



AYUNTAMIENTO DE GRADO
C/. Alonso de Grado, nº 3 – 33820 GRADO
Teléf.: 985 75 00 68 · Fax: 985 75 26 10

e-mail: secretaria@ayto-grado.es

ORDENANZA REGULADORA DE LOS SERVICIOS LOCALES DE CONSUMO

Exposición de motivos

El artículo 51 de la Constitución Española, fundamento de todo el ordenamiento jurídico, 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”. El derecho a la protección de la salud y de la seguridad del consumidor es un derecho fundamental reconocido al consumidor en el ámbito de la Unión Europea, en este sentido es preciso mencionar la Ley 39/2002, de 28 de octubre, de Transposición al Ordenamiento Jurídico Español de Diversas Directivas Comunitarias en Materia de Protección de los Intereses de los Consumidores y Usuarios.

Nuestro texto constitucional también establece que “los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquellos, en los términos que la Ley establezca”.

La Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, cuyo artículo 25 atribuye a los municipios las competencias en materia de defensa de usuarios y consumidores.

Además, en el ámbito estatal, la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, recoge la inspección de los productos y servicios de uso o consumo común, ordinario o generalizado, como materia propia de las Corporaciones Locales, también bajo los auspicios de una regulación superior.

Por otra parte, el Principado de Asturias, cuyo Estatuto de Autonomía fue aprobado por Ley Orgánica 7/1981, de 30 de diciembre, asumió, en virtud de su reforma, que se produjo por la Ley Orgánica 1/1994, de 24 de marzo, la competencia correspondiente a desarrollo legislativo y ejecución en materia de defensa del consumidor, y en ejercicio de dicha competencia ha promulgado la Ley 11/2002, de 2 de diciembre, de los Consumidores y Usuarios.

La presente ordenanza, cuyo ámbito de aplicación es el término municipal de Grado, nace con el objeto y fin último de acomodar su contenido a la Ley del Principado de Asturias 11/2002, de 2 de diciembre, de los Consumidores y Usuarios.

Por ello, en virtud de la legislación referida y con la intención última de la protección y defensa del consumidor y usuario, de la regulación municipal interna y de la promoción de los hábitos saludables de consumo entre los ciudadanos de Grado, esta ordenanza recoge como aspectos más importantes, entre otros:

- Los derechos de los consumidores y usuarios.
- Las Asociaciones de Consumidores y Usuarios como protectoras de los derechos de los mismos.

FIRMADO por: JOSE LUIS SUAREZ PEDREIRA (NIF: 10.878.148-E). Certificado válido hasta: 2014-02-22 sáb 18:05:06 +0100
Versión imprimible con información de firma y sin validez legal.
Firma válida.



AYUNTAMIENTO DE GRADO
C/. Alonso de Grado, nº 3 – 33820 GRADO
Teléf.: 985 75 00 68 · Fax: 985 75 26 10

e-mail: secretaria@ayto-grado.es

- Competencias y órganos municipales de consumo.
- El Servicio Municipal de Consumo.
- La potestad sancionadora: infracciones y sanciones.

Asimismo, la presente ordenanza trata de aportar la necesaria regulación jurídica y el marco normativo adecuado que venga a garantizar la protección y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

TITULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Capítulo 1.—Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 1.—Objeto de la ordenanza:

Esta ordenanza tiene por objeto la regulación de la actividad municipal para la protección y defensa de la salud y de los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios, en los términos que dispone el artículo 51 de la Constitución Española, la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases del Régimen Local; la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, la Ley 39/2002, de 28 de octubre, de Transposición al Ordenamiento Jurídico Español de Diversas Directivas Comunitarias en Materia de Protección de los Intereses de los Consumidores y Usuarios; la Ley 11/2002, de 2 de diciembre, de los Consumidores y Usuarios, del Principado de Asturias, y demás disposiciones que le sean de aplicación, en el ámbito territorial del municipio de Grado y en el marco de sus competencias.

Artículo 2.—Ambito de aplicación de la ordenanza:

La presente ordenanza será de aplicación en el término municipal de Grado.

Capítulo 2.—Concepto de consumidor y usuario

Artículo 3.—Concepto de consumidor y usuario:

1. A los efectos de esta ordenanza, se considerarán consumidores y usuarios las personas físicas o jurídicas que, como destinatarios finales, adquieran, utilicen o disfruten en el término municipal de Grado, de productos, actividades o servicios para su consumo o uso personal, familiar o colectivo, cualquiera que sea la naturaleza, pública o privada, individual o colectiva, de quien lo produce, facilita, suministra, expide o presta.

2. No tendrán la consideración de consumidores o usuarios quienes, sin constituirse en destinatarios finales, adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros.

FIRMADO por: JOSE LUIS SUAREZ PEDREIRA (NIF: 10.878.148-E). Certificado válido hasta: 2014-02-22 sáb 18:05:06 +0100
Versión imprimible con información de firma y sin validez legal.
Firma válida.



AYUNTAMIENTO DE GRADO
C/. Alonso de Grado, nº 3 – 33820 GRADO
Teléf.: 985 75 00 68 · Fax: 985 75 26 10

e-mail: secretaria@ayto-grado.es

3. A los efectos de los apartados anteriores, la Administración Pública sólo será considerada como proveedor cuando preste un servicio o suministre un producto o bien en régimen de derecho privado.

Capítulo 3.—Derechos básicos de los consumidores y usuarios

Artículo 4.—Derechos básicos de los consumidores y usuarios:

1. Son derechos básicos de los consumidores y usuarios los siguientes:

a) La protección frente a los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad, incluyendo aquellos que amenacen al medio ambiente y a la calidad de vida.

b) La protección de sus derechos y legítimos intereses económicos y sociales, en especial frente a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.

c) La recepción de una información veraz, correcta y suficiente sobre los diferentes bienes, productos o servicios.

d) La educación y formación en relación con todas las materias que puedan afectarles como consumidores y usuarios.

e) La representación, consulta y participación en las materias y procedimientos que les afecten, a través de las organizaciones legalmente constituidas para la defensa de sus intereses.

f) La protección jurídica, administrativa y técnica, así como la reparación e indemnización de los daños y perjuicios sufridos.

2. Se considera que las hojas de reclamaciones son el instrumento que tienen los consumidores para ejercer y reclamar sus derechos básicos, sin perjuicio de otras formas de ejercicio de los mismos. Todos los establecimientos, servicios y actividades profesionales radicados o que se presten o desarrollen en el término municipal de Grado deberán tener a disposición de los consumidores y usuarios las hojas de reclamación oficiales.

3. Los derechos de los consumidores y usuarios serán protegidos prioritariamente cuando guarden relación directa con productos o servicios de uso o consumo común, ordinario o generalizado. Asimismo, serán objeto de una especial vigilancia y control los bienes y productos de primera necesidad y los servicios esenciales para la comunidad, entendiéndose por tales aquellos que, por sus especiales características, resulten básicos para los consumidores y usuarios.

4. Se considerarán nulos de pleno derecho la renuncia previa al ejercicio de los derechos y legítimos intereses reconocidos en la presente ordenanza, los actos en fraude de la misma, así como todos los pactos que tengan por objeto la exclusión de su aplicación.

5. Para que el consumidor pueda exigir sus derechos deberá cumplir con las obligaciones contractuales, así como con lo dispuesto en la normativa vigente aplicable

FIRMADO por: JOSE LUIS SUAREZ PEDREIRA (NIF: 10.878.148-E). Certificado válido hasta: 2014-02-22 sáb 18:05:06 +0100
Versión imprimible con información de firma y sin validez legal.
Firma válida.



AYUNTAMIENTO DE GRADO
C/. Alonso de Grado, nº 3 – 33820 GRADO
Teléf.: 985 75 00 68 · Fax: 985 75 26 10

e-mail: secretaria@ayto-grado.es

en materia de consumo, debiendo actuar conforme al uso correcto del bien, producto o servicio y respetar las instalaciones del establecimiento.

6. Los colectivos de consumidores y usuarios que, por circunstancias especiales, se encuentren en una situación de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección más acusada, serán objeto de atención prioritaria por parte del Ayuntamiento de Grado, que se dirigirá preferentemente a la infancia y adolescencia, enfermos, personas con discapacidad, personas mayores, mujeres gestantes, inmigrantes y los sectores económicos y sociales más débiles.

Artículo 5.—Asociaciones de consumidores y usuarios:

1. Son Asociaciones de Consumidores y Usuarios las entidades sin finalidad de lucro y que tengan como exclusiva finalidad la información, educación y defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, bien sea con carácter general o en relación con productos o servicios concretos.

2. Las Asociaciones de Consumidores y Usuarios tendrán los derechos reconocidos en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y en la Ley del Principado de Asturias de los Consumidores y Usuarios.

3. Es función exclusiva de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios la representación de los intereses individuales y colectivos de los consumidores y usuarios y la negociación y mediación con la parte reclamada.

Artículo 6.—Tutela del derecho a la salud y seguridad de los consumidores y usuarios:

1. La Corporación, a través de los órganos y servicios establecidos con competencia en la materia de consumo, adoptará y promoverá las medidas adecuadas para la efectiva protección del derecho a la salud y seguridad de los consumidores y usuarios.

2. Los productos, actividades y servicios puestos en el mercado a disposición de los consumidores y usuarios del término municipal no implicarán riesgos para su salud o seguridad, salvo lo usual y reglamentariamente admitido en condiciones normales y previsibles de utilización.

A los efectos de esta ordenanza, se considerarán:

— Riesgos usualmente admitidos: Aquellos inherentes a la propia naturaleza del producto, actividad o servicio y que no se pueden eliminar sin alterar la esencia del mismo.

— Riesgos reglamentariamente admitidos: Aquellos previstos en las correspondientes reglamentaciones de los distintos productos, o que puedan derivarse de su consumo o utilización en las condiciones y con los requisitos establecidos en la misma.

Con carácter general, los riesgos susceptibles de provenir de una utilización previsible de los bienes y servicios, habida cuenta de su naturaleza y de las personas a las que van destinados, serán puestos en conocimiento previo de los consumidores y

FIRMADO por: JOSE LUIS SUAREZ PEDREIRA (NIF: 10.878.148-E). Certificado válido hasta: 2014-02-22 sáb 18:05:06 +0100
Versión imprimible con información de firma y sin validez legal.
Firma válida.



AYUNTAMIENTO DE GRADO
C/. Alonso de Grado, nº 3 – 33820 GRADO
Teléf.: 985 75 00 68 · Fax: 985 75 26 10

e-mail: secretaria@ayto-grado.es

usuarios por medio de una información veraz, eficaz y suficiente de sus características esenciales, disponiendo de las adecuadas instrucciones y advertencias para su uso o consumo correcto.

Artículo 7.—Tutela del derecho a la protección de los intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios:

La Corporación a través de los órganos y servicios establecidos con competencia en la materia de consumo, adoptará y promoverá las medidas adecuadas para el ejercicio efectivo del derecho a la protección de los intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios.

Sin perjuicio de lo establecido en la normativa civil y mercantil y demás legislación aplicable, los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales en los términos previstos en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y en la Ley del Principado de Asturias de los Consumidores y Usuarios, así como en las disposiciones que las desarrollen.

TITULO II

DE LAS COMPETENCIAS Y ORGANOS MUNICIPALES DE CONSUMO

Capítulo 1.—Competencias en materia de consumo

Artículo 8.—Competencias en materia de consumo:

Corresponde al Ayuntamiento de Grado, a través de su propio personal y de los medios que estime convenientes, promover y desarrollar la protección y la defensa de los consumidores y usuarios en el ámbito de sus competencias, de acuerdo con la legislación estatal y autonómica y especialmente en los siguientes aspectos:

1. La información y educación de los consumidores y usuarios, estableciendo las oficinas y servicios de información al consumidor y usuario de acuerdo con las necesidades del municipio.
2. Impulsar y realizar la inspección de los productos, bienes y servicios de uso común, ordinario y generalizado.
3. Apoyar y fomentar las Asociaciones de Consumidores y Usuarios radicadas en el término municipal de Grado o en el Principado de Asturias y que desarrollen o puedan desarrollar iniciativas dentro del termino municipal o actividades en apoyo de los vecinos del concejo en su condición de consumidores y usuarios, sin estar radicadas en el termino municipal.
4. La promoción de órganos de participación ciudadana en materia de consumo.



AYUNTAMIENTO DE GRADO
C/. Alonso de Grado, nº 3 – 33820 GRADO
Teléf.: 985 75 00 68 · Fax: 985 75 26 10

e-mail: secretaria@ayto-grado.es

5. Adoptar las medidas urgentes y requerir las colaboraciones precisas en los supuestos de crisis o emergencia que afecten a la salud, seguridad o a los intereses económicos de los consumidores.

6. Ejercer la potestad sancionadora dentro de los límites establecidos en la legislación vigente por la comisión de infracciones en materia de defensa del consumidor, cuando se trate de empresas o establecimientos radicados en su término municipal o comercialicen productos y servicios en dicho ámbito territorial.

Capítulo 2.—Organos municipales de consumo

Artículo 9.—Organos municipales de consumo, Servicio Local de Consumo:

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, además de los órganos municipales de Gobierno, se establecen órganos complementarios que se estructuran de la forma siguiente:

— Concejalía que en cada momento tenga asignada la competencia en materia de Consumo.

— Comisión Informativa que en cada momento tenga asignada la competencia en materia de Consumo.

— Junta Arbitral de Consumo.

La composición, funcionamiento y funciones de los anteriores se establecerán de conformidad con el artículo 20.1.c) de la Ley de Bases de Régimen Local.

Artículo 10.—Concejalía:

1. La Concejalía con atribuciones en consumo asumirá las competencias en esta materia que le sean delegadas por el Alcalde-Presidente.

2. La Concejalía competente en materia de consumo asumirá entre otras las siguientes funciones:

- Presidencia de los órganos colegiados municipales con competencias en materia de consumo.

- La elaboración de informes, programas y propuestas en materia de consumo.

- La coordinación de los servicios de consumo y del personal adscrito a los mismos.

- Cualquier otra función en materia de consumo que le sea delegada por los órganos colegiados locales o por el Alcalde-Presidente.

Artículo 11.—Comisión informativa:

1. La Comisión Informativa que en cada momento tenga asignada la competencia en materia de Consumo es el órgano complementario creado para el estudio, informe o

FIRMADO por: JOSE LUIS SUAREZ PEDREIRA (NIF: 10.878.148-E). Certificado válido hasta: 2014-02-22 sáb 18:05:06 +0100
Versión imprimible con información de firma y sin validez legal.
Firma válida.



AYUNTAMIENTO DE GRADO
C/. Alonso de Grado, nº 3 – 33820 GRADO
Teléf.: 985 75 00 68 · Fax: 985 75 26 10

e-mail: secretaria@ayto-grado.es

consulta de asuntos que, en materia de consumo, hayan de ser sometidos a la decisión del Pleno.

2. Las sesiones de la Comisión Informativa en materia de consumo no son públicas. No obstante, cuando por la naturaleza de los temas sometidos a estudio se considere oportuno, podrán asistir a las mismas representantes de las asociaciones de consumidores legalmente constituidas, técnicos en la materia, o cualquier otra persona o colectivo que a juicio de la Comisión Informativa deba acudir a las sesiones.

3. Las funciones de la Comisión Informativa competente en materia de consumo serán, entre otras, las siguientes:

- Elaboración de estudios, informes y propuestas en materia de consumo y dentro del ámbito de su competencia.
- Dictaminar en aquellos asuntos de su competencia que deban ser resueltos por el Pleno de la Corporación.

Artículo 12.—Junta Arbitral de Consumo:

1. A 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 entidad suficiente que implique la necesidad de ofrecer este servicio, por el órgano municipal competente se podrá crear un órgano arbitral, de forma individualizada o bien mediante la firma de un convenio con la Consejería de Salud y Servicios Sanitarios del Principado de Asturias, con la denominación de Junta Arbitral de Consumo.

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

2. La Junta Arbitral de Consumo 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 de la judicial de acuerdo con lo establecido en el artículo 24 de la Constitución Española.

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



AYUNTAMIENTO DE GRADO
C/. Alonso de Grado, nº 3 – 33820 GRADO
Teléf.: 985 75 00 68 · Fax: 985 75 26 10

e-mail: secretaria@ayto-grado.es

TITULO III

DEL SERVICIO MUNICIPAL DE CONSUMO

Capítulo 1.—Objetivo y estructura del Servicio Local de Consumo

Artículo 13.—Objetivos:

En el ejercicio de las competencias que atribuyen la Ley de Bases de Régimen Local, la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y la Ley del Principado de Asturias de los Consumidores y Usuarios, el Servicio Local de Consumo, integrado por la Oficina Municipal de Información al Consumidor y la Inspección de Consumo, tiene como objeto garantizar el cumplimiento de los derechos básicos reconocidos en la legislación vigente.

Capítulo 2.—La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)

Artículo 14.—Funciones de la OMIC:

1. La Oficina Municipal de Información al Consumidor y Usuario (OMIC) tiene como funciones la información, ayuda, orientación y asesoramiento a los consumidores y usuarios, para el eficaz ejercicio de sus derechos, y, entre otras, podrá realizar las siguientes actividades:

a) Recepción, registro y acuse de recibo de quejas, reclamaciones, denuncias e iniciativas de los consumidores y usuarios y su remisión a las entidades u órganos administrativos competentes para su resolución.

b) Indicación de las direcciones y principales funciones de otros centros públicos y asociaciones de defensa de los consumidores y usuarios.

c) Fomento y divulgación del sistema arbitral de consumo y sistemas de resolución voluntaria de reclamaciones, elevando a la correspondiente Junta Arbitral de Consumo la petición de resolución de controversias, por dicho sistema, previa petición formalizada por el consumidor o usuario.

d) Atender consultas sobre todo tipo de cuestiones relacionadas con el consumo de bienes y servicios.

e) La tramitación de expedientes sancionadores en materia de defensa del consumidor.

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

g) Realizar campañas informativas y difundir estudios y análisis comparativos.

h) Editar publicaciones.

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

FIRMADO por: JOSE LUIS SUAREZ PEDREIRA (NIF: 10.878.148-E). Certificado válido hasta: 2014-02-22 sáb 18:05:06 +0100
Versión imprimible con información de firma y sin validez legal.
Firma válida.



AYUNTAMIENTO DE GRADO
C/. Alonso de Grado, nº 3 – 33820 GRADO
Teléf.: 985 75 00 68 · Fax: 985 75 26 10

e-mail: secretaria@ayto-grado.es

j) Desarrollar actividades de animación sociocultural, que despierten el interés en temas de consumo.

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

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

m) Gestionar ayudas y subvenciones.

n) Fomentar el asociacionismo de consumidores y usuarios.

o) Indicación de las direcciones y principales funciones de otros centros públicos y asociaciones de defensa de los consumidores y usuarios.

p) En general, la atención, defensa y protección de los consumidores y usuarios, de acuerdo con la normativa vigente y las disposiciones que la desarrollen.

2. La OMIC será el organismo de referencia para consultas en los temas de consumo, y, en su caso, servir de sede la Junta Arbitral de Consumo.

3 La Oficina Municipal de Información al Consumidor no podrá realizar actividades de negociación y mediación ante la parte reclamada en representación de los intereses individuales o colectivos de los consumidores y usuarios.

Capítulo 3.—De la Inspección de Consumo

Artículo 15.—De la Inspección de Consumo:

1. La actividad de control e inspección que desarrolla esta ordenanza está encomendada al personal municipal de inspección de consumo, el cual contará con la formación específica adecuada y cumplirá con los requisitos legales para el desarrollo de tal función. Para el desarrollo de sus funciones, la Inspección podrá solicitar el apoyo, concurso, auxilio y protección que le resulten precisos de cualquier otra autoridad y sus agentes. El personal municipal de Inspección de consumo podrá estar adscrito a la Oficina Municipal de Información al Consumidor o, en todo caso, actuar coordinadamente con dicha Oficina.

2. Corresponde a la Inspección de Consumo del Ayuntamiento de Grado, sin perjuicio de los controles de mercado que puedan realizar otras Administraciones en este ámbito municipal, la supervisión y control de productos, bienes y servicios 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, sanidad y seguridad, así como los demás requisitos exigidos por las disposiciones aplicables en cada momento.

La Inspección de Consumo actuará igualmente en los casos de denuncias o reclamaciones formalizadas por los consumidores o usuarios.

FIRMADO por: JOSE LUIS SUAREZ PEDREIRA (NIF: 10.878.148-E). Certificado válido hasta: 2014-02-22 sáb 18:05:06 +0100
Versión imprimible con información de firma y sin validez legal.
Firma válida.



AYUNTAMIENTO DE GRADO
C/. Alonso de Grado, nº 3 – 33820 GRADO
Teléf.: 985 75 00 68 · Fax: 985 75 26 10

e-mail: secretaria@ayto-grado.es

3. Para una mayor efectividad de la acción de control e inspectora se desarrollarán “Programas anuales de control e inspección en materia de consumo”, dirigidos a un mayor control de mercado y al desarrollo de una política de prevención.

Dichos programas anuales atenderán a aquellos ámbitos de la oferta de productos y servicios en los cuales se detecte un mayor número de denuncias, quejas y reclamaciones por parte de los consumidores y usuarios o por su incidencia en los colectivos de especial protección.

4. Asimismo, se podrá colaborar con las distintas Administraciones en la realización de campañas de inspección en el ámbito de esta ordenanza.

5. La Inspección de Consumo se realizará conforme determinan los artículos 29 y siguientes de la Ley 11/2002, de 2 de diciembre, de los Consumidores y Usuarios, y normativa que la desarrolle o sustituya.

TITULO IV

DE LA POTESTAD SANCIONADORA: INFRACCIONES Y SANCIONES

Capítulo 1.—Disposiciones generales

Artículo 16.—Disposiciones generales:

1. Corresponde al Ayuntamiento de Grado, dentro de la esfera de sus competencias, ejercer la potestad sancionadora en materia consumo.

2. El ejercicio de la potestad sancionadora corresponde al Alcalde, salvo que, por delegación, dicha competencia se asigne al Concejal Delegado de Consumo, conforme a lo establecido en la normativa sobre régimen local.

3. Son infracciones administrativas en materia de defensa de los consumidores y usuarios las acciones u omisiones tipificadas en esta ordenanza y en las demás disposiciones específicas en esta materia.

Capítulo 2.—Denuncias y reclamaciones

Artículo 17.—Denuncias y reclamaciones:

Si el consumidor de un producto o usuario de un servicio se siente lesionado en su salud o en sus legítimos intereses, o considera que se ha infringido una norma sobre la seguridad de los servicios o bienes de consumo, puede plantear ante los servicios locales de consumo la pertinente denuncia o reclamación.

Las denuncias se formularán por hechos que constituyan infracciones administrativas en materia de consumo y que sean susceptibles de dar lugar a una acción de oficio de la Administración.

FIRMADO por: JOSE LUIS SUAREZ PEDREIRA (NIF: 10.878.148-E). Certificado válido hasta: 2014-02-22 sáb 18:05:06 +0100
Versión imprimible con información de firma y sin validez legal.
Firma válida.



AYUNTAMIENTO DE GRADO
C/. Alonso de Grado, nº 3 – 33820 GRADO
Teléf.: 985 75 00 68 · Fax: 985 75 26 10

e-mail: secretaria@ayto-grado.es

Las reclamaciones se plantearán cuando se lesionen derechos subjetivos de los consumidores por hechos que no constituyan infracción administrativa y sólo serán perseguibles a instancia de parte.

La Administración Municipal podrá actuar de oficio de acuerdo con el actual ordenamiento jurídico.

Las reclamaciones y denuncias se presentarán, en la forma legalmente establecida, en la Oficina Municipal de Información al Consumidor, que le dará el trámite oportuno.

En la tramitación de denuncias o reclamaciones, los órganos municipales de consumo se inhibirán en la resolución de expedientes que excedan de su competencia material o territorial, de acuerdo con la legislación básica de régimen local y demás normas legales de aplicación, debiendo comunicar al reclamante el organismo al que se ha dirigido o se debe dirigir su expediente.

Capítulo 3.—Infracciones y sanciones

Artículo 18.—Infracciones:

1. Constituyen infracciones en materia de protección de la salud y seguridad de los consumidores:

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

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

c) El incumplimiento o trasgresión de los requerimientos previos que concretamente formulen las autoridades que resulten competentes para situaciones específicas, al objeto de evitar contaminaciones o circunstancias nocivas de otro tipo que puedan resultar gravemente perjudiciales para la salud pública o la seguridad de los consumidores.

d) El incumplimiento de las disposiciones relativas a la seguridad de bienes o servicios.

2. Se consideran infracciones por alteración, adulteración o fraude en bienes y servicios susceptibles de consumo:

a) La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes a los que se haya adicionado o sustraído cualquier sustancia o elemento para variar su composición, estructura, peso o volumen con fines fraudulentos, para corregir defectos mediante procesos o procedimientos que no estén expresa o reglamentariamente autorizados o para encubrir la inferior calidad o alteración de los productos utilizados.



AYUNTAMIENTO DE GRADO

C/. Alonso de Grado, nº 3 – 33820 GRADO
Teléf.: 985 75 00 68 · Fax: 985 75 26 10

e-mail: secretaria@ayto-grado.es

b) La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes cuando su composición o calidad no se ajuste a las disposiciones vigentes o a la correspondiente autorización administrativa o difiera de la declarada y anotada en el Registro correspondiente.

c) El incumplimiento de las normas relativas al origen, calidad, composición, cantidad, peso o medida de cualquier clase de bienes o servicios destinados al público o su presentación mediante envases, etiquetas, rótulos, cierres, precintos o cualquier otra información o publicidad que induzca a engaño o confusión o enmascare la verdadera naturaleza del producto o servicio.

d) El incumplimiento en la prestación de toda clase de servicios de las condiciones de calidad, cantidad, intensidad o naturaleza de los mismos, de conformidad con la normativa vigente o las condiciones o categoría en que se ofrezcan.

e) El incumplimiento de la normativa vigente o de las condiciones ofrecidas al consumidor, si fueran más favorables, en materia de garantía y arreglo o reparación de bienes de consumo de uso duradero, la insuficiencia de la asistencia técnica o inexistencia de piezas de repuesto contraviniendo lo dispuesto en la normativa aplicable o las condiciones ofrecidas al consumidor en el momento de adquisición de tales bienes, si fueran más favorables.

f) En general, cualquier situación que conduzca a engaño o confusión o que impida reconocer la verdadera naturaleza del producto o servicio.

3. Son infracciones en materia de transacciones comerciales, condiciones técnicas de venta y en materia de precios:

a) La venta al público de bienes o la prestación de servicios a precios superiores a los máximos legalmente establecidos o con incumplimiento de las disposiciones o normas vigentes en materia de precios y márgenes comerciales.

b) La ocultación al consumidor o usuario de parte del precio mediante formas de pago o prestaciones no manifiestas o mediante rebajas en la calidad o cantidad reales respecto a las prestaciones aparentemente convenidas.

c) La imposición de condiciones que supongan una prohibición de vender a precios inferiores a los mínimos señalados por el productor, fabricante o distribuidor de productos singularizados por una marca registrada.

d) La realización de transacciones en las que se imponga injustificadamente al consumidor o usuario la condición expresa o tácita de comprar una cantidad mínima o máxima, o productos o servicios no solicitados.

e) La intervención de cualquier persona, firma o empresa de forma que suponga la aparición de un nuevo escalón intermedio dentro del proceso habitual de distribución, siempre que origine o dé ocasión a un aumento no autorizado de los precios o márgenes máximos fijados.



AYUNTAMIENTO DE GRADO
C/. Alonso de Grado, nº 3 – 33820 GRADO
Teléf.: 985 75 00 68 · Fax: 985 75 26 10

e-mail: secretaria@ayto-grado.es

f) El acaparamiento o detracción injustificada del mercado de materias o productos destinados directa o indirectamente al suministro o venta al público, en perjuicio directo o inmediato del consumidor o usuario.

g) La falta de presupuesto previo, extensión de la correspondiente factura por la venta de bienes o prestación de servicios o del recibo de depósito en los casos en que sea preceptivo o cuando lo solicite por escrito el consumidor o usuario.

4. Son infracciones en materia de normalización, documentación y condiciones de venta o suministro:

a) El incumplimiento de las disposiciones relativas a normalización o tipificación de bienes o servicios que se produzcan, comercialicen o existan en el mercado.

b) El incumplimiento de las disposiciones administrativas sobre prohibición de elaborar o comercializar determinados productos y la comercialización o distribución de aquellos que precisen autorización administrativa, y en especial, su inscripción en el Registro General Sanitario, sin disponer de la misma.

c) El incumplimiento de las disposiciones que regulen el marcado, etiquetado y envasado de productos, así como la publicidad sobre bienes y servicios y sus precios.

d) El incumplimiento de las disposiciones sobre utilización de marchamos, troqueles y contramarcas.

e) El incumplimiento de las normas relativas a documentación, información, libros o registros establecidos obligatoriamente para el adecuado régimen y funcionamiento de la empresa, instalación o servicio o como garantía para la protección del consumidor y usuario.

f) El incumplimiento de las condiciones de venta en establecimientos permanentes, en la vía pública, venta domiciliaria, ambulante, por correo o por entregas sucesivas o de cualquier otra forma de toda clase de bienes y servicios.

g) La introducción de cláusulas abusivas en los contratos.

h) La coacción, intimidación o cualquier otra forma de presión al consumidor o usuario que limite o altere su capacidad de decisión o libre consentimiento.

5. Son otras infracciones en materia de defensa del consumidor:

a) La negativa, resistencia u obstrucción a suministrar datos, a facilitar la información requerida por las autoridades competentes en orden al cumplimiento de las funciones de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución en las materias a que se refiere la presente Ley, así como el suministro de información inexacta o documentación falsa.

b) La dilación, negativa o resistencia a atender a los requerimientos efectuados por las autoridades competentes en materia de defensa del consumidor.



AYUNTAMIENTO DE GRADO

C/. Alonso de Grado, nº 3 – 33820 GRADO
Teléf.: 985 75 00 68 · Fax: 985 75 26 10

e-mail: secretaria@ayto-grado.es

c) La resistencia, coacción, amenaza, represalia o cualquier otra forma de intimidación o presión a los funcionarios encargados de las funciones a que se refiere la presente ley o contra las empresas, particulares u organizaciones de consumidores que hayan entablado o pretendan entablar cualquier clase de acción legal, denuncia o participación en procedimientos en materia de defensa del consumidor.

d) La manipulación, traslado o disposición en cualquier forma de mercancía cautelarmente intervenida.

e) En general, el incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de Consumidores y Usuarios; en el Real Decreto 1.945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las Infracciones y Sanciones en Materia de Defensa del Consumidor; en la Ley del Principado de Asturias 11/2002, de 2 de diciembre, de los Consumidores y Usuarios, y en esta ordenanza.

Artículo 19.—Calificación de las infracciones:

Las infracciones se calificarán como leves, graves y muy graves, atendiendo a los criterios de riesgo para la salud, posición en el mercado del infractor, cuantía del beneficio obtenido, grado de intencionalidad, gravedad de la alteración social producida, generalización de la infracción y 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.

Artículo 20.—Procedimiento sancionador:

1. El procedimiento sancionador se ajustará a lo dispuesto en el título IX de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como en el Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora, o norma que lo sustituya.

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.

FIRMADO por: JOSE LUIS SUAREZ PEDREIRA (NIF: 10.878.148-E). Certificado válido hasta: 2014-02-22 sáb 18:05:06 +0100
Versión imprimible con información de firma y sin validez legal.
Firma válida.



AYUNTAMIENTO DE GRADO
C/. Alonso de Grado, nº 3 – 33820 GRADO
Teléf.: 985 75 00 68 · Fax: 985 75 26 10

e-mail: secretaria@ayto-grado.es

Artículo 21.—Expedientes sancionadores municipales:

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 que resulte 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 instruye el expediente comunicará al Ayuntamiento la tramitación y la resolución del expediente.

3. La apertura de un expediente por parte del Ayuntamiento se comunicará al organismo autonómico correspondiente, para que tenga conocimiento del mismo y a fin de coordinar la actuación de ambas Administraciones en la defensa de los consumidores y usuarios.

Artículo 22.—Sanciones:

De conformidad a lo que establece en el Real Decreto 1.945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria; en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios; en la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad; en la Ley del Principado de Asturias 11/2002, de 2 de diciembre, de los Consumidores y Usuarios, y en la disposición adicional 5.ª de la Ley 31/1990, de 27 de diciembre, y demás disposiciones concordantes, las infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios serán sancionadas con multas de acuerdo con la siguiente graduación:

Infracciones leves, hasta 3.006 euros.

Infracciones graves, desde 3.007 euros hasta 15.025 euros.

Cuando por la naturaleza y gravedad de la infracción ésta se califique de muy grave y hayan de superarse las anteriores cuantías, se remitirá el expediente con la oportuna propuesta al órgano correspondiente de la Administración que resulte competente.

En el régimen, aplicación y eficacia de las sanciones administrativas:

a) Sólo se podrán sancionar infracciones consumadas y respecto a conductas y hechos constitutivos de infracciones administrativas delimitadas por norma anterior a su comisión. Las disposiciones sancionadoras no se aplicarán con efecto retroactivo.

b) En el supuesto de que una infracción en materia de consumo haya causado algún tipo de daños y perjuicios, la satisfacción o reparación de los mismos será una circunstancia atenuante en orden a la graduación de la sanción impuesta, pudiendo imponerse ésta en su grado mínimo. A dichos efectos el órgano instructor comunicará al

FIRMADO por: JOSE LUIS SUAREZ PEDREIRA (NIF: 10.878.148-E). Certificado válido hasta: 2014-02-22 sáb 18:05:06 +0100
Versión imprimible con información de firma y sin validez legal.
Firma válida.



AYUNTAMIENTO DE GRADO
C/. Alonso de Grado, nº 3 – 33820 GRADO
Teléf.: 985 75 00 68 · Fax: 985 75 26 10

e-mail: secretaria@ayto-grado.es

imputado, al inicio de las actuaciones relativas al procedimiento sancionador, las pretensiones del denunciante.

Artículo 23.—Sanciones accesorias:

En los expedientes que deba resolver el propio Ayuntamiento podrá acordarse, como sanción accesoria, el decomiso de la mercancía adulterada, deteriorada, falsificada, fraudulenta, no identificada o que pueda entrañar riesgos previsibles para la salud o seguridad de las personas.

Los gastos que ocasionen el transporte, distribución, almacenaje o destrucción de las mercancías señaladas en el párrafo anterior serán por cuenta del infractor.

Disposición final

La presente ordenanza entrará en vigor, a tenor de lo establecido en el artículo 70 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, una vez se haya publicado completamente su texto en el BOLETIN OFICIAL del Principado de Asturias y haya transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2 de dicho texto legal.

En Grado, a 17 de enero de 2005.—El Alcalde

FIRMADO por: JOSE LUIS SUAREZ PEDREIRA (NIF: 10.878.148-E). Certificado válido hasta: 2014-02-22 sáb 18:05:06 +0100
Versión imprimible con información de firma y sin validez legal.
Firma válida.



AYUNTAMIENTO DE GRADO
C/. Alonso de Grado, nº 3 – 33820 GRADO
Teléf.: 985 75 00 68 · Fax: 985 75 26 10

e-mail: secretaria@ayto-grado.es

DILIGENCIA

JOSÉ LUIS SUÁREZ PEDREIRA, *Secretario General del Ilmo. Ayuntamiento de Grado, Principado de Asturias,*

HACE CONSTAR

A los efectos oportunos que el presente texto normativo que consta de 23 artículos y 1 disposición final, aprobado en sesión plenaria de 31 de agosto de 2004 y publicado en el Boletín Oficial del Principado de Asturias de 27 de enero de 2005 (BOPA nº 21), se corresponde con el vigente en el año 2014.

En Grado, a 15 de enero de 2014
El Secretario

Fdo.- José Luis Suárez Pedreira