, promoviendo su información y educación, fomentando sus organizaciones y oyendo a éstas en las cuestiones que puedan afectar a los consumidores y usuarios, en los términos que la ley establezca.

La Generalitat Valenciana tiene competencia exclusiva en la materia de defensa del consumidor y usuario, en virtud del artículo 49.1.35ª del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana.

El Estatuto de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana establece que corresponde a las entidades locales velar por la protección y promoción de los derechos de los consumidores y usuarios en el ámbito de su territorio.

Asimismo, la Ley 8/2010, de Régimen Local de la Comunidad Valenciana, establece en el artículo 33 entre otras competencias de los municipios, en su apartado g) defensa de los usuarios y consumidores.

Por ello, y al objeto de regular la competencia del Ayuntamiento de Alicante en la materia se ha considerado conveniente la modificación de la ordenanza que regule los servicios locales de consumo conforme a la legislación vigente.

La modificación de la ordenanza se justifica desde una doble perspectiva, por un lado en los cambios normativos producidos desde la aprobación de la ordenanza actualmente vigente, que ahora se deroga, así como las modificaciones organizativas de los servicios municipales implicados.

TÍTULO I

Disposiciones generales

CAPÍTULO I

Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 1. Objeto.

El objeto de esta ordenanza es la determinación de las actuaciones del Ayuntamiento de Alicante en aplicación de las normas sobre protección y defensa de los consumidores y usuarios, el ejercicio de sus derechos

reconocidos legalmente, y el fomento de una política de consumo responsable y participativa.

La presente ordenanza se ajusta a la normativa aplicable en materia de consumidores y usuarios.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

La presente ordenanza será de aplicación en todo el término municipal de Alicante, a las relaciones entre consumidores y empresarios, ya se trate de personas físicas o jurídicas, siempre y cuando, los primeros tengan su domicilio o residencia habitual o la relación se genere en el municipio.

Artículo 3. Concepto de consumidor y usuario.

A los efectos de esta norma son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

Artículo 4. Concepto de empresario.

A efectos de esta norma se considera empresario a toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

CAPÍTULO II

Derechos y deberes de los consumidores y asociaciones

Artículo 5. Derechos.

Son derechos de los consumidores y usuarios:

a) La protección contra los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad.

b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.

c) La información correcta y suficiente sobre los productos y servicios, y la información ayuda y orientación para el adecuado ejercicio de sus derechos.

d) La educación y formación en los derechos y conocimientos necesarios para el correcto uso y consumo de bienes y servicios.

e) La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afectan directamente y la representación de sus intereses, a través de las asociaciones, agrupaciones,

federaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas.

f) 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.

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

Artículo 6. Deberes.

Son deberes de los consumidores frente a los servicios de consumo del Ayuntamiento de Alicante:

a) Tratar con respeto al personal al servicio de ésta.

b) Hacer un uso adecuado de las instalaciones municipales.

c) Redactar las reclamaciones de forma concreta y determinada, facilitando información veraz sobre el objeto de las mismas y aportando la documentación y datos necesarios para su tramitación.

d) Comunicar al órgano municipal competente los datos actualizados necesarios para la realización de las notificaciones municipales.

e) Actuar de buena fe en la defensa de sus intereses, no realizando denuncias carentes de fundamento y formuladas con el propósito de perjudicar económica o moralmente al denunciado.

f) Utilizar de forma racional y responsable las vías extrajudiciales de resolución de conflictos fomentadas por el Ayuntamiento de Alicante.

Artículo 7. Asociaciones de consumidores y usuarios.

1. Las asociaciones de consumidores y usuarios constituyen el cauce idóneo de representación, participación, defensa y asesoramiento de los consumidores.

2. A los efectos de esta ordenanza, son asociaciones de consumidores y usuarios las entidades sin ánimo de lucro que, constituidas conforme a lo previsto en la legislación sobre asociaciones y reuniendo los requisitos específicos exigidos en la normativa estatal básica aplicable y en esta ordenanza y sus normas de desarrollo, tengan como finalidad la defensa de los derechos e intereses legítimos de los consumidores, incluyendo su información, formación y educación, bien sea con carácter general, bien en relación con bienes o servicios determinados.

3. También son asociaciones de consumidores y usuarios las entidades constituidas por consumidores con arreglo a la legislación de cooperativas autonómica, siempre que respeten los requisitos básicos exigidos en la normativa estatal aplicable y entre cuyos fines figure, necesariamente, la educación y formación de sus socios en materias relacionadas con el consumo, y estén obligadas a constituir un fondo social con tal objeto, según su legislación específica.

4. Las asociaciones de consumidores y usuarios podrán integrarse en uniones, federaciones o confederaciones que tengan idénticos fines y cumplan los requisitos específicos exigidos por esta ordenanza.

5. Se prohíbe utilizar los términos consumidor o usuario, la denominación de asociación de consumidores y usuarios o cualquier otra expresión similar que induzca a error o confusión sobre su naturaleza o su legitimidad para la defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, a aquellas organizaciones que no reúnan los requisitos exigidos en esta ordenanza.

6. Los derechos reconocidos a las asociaciones, a que hace referencia el artículo 236 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, aprobado por el Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, solo serán ejercitables por aquellas asociaciones que se encuentren inscritas en el Registro Municipal de Asociaciones Vecinales.

TÍTULO II

Competencias y organización municipal

CAPÍTULO I

Competencias en materia de consumo

Artículo 8. Competencias.

Corresponde a las autoridades y Corporaciones Locales, a través de su propio personal, promover y desarrollar la protección y defensa de los consumidores y usuarios en el ámbito de su territorio, y de conformidad con las competencias atribuidas de acuerdo con la legislación estatal y de la Comunidad Autónoma, y especialmente en los siguientes aspectos:

a) La información y educación de los consumidores y usuarios, estableciendo las oficinas y servicios correspondientes, de acuerdo con las necesidades de la localidad.

b) La inspección de productos, bienes y servicios puestos a disposición del consumidor para comprobar su adecuación a la normativa que los regula, su 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, sanidad y seguridad.

c) La realización directa de la inspección técnica y los correspondientes controles y análisis, en la medida en que cuenten con medios para su realización o promoviendo, colaborando o facilitando su realización por otras Entidades y Organismos.

d) 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.

e) Ejercer la potestad sancionadora con el alcance que se determine en sus normas reguladoras.

f) Apoyar y fomentar las asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito local.

Artículo 9. Concesión de subvenciones.

1. El Ayuntamiento de Alicante podrá conceder subvenciones a organizaciones de consumidores y otras entidades que realicen actuaciones de formación, información, educación y defensa de los consumidores, de fomento del consumo responsable y comercio justo, y acrediten razones de interés público, social o humanitario, conforme a lo dispuesto en la normativa aplicable.

2. Las convocatorias de las subvenciones se efectuarán con sujeción a las bases reguladoras previamente aprobadas por el órgano municipal competente, y su financiación lo será con cargo a crédito presupuestario de los Presupuestos Municipales.

Artículo 10. Uso de medios electrónicos.

El Ayuntamiento de Alicante impulsará, mediante procedimientos eficaces, el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos en la protección y seguridad de los intereses económicos y sociales de los consumidores.

CAPÍTULO II

Organización municipal en materia de consumo

Artículo 11. Organización municipal.

1. Bajo la superior dirección del Ilmo. Sr. Alcalde o, en su caso, del Concejal delegado en la materia, las competencias municipales en materia de consumo serán ejercidas desde el servicio municipal correspondiente de este Excmo. Ayuntamiento, encuadrado en el ámbito cuarto de su estructura básica.

2. La organización de los servicios correspondientes a la materia de consumo vendrán determinados por la estructura organizativa del Ayuntamiento.

Artículo 12. La Oficina Municipal de Información al Consumidor.

La Oficina Municipal de Información del Consumidor (O.M.I.C.) tiene 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) Valoración de la petición del ciudadano, determinando si es materia de consumo, y en tal caso, el órgano competente para su conocimiento y resolución.

b) Recepción de quejas, denuncias, reclamaciones e iniciativas y su tramitación por el procedimiento que le sea aplicable ante las instancias competentes.

c) Comunicación al reclamado para que aporte la documentación o alegaciones que estime pertinentes sobre la reclamación presentada contra él.

d) Realización de la mediación entre el reclamante y reclamado.

e) Remisión a los servicios municipales competentes si se aprecian indicios de infracción en materia de consumo, para el esclarecimiento de los hechos y el eventual ejercicio de la potestad sancionadora.

f) Indicación de las direcciones y principales funciones de otros centros públicos o privados de interés para el consumidor y usuario.

g) Recabar información directamente de los organismos públicos y privados.

h) Desarrollo de la mediación ente el consumidor y la empresa o profesional reclamado, con la finalidad de lograr un acuerdo entre ambos para la resolución del conflicto.

i) Información sobre las vías de resolución del conflicto planteado, especialmente del sistema arbitral de consumo, y remisión a la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Alicante de la reclamación planteada cuando el reclamante lo solicite, en los casos en que la mediación intentada no haya terminado en acuerdo.

j) Realizar campañas informativas.

k) Difundir estudios y análisis comparativos.

l) Editar publicaciones.

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

Artículo 13. La Inspección de Consumo.

1. Corresponde a la inspección de consumo del Ayuntamiento de Alicante la supervisión y el control 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 exigidos por las disposiciones aplicables en cada momento. A tal fin podrá realizar investigaciones o estudios de mercado sobre productos o sectores de los cuales se pudieran derivar riesgos para la seguridad o los legítimos intereses económicos o sociales de los consumidores para ser incluidos como objetivos prioritarios de las actuaciones de vigilancia y control.

2. A fin de lograr una mayor efectividad en la acción inspectora y cuando resulte de interés para el municipio, se llevarán a cabo campañas de inspección propias y en colaboración con la Consellería que tenga atribuidas las competencias en materia de consumo. Los términos de dicha colaboración serán los que se determinen en cada caso.

3. 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 que se relacionan en el Anexo.

Artículo 14. Facultades y deberes de la Inspección de Consumo.

1. La actividad de inspección será desarrollada por funcionarios facultados para tal fin, quienes, en el ejercicio de su función, tendrán carácter de autoridad y podrán solicitar el apoyo necesario de cualquier otra, así como de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.

2. En el ejercicio de estas funciones, el personal inspector irá debidamente acreditado, 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.

3. Podrán acceder al establecimiento, 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 comercial o profesional inspeccionada. La visita podrá extenderse tanto a las dependencias abiertas al público como a áreas restringidas.

4. Asimismo, podrán acceder al establecimiento que constituya el domicilio particular de una persona física previo consentimiento de su titular o previa obtención de la oportuna autorización judicial.

5. Podrán tener acceso directo a la documentación Industrial, Mercantil y Contable de la Empresa inspeccionada, o a cualquier otra documentación cuando a lo largo de sus actuaciones, lo consideren necesario, y requerir la colaboración de cualquier persona física o jurídica que pueda tener relación directa o indirecta con el objeto de la inspección.

6. Realizar toma de muestras, así como cualquier otro tipo de control o ensayo sobre los productos en cualquier fase de la comercialización de éstos.

7. Tanto los órganos de las Administraciones Públicas, como las empresas con participación pública, Organismos Oficiales, Organizaciones profesionales y Organizaciones de Consumidores, facilitarán, cuando se les solicite, la información requerida por los correspondientes Servicios de Inspección.

Artículo 15. Procedimiento de inspección.

1. Cuando los inspectores aprecien algún hecho que estimen pueda constituir infracción levantarán la correspondiente acta. En el caso de no haber detectado en la inspección indicios de infracción, el inspector formalizará informe que acredite la actuación realizada.

2. El acta de inspección incluirá, como mínimo, los siguientes datos:

a) Identificación completa del titular del establecimiento o de la actividad, así como de quien atiende a la inspección, indicando en calidad de qué actúa.

b) Identificación del inspector o inspectores actuantes.

c) Lugar, fecha y hora de inicio y finalización de la actuación inspectora.

d) Hechos que motivan la actuación.

e) Hechos apreciados, circunstancias concurrentes o de interés, y manifestaciones que deseen formular quienes suscriben el acta.

f) Diligencias practicadas, en caso de realizarse. Para llevar a cabo estas diligencias, los órganos de control oficial podrán solicitar la asistencia de

técnicos especialistas, quienes actuarán conjuntamente con el personal inspector.

g) Requerimientos documentales o de información formulados por el inspector.

h) 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 del compareciente a firmar el acta no invalidará ésta.

3. El acta será formalizada por triplicado, ante el titular de la empresa o establecimiento, o ante su representante legal o personal, y, en defecto de éstos, ante cualquier dependiente que se encuentre en el mismo. Si dichas personas se negasen a intervenir o firmar en el acta, ésta será autorizada con la firma de un testigo, si fuera posible, sin perjuicio de exigir las responsabilidades a que dará lugar tal negativa, y siempre y en todo caso por el inspector o inspectores actuantes.

4. El acta de inspección tiene todos los efectos probatorios legalmente establecidos y los hechos recogidos en ella se presumirán ciertos, salvo prueba en contrario.

5. El incumplimiento por parte de los inspectores del deber de sigilo profesional, será motivo de sanción disciplinaria, conforme a la normativa de aplicación.

6. Las personas físicas o jurídicas, asociaciones o entidades estarán obligadas, a requerimiento de los órganos competentes o de los inspectores, a:

a) Suministrar toda clase de información sobre instalaciones, productos o servicios, permitiendo la directa comprobación por los inspectores.

b) Exhibir y facilitar copias, en su caso, de la documentación justificativa de las operaciones realizadas, de los precios y márgenes aplicados y de los conceptos en que se descomponen los mismos.

c) Permitir que se practique la oportuna toma de muestras de los productos o mercancías que elaboren, distribuyan o comercialicen.

d) En general, a facilitar las visitas de inspección.

7. La documentación aportada y las declaraciones efectuadas voluntariamente o a requerimiento de la Administración irán firmadas por personas con facultad bastante para representar y obligar a la empresa.

8. La documentación aportada debe ser completa y exacta, sancionándose su falsedad, inexactitud y la falta de datos, de conformidad con lo previsto en la presente ordenanza y demás normas aplicables, sin perjuicio de que, si se observase la posible existencia de delito o falta, se ponga en conocimiento de las autoridades competentes.

9. Adoptar, conforme al procedimiento legalmente establecido, las medidas provisionales que resulten necesarias cuando exista o se sospeche razonablemente la existencia de un riesgo para la seguridad de las personas.

10. En el supuesto de que sea previsible el decomiso de la mercancía como efecto accesorio de la sanción, el Alcalde podrá ordenar su intervención cautelar, sin perjuicio de que, en la resolución que se adopte, se decrete el decomiso definitivo o se deje sin efecto la intervención ordenada.

El Alcalde, durante la tramitación del expediente, a propuesta del Instructor y cuando las circunstancias así lo aconsejen, podrá levantar la intervención cautelar de la mercancía.

11. En el supuesto de riesgo real o previsible para la salud pública se adoptará cualquiera otra medida que ordenen los órganos competentes.

12. Cuando del acta se desprenda que existen indicios de infracción de la normativa de consumo que pueda dar lugar a la incoación de un procedimiento administrativo sancionador se redactará un informe motivado con sucinta referencia de los hechos y de la normativa infringida.

Artículo 16. Medidas provisionales.

1. Sin perjuicio de las medidas que se lleven a cabo en el curso del procedimiento sancionador, el órgano competente en materia de consumo podrá adoptar, mediante acuerdo motivado, las medidas provisionales que considere oportunas, de entre las señaladas en el presente artículo, y en todo caso, las que establezca la normativa vigente en la materia, en aquellos supuestos en que existan indicios de vulneración de los derechos reconocidos a los consumidores y usuarios y, en todo caso:

a) Cuando existan indicios racionales de riesgo para la salud y seguridad de los consumidores y usuarios.

b) Cuando puedan lesionarse de forma grave los intereses económicos y sociales de los consumidores.

c) En situaciones de urgencia, o si en el transcurso de las actuaciones de inspección y control se observasen indicios racionales de riesgo para la salud y seguridad o graves perjuicios para los intereses económicos de los consumidores, el personal inspector podrá adoptar las medidas provisionales previstas en el presente artículo, debiendo ser ratificadas por el órgano competente en el plazo de cinco días hábiles, computados desde el día siguiente a aquel en que se hayan adoptado, cesando sus efectos si en dicho plazo no se produce la notificación de la ratificación o su intento.

2. Las medidas provisionales a adoptar pueden ser las siguientes:

a) Prohibir temporalmente la comercialización de un producto o de un lote de productos, en cualquier fase de su comercialización, interviniendo cautelarmente, en su caso, los productos de que se trate y estableciendo las medidas de acompañamiento necesarias para garantizar el cumplimiento de la prohibición.

b) Prohibir temporalmente, durante el período necesario para efectuar los diferentes controles, que se suministre, proponga el suministro o se exponga un producto o un lote de productos cuando existan indicios de su peligrosidad.

c) Suspender temporalmente la prestación de un servicio, imponiendo las medidas de acompañamiento necesarias para garantizar el cumplimiento de la suspensión.

d) Clausurar temporalmente establecimientos.

e) Imponer la exhibición de carteles en establecimientos e inserción de anuncios en medios de comunicación advirtiendo a los consumidores para que se abstengan de consumir o utilizar un producto o un servicio que pueda suponer un riesgo.

f) Cualquier otra medida que sea necesaria por existir indicios racionales de riesgo para la salud y/o la seguridad de los consumidores y usuarios.

3. Las medidas provisionales que se adopten deben motivarse, ser proporcionadas al daño que se pretende evitar, adecuarse al procedimiento establecido al efecto y extenderse el tiempo estrictamente necesario durante el que se mantenga el riesgo.

4. La adopción de cualquier medida provisional es compatible con la iniciación previa, simultánea o posterior de un procedimiento sancionador.

5. Actuaciones en supuestos de red de alerta. Cuando la Oficina Municipal de Información al Consumidor reciba notificación sobre la inclusión de un producto en “red de alerta” o sistema análogo, procederá a su localización y retirada del mercado. Mediante instrucción del órgano competente se regulará el procedimiento al que debe ajustarse la realización de tales actividades con los objetivos de asegurar su máxima eficacia y de minimizar el riesgo para el consumidor.

Artículo 17. Centro de Recursos de Consumo.

1. El Ayuntamiento de Alicante promoverá el acceso de los consumidores a la educación y formación en materia de consumo para que puedan desarrollar un comportamiento libre, racional, y responsable en el consumo de bienes y en la utilización de servicios.

2. Para el cumplimiento de los fines establecidos en el apartado primero, el Centro de Recursos de Consumo elaborará programas y desarrollará actuaciones conducentes a:

a) Organizar y desarrollar cursos de formación a consumidores y usuarios.

b) Organizar y desarrollar cursos de formación destinados a funcionarios implicados, directa o indirectamente, en materias de consumo.

c) La promoción de campañas informativas y formativas que fomenten hábitos de consumo responsable en la población.

d) Difundir estudios y análisis comparativos, y editar publicaciones.

e) Desarrollar actividades de animación socio-cultural para jóvenes, que despierten el interés en temas de consumo.

f) Realizar actividades de colaboración con el sistema educativo, en materia de consumo.

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

h) Gestionar ayudas y subvenciones.

i) Fomentar el asociacionismo de consumidores y usuarios.

j) La elaboración y publicación de material didáctico de apoyo a la educación y formación a los consumidores dirigido en particular a colectivos especialmente protegidos.

Artículo 18. La Junta Arbitral de Consumo.

1. La Junta Arbitral de Consumo tiene por objeto 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.

2. La composición, competencias y requisitos de la Junta están concretados en la Resolución de 12 de enero de 2005, de la Secretaría General de la Consellería de Administración Pública.

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

4. El funcionamiento de la Junta Arbitral de Consumo de Alicante se regirá por lo establecido en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, y el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, que regulan el sistema arbitral de consumo.

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

6. El fomento del arbitraje de consumo por parte del Ayuntamiento de Alicante se articulará, entre otras, en las siguientes actuaciones:

a) Impulso de la adhesión al sistema Arbitral de Consumo de empresas y profesionales que desarrollen actividad comercial en la ciudad de Alicante, con el objetivo de incrementar el número total de adheridos.

b) Participación en dicho sistema de organizaciones empresariales y de consumidores, así como de colegios profesionales.

c) Tramitación eficaz, priorizando la incorporación de avances tecnológicos.

d) Aplicación, como criterio de valoración en los procedimientos de convocatorias municipales de subvenciones en materia de consumo y de comercio, de la adhesión de los comerciantes al Sistema Arbitral de Consumo.

e) Realización de campañas informativas sobre la existencia y funciones de la Junta Arbitral de Consumo, facilitando información al consumidor sobre los establecimientos adheridos al sistema arbitral.

7. El Ayuntamiento de Alicante fomentará la presencia institucional en grupos de trabajo y redes.

TÍTULO III Régimen sancionador

Artículo 19. Infracciones en materia de defensa del consumidor.

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

a) La alteración, adulteración o fraude en bienes y servicios susceptibles de consumo por adición o sustracción de cualquier sustancia o elemento, alteración de su composición o calidad, incumplimiento de las condiciones que corresponda a su naturaleza o la garantía, arreglo 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.

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

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

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

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

f) En general, el incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en la Ley 1/2011, de 22 de marzo, de la Generalitat, por la que se aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana y las establecidas en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Artículo 20. Calificación de las infracciones.

La calificación de las infracciones como leves, graves y muy graves, así como la responsabilidad por su comisión, se regularán de acuerdo con lo dispuesto en la referida Ley 1/2011, de 22 de marzo, de la Generalitat, por la que se aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana.

Artículo 21. Procedimiento sancionador.

1. El procedimiento sancionador se ajustará a lo dispuesto en la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

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

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

4. En ningún caso se producirá una doble sanción por los mismos hechos en función de los mismos intereses públicos protegidos, si bien deberán exigirse las demás responsabilidades que se deduzcan de otros hechos o infracciones concurrentes.

5. El plazo de duración de procedimiento será de seis meses. Si no hubiese recaído resolución transcurridos seis meses desde la iniciación, teniendo en cuenta las posibles interrupciones de su cómputo por causas imputables a los interesados o por la suspensión del procedimiento en los supuestos legalmente previstos, se producirá la caducidad del expediente con el consiguiente archivo de las actuaciones.

Artículo 22. Sanciones accesorias.

El órgano competente acordará como sanciones accesorias frente a las infracciones que en materia de defensa de los consumidores previstas en la normativa aplicable se cometan, las siguientes:

a) El decomiso de la mercancía adulterada, deteriorada, falsificada, fraudulenta, no identificada o que pueda entrañar riesgo para el consumidor y usuario. Los gastos derivados de las medidas adoptadas incluidas, entre otras, las derivadas del transporte, distribución y destrucción de la mercancía, serán por cuenta del infractor.

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

Artículo 23. Instrucción.

1. Siempre que el Ayuntamiento tuviera conocimiento, por medio de sus inspectores o en virtud de denuncia de algún ciudadano o de una asociación de consumidores, de la comisión de alguna de las infracciones tipificadas, instruirá el oportuno expediente sancionador, que se tramitará con arreglo a lo establecido en los artículos precedentes.

2. Cuando por razón de la infracción detectada, de la materia, o por la repercusión de los hechos, el Ayuntamiento entienda que debe ser impuesta una multa cuya cuantía excede de su competencia dará traslado del expediente al Órgano de la Administración autonómica competente para que, en su caso, proceda a instruir el expediente y sancionar al infractor, de acuerdo con la gravedad de los hechos.

En este caso, el Organismo que instruya el expediente comunicará a la Entidad Local la tramitación y la resolución del expediente.

Artículo 24. Coordinación con la Administración Autonómica.

La apertura de un expediente por parte del Ayuntamiento se comunicará al Servicio Territorial de Consumo de la Provincia, a los efectos de que tenga conocimiento del mismo y a fin de coordinar la actuación de ambas Administraciones en la defensa de los consumidores y usuarios.

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

Artículo 25. Reducción de las sanciones.

1. La cuantía de las multas que hayan de imponerse por infracción de la presente ordenanza, se establecerá de acuerdo con lo previsto en la Ley 1/2011, de 22 de marzo, de la Generalitat, por la que se aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana y en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

2. Iniciado un procedimiento sancionador, si el infractor reconoce su responsabilidad, se podrá resolver el procedimiento con la imposición de la sanción que proceda.

3. Cuando la sanción tenga únicamente carácter pecuniario o bien quepa imponer una sanción pecuniaria y otra de carácter no pecuniario pero se ha justificado la improcedencia de la segunda, el pago voluntario por el presunto responsable, en cualquier momento anterior a la resolución, implicará la terminación del procedimiento, salvo en lo relativo a la reposición de la situación alterada o a la determinación de la indemnización por los daños y perjuicios causados por la comisión de la infracción.

4. En ambos casos, cuando la sanción tenga únicamente carácter pecuniario, el órgano competente para resolver el procedimiento aplicará una reducción del 30 por ciento sobre el importe de la sanción propuesta, en el caso de pago voluntario por el presunto responsable, en cualquier momento anterior a la resolución. Dicha reducción, deberá estar determinada en la notificación de inicio del procedimiento y su efectividad estará condicionada al desistimiento o renuncia de cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción.

Artículo 26. Naturaleza y destino de las sanciones.

Cuando, de la instrucción y resolución del expediente por parte del Ayuntamiento, resulte la comisión de una infracción y su correspondiente sanción económica, ésta será considerada como ingreso de la Entidad Local en toda su extensión.

Artículo 27. Tramitación simplificada.

Se podrá adoptar la tramitación simplificada cuando el órgano competente para iniciar el procedimiento considere que, de acuerdo con lo

previsto en su normativa reguladora, existen elementos de juicio suficientes para calificar la infracción como leve, sin que quepa la oposición por parte del interesado.

Dicho procedimiento se regulará del modo previsto en la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y, salvo que reste menos para su tramitación ordinaria, deberá resolverse en el plazo de treinta días, a contar desde el siguiente al que se notifique al interesado el acuerdo de tramitación simplificada.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Única. Las reducciones contempladas en el artículo 24 de la presente Ordenanza serán de aplicación a los expedientes sancionadores iniciados con posterioridad a la entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

A la entrada en vigor de la presente ordenanza quedará derogada cualquier disposición normativa municipal de igual o inferior rango que se le oponga, y expresamente, la Ordenanza Reguladora de los Servicios Locales de Consumo vigente.

DISPOSICIÓN FINAL

Primera. la presente Ordenanza entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia de Alicante.

Segunda. En todo lo no previsto en esta Ordenanza serán aplicables la Ley 1/2011, de 22 de marzo, de la Generalitat, por la que se aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana y el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

ANEXO

REAL DECRETO 1507/2000, DE 1 DE SEPTIEMBRE, POR EL QUE SE ACTUALIZAN LOS CATÁLOGOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE USO Y CONSUMO COMÚN, ORDINARIO Y GENERALIZADO, Y DE BIENES DE NATURALEZA DURADERA, A EFECTOS DE LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 2.2, 11.2 Y 11.5, DE LA LEY GENERAL PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS Y NORMAS CONCORDANTES.

A) Productos alimenticios y alimentarios.

1. Carnes frescas.

2. Carnes de aves de corral.
3. Carnes de caza silvestre.
4. Carnes de conejo doméstico y de caza de granja.
5. Derivados cárnicos.
6. Pescados y derivados.
7. Mariscos, crustáceos, moluscos y derivados.
8. Huevos y ovoproductos.
9. Leche y derivados.
10. Aceite y demás grasas comestibles.
11. Cereales.
12. Leguminosas.
13. Tubérculos y derivados.
14. Harinas y derivados.
15. Hortalizas y verduras.
16. Frutas y derivados.
17. Edulcorantes naturales y derivados.
18. Salsas y demás condimentos y especias.
19. Café y demás alimentos estimulantes y derivados.
20. Conservas animales y vegetales.
21. Platos preparados, productos dietéticos y de régimen.
22. Agua y hielo.
23. Helados.
24. Bebidas no alcohólicas.
25. Bebidas alcohólicas.
26. Aditivos.

B) Productos no alimenticios.

1. Medicamentos y productos sanitarios.
2. Productos de perfumería, cosméticos e higiene personal.
3. Abonos y fertilizantes de uso doméstico.
4. Flores, plantas y semillas de uso doméstico.
5. Plaguicidas de uso doméstico.
6. Disolventes, pegamentos, pinturas, barnices, tintes o similares.
7. Detergentes y productos de limpieza del hogar.
8. Instrumentos y material de óptica, fotografía, relojería y música.
9. Bisutería y monedas.
10. Herramientas, cuchillería, cubertería y otras manufacturas metálicas comunes, de uso doméstico.
11. Muebles, artículos de menaje, accesorios y enseres domésticos.
12. Aparatos eléctricos, electrotécnicos, electrónicos e informáticos, su software y accesorios de uso doméstico.
13. Vehículos automóviles, motocicletas, velocípedos y accesorios.
14. Encendedores y cerillas.
15. Combustibles.
16. Bombonas de gas.
17. Juguetes, juegos, artículos para recreo y deportes.

18. Vivienda.
19. Artículos para vestido y calzado y sus accesorios.
20. Artículos de viaje.
21. Libros, revistas y periódicos.
22. Material didáctico o escolar.

C) Servicios.

1. Servicios de suministros de agua, gas, electricidad y calefacción.
2. Arrendamiento de vivienda.
3. Servicios sanitarios: Médicos, hospitalarios, farmacéuticos y veterinarios.
4. Servicios de residencia y atención a personas mayores o con minusvalía.
5. Servicios de atención a la infancia y guarderías.
6. Transporte de servicio público.
7. Comunicaciones: Correos, teléfonos, telégrafos y otros servicios de telecomunicaciones que tengan incidencia directa en la prestación de servicios de uso general.
8. Enseñanza.
9. Servicios culturales.
10. Servicios de esparcimiento y deportes.
11. Servicios personales: Lavanderías, tintorerías y peluquerías.
12. Servicios de limpieza y de recogida de basuras.
13. Servicios bancarios y financieros.
14. Seguros.
15. Turismo y hostelería.
16. Servicios de reparación, mantenimiento y garantía de aquellos bienes y servicios relacionados en el presente Anexo que, por su naturaleza, puedan requerir de los mismos.

BIENES DE NATURALEZA DURADERA A LOS EFECTOS DEL ARTÍCULO 11.2 Y 5 DE LA LEY GENERAL PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS, Y ARTÍCULOS 12, 1, 2 Y 3 DE LA LEY DE ORDENACIÓN DEL COMERCIO MINORISTA.

1. Instrumentos y material de óptica, fotografía, relojería y música.
2. Herramientas, cuchillería, cubertería y otras manufacturas metálicas comunes.
3. Muebles, artículos de menaje, accesorios y enseres domésticos.
4. Aparatos eléctricos, electrotécnicos, electrónicos e informáticos y su software.
5. Vehículos automóbiles, motocicletos, velocípedos, sus piezas de recambio y accesorios.
6. Juguetes, juegos, artículos para recreo y deportes.
7. Vivienda.