ORDENANZA REGULADORA DE LOS SERVICIOS LOCALES DE CONSUMO

ÍNDICE

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.....2

TITULO I.....3

DISPOSICIONES GENERALES 3

CAPÍTULO 1.- Objeto y ámbito de aplicación 3
CAPÍTULO 2. Concepto de consumidor y usuario. 4
CAPÍTULO 3.- Derechos básicos de los consumidores y usuarios. 4

TÍTULO II 8

DE LAS COMPETENCIAS Y ÓRGANOS MUNICIPALES DE CONSUMO 8

CAPÍTULO 1. Competencias en materia de consumo. 8
CAPITULO 2. Órganos Municipales de Consumo. 9
CAPÍTULO 3. El Consejo Municipal de Consumo. 9
CAPÍTULO 4. La Junta Arbitral de Consumo. 12

TÍTULO III..... 13

DEL SERVICIO MUNICIPAL DE CONSUMO..... 13

CAPÍTULO 1. Objetivo y estructura del Servicio Local de Consumo 13
CAPÍTULO 2. La Oficina Municipal de Información al Consumidor. 13
CAPÍTULO 3. De la Inspección de Consumo 14

TÍTULO IV..... 15

DE LA POTESTAD SANCIONADORA: INFRACCIONES Y SANCIONES .. 15

CAPÍTULO 1. Disposiciones Generales..... 15
CAPÍTULO 2. Denuncias y reclamaciones. 16
CAPÍTULO 3. Infracciones y sanciones..... 17

DISPOSICIÓN FINAL..... 20

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 presente Ordenanza, cuyo ámbito de aplicación es el término municipal de Oviedo, nace bajo el mandato constitucional y de 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.

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 Oviedo, 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.
- 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.

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 Art. 51 de la Constitución Española, la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases del Régimen Local, la Ley 26/84 de 19 de julio, General para la de 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 Oviedo y en el marco de sus competencias.

Artículo 2.

La presente Ordenanza será de aplicación en el término municipal de Oviedo.

CAPÍTULO 2. Concepto de consumidor y usuario.

Artículo 3.

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 Oviedo, 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.

3.- A los efectos de los apartados anteriores la Administración Publica 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.

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.

g) Todo ciudadano tiene derecho a la audiencia en consulta, a la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones municipales que les afecten directamente y a la representación de sus intereses, todo ello a través de las asociaciones, agrupaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas en el término municipal.

2.- Se considera que las hojas de reclamaciones son el instrumento que tiene 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 Oviedo, 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 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 Oviedo 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.

1.- Son asociaciones de consumidores y usuarios las entidades sin finalidad de lucro constituidas legalmente dentro del término municipal 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, una vez constituidas e inscritas legalmente, para el ejercicio de los derechos regulados en los artículos 233 a 235 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de la Entidades Locales, deberán inscribirse en el registro de asociaciones de la Corporación, en la forma prevista en dicho reglamento.

3.- 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.

Artículo 6.

La Corporación a través de los órganos y servicios establecidos con competencia en la materia de consumo, adoptará y promoverá las medidas adecuadas para suplir o equilibrar las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que pueda encontrarse, individual o colectivamente, el consumidor o usuario. Sin perjuicio de las que en cada caso procedan, se promoverán las siguientes:

a) Organización y funcionamiento de oficinas y servicios de información.

b) Campañas de orientación en el consumo, generales o selectivas, dirigidas a las zonas o grupos de afectados.

c) Campañas o actuaciones programadas de control de calidad.

d) Análisis comparativo de los términos, condiciones, garantías, repuestos y servicios de mantenimiento o reparación de los bienes o servicios de consumo duradero, todo ello de acuerdo con la regulación correspondiente sobre práctica de tales análisis que garantice los derechos de las partes afectadas.

e) Análisis de las reclamaciones o quejas, y en general, de todas aquellas actuaciones de personas o entidades, públicas o privadas.

Artículo 7.

1.- 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.

2.- 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.

Artículo 8.

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 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 9.

1.- Para la protección de los derechos de los consumidores la Corporación impulsará la inspección de los productos, bienes y servicios de consumo en el ámbito de su competencia.

2.- Para la protección de los intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios la Corporación llevará a cabo las siguiente actuaciones:

a) La concesión de licencias de actividad y el control de las mismas especialmente las que se ejercen en un establecimiento comercial permanente en la vía pública, espacios abiertos y zonas verdes, así como la vigilancia para que se cumplan los derechos que tienen los consumidores y usuarios en el ejercicio de estas actividades.

b) Vigilar que la oferta, promoción y publicidad de los productos, actividades y servicios se ajuste a la legislación vigente en el marco de la normativa vigente.

c) Velar por la exactitud en el peso y medida de los bienes y productos, la transparencia de los precios y las condiciones de los servicios post-venta de los bienes de naturaleza duradera.

d) Control y especial vigilancia en el cumplimiento de los derechos de los consumidores y usuarios en establecimientos comerciales en la vía pública no permanentes y en espectáculos públicos al aire libre o en recintos cerrados. Esta actuación se realizará con mayor rigor, si cabe, en el caso de consumidores o usuarios menores de edad.

TÍTULO II

DE LAS COMPETENCIAS Y ÓRGANOS MUNICIPALES DE CONSUMO

CAPÍTULO 1. Competencias en materia de consumo.

Artículo 10.

Corresponde al Ayuntamiento de Oviedo, 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 establecer mecanismos de colaboración con las asociaciones de consumidores y usuarios radicadas en su territorio y fomentar su papel de defensa y representación.

4.- La promoción de órganos de participación ciudadana en materia de consumo.

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.

CAPITULO 2. Órganos Municipales de Consumo.

Artículo 11.

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:

- Consejo Municipal 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, por el municipio de acuerdo con su reglamento orgánico.

CAPÍTULO 3. El Consejo Municipal de Consumo.

Artículo 12. Naturaleza y objeto.-

El Consejo Municipal de Consumo es el organismo o Consejo sectorial de participación ciudadana y consulta sobre los asuntos y materias de ámbito y naturaleza municipal, que afectan directamente a la defensa y protección de los consumidores y usuarios. El Consejo Municipal de Consumo tiene funciones consultivas y de asesoramiento, estudio, propuesta y arbitraje en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

Artículo 13. Composición.-

1.- El Consejo Municipal de Consumo estará integrado por los miembros siguientes:

a) El Concejal Delegado de Consumo, que lo presidirá por delegación del Alcalde, y un Concejal de cada uno de los otros grupos políticos de la Corporación.

b) Tres representantes de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios inscritas en el Registro de Asociaciones del Ayuntamiento de Oviedo.

c) Tres representantes de las Asociaciones Empresariales domiciliadas en nuestro concejo.

d)El Secretario del Consejo.

Los miembros de los grupos b) y c) serán elegidos democráticamente por y entre el conjunto de asociaciones de consumidores y usuarios y organizaciones empresariales, respectivamente. En su defecto serán designados por el Concejal Delegado de Consumo, teniendo en cuenta tanto la especialización sectorial de su objetivo social como su representatividad.

2.- La presidencia corresponderá al Concejal Delegado de Consumo o Concejal que le sustituya en la presidencia, nombrados y separados libremente por el Alcalde.

3.- El Secretario del Consejo será el Secretario General del Pleno del Ayuntamiento de Oviedo, o Técnico municipal en quien delegue.

4.- Podrán asistir a las reuniones del Consejo Municipal de Consumo con voz pero sin voto, y siempre que sean previamente convocados, aquellos alcaldes de barrio, miembros de la Administración, particulares y representantes de las entidades ciudadanas, culturales, empresariales o de cualquier otro tipo, cuando los asuntos tratados afecten directa y especialmente a la defensa de sus respectivos intereses.

Artículo 14. Funciones.-

El Consejo Municipal de Consumo tiene funciones consultivas y de asesoramiento, estudio, propuesta y arbitraje en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

Especialmente desarrollará las siguientes:

a) Solicitar y recibir información del Ayuntamiento sobre gestión municipal en temas de consumo.

b) Elaboración de informes en materia de precios, canales de información, condiciones de venta y cuantos temas sean de interés para el consumo en el término municipal, y no sean competencia específica de otros organismos.

c) Exposición de las opiniones e intereses de las distintas partes que lo componen.

d) Conclusión de convenios entre asociaciones, empresas y consumidores.

e) Propuesta de medidas en beneficio de los consumidores y usuarios.

f) Informar, con carácter previo, en aquellas materias y casos en que se solicite por la Alcaldía, por la Concejalía delegada de Consumo, o por alguna Asociación Empresarial o de Consumidores y Usuarios.

g) Orientar a la Administración en materia de consumo, y ser consultado por ésta, o por los particulares, en dicha materia.

Artículo 15. Relaciones con el Ayuntamiento.-

1.- Dado el carácter consultivo y de participación ciudadana que tiene este Consejo sectorial, sus funciones, por imperativo del Art. 69.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de Bases del Régimen Local, en ningún caso podrán menoscabar las facultades de decisión que correspondan a los órganos representativos reguladores por la Ley.

2.- El Consejo se relacionará con el Ayuntamiento a través del Concejal Presidente del Consejo y estará en estrecho contacto con la Oficina Municipal de Información al Consumidor, aportándole el fruto de sus trabajos y propuestas.

La pertenencia al Consejo de Consumo no generará respecto al Ayuntamiento relación alguna de empleo, o remuneración para los miembros que no pertenezcan al Ayuntamiento.

Artículo 16. Organización y funcionamiento.-

1.- El Consejo Municipal de Consumo funcionará en Pleno o en Comisión de Trabajo.

2.- El Pleno, integrado por los miembros indicados en el artículo 13 de esta Ordenanza, se reunirá de modo ordinario una vez al semestre y, en sesión extraordinaria cuando lo soliciten tres, al menos, de sus miembros.

Las Comisiones de Trabajo se constituirán para una materia o tarea concreta. Se reunirán de modo ordinario una vez al trimestre y extraordinario, a petición de, al menos, dos de sus miembros.

Las Comisiones de Trabajo estarán integradas por el Concejal Presidente del Consejo, un representante de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, un representante de las Asociaciones u Organizaciones Empresariales y el Secretario del Consejo.

Los integrantes de las Comisiones de Trabajo deberán pertenecer al Consejo Municipal de consumo y ser elegidos por el Pleno de éste.

3.- La convocatoria de las sesiones del Consejo, corresponderá a su Presidencia y deberá ser acordada y notificada con una antelación mínima de 48 horas, salvo los casos de urgencia, y se acompañará el orden del día.

4) El quórum para la válida constitución del Pleno o de las Comisiones de Trabajo, será el de la mayoría absoluta de sus componentes.

Los acuerdos serán adoptados en caso de no existir unanimidad, por mayoría de sus asistentes.

5) La Presidencia moderará sus sesiones y decidirá, con voto de responsabilidad, los empates que se produzcan en las votaciones.

El Secretario del Consejo levantará acta de cada sesión, con arreglo al artículo 27 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que será firmada por el Secretario con el visto bueno de la Presidencia.

6) El Consejo Municipal de Consumo podrá elaborar normas de régimen interno que complementen o desarrollen las presentes, sin que puedan oponerse a éstas o contravenir la legislación vigente y que habrán de ser sometidas a los órganos municipales competentes para la resolución que proceda en sus respectivas atribuciones legales.

CAPÍTULO 4. La Junta Arbitral de Consumo.

Artículo 17.

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 creará 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.

TÍTULO III

DEL SERVICIO MUNICIPAL DE CONSUMO

CAPÍTULO 1. Objetivo y estructura del Servicio Local de Consumo

Artículo 18.

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 en la estructura municipal del Ayuntamiento de Oviedo, tiene como objeto garantizar el cumplimiento de los derechos básicos reconocidos en la legislación vigente.

CAPÍTULO 2. La Oficina Municipal de Información al Consumidor.

Artículo 19. 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) 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.

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

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

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

f) Realizar compañas informativas.

g) Editar publicaciones.

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

i) Desarrollar actividades de animación sociocultural para jóvenes, que despierten el interés en temas de consumo.

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

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

l) Gestionar ayudas y subvenciones.

m) Fomentar el asociacionismo de consumidores y usuarios.

n) Organizar y desarrollar cursos de formación a personal técnico municipal.

o) Difundir estudios y análisis comparativos.

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

q) 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 estará debidamente coordinada con los servicios y actividades que el Ayuntamiento de Oviedo desarrolle en esta materia.

CAPÍTULO 3. De la Inspección de Consumo

Artículo 20.

1.- La actividad de control e inspección que desarrolla esta Ordenanza está encomendada al personal municipal adscrito a los Servicios Médicos Municipales, a los Servicios Veterinarios Municipales y a la Oficina Municipal de Información al Consumidor. El funcionamiento de los servicios de control e inspección se regirá por los principios de coordinación y colaboración, integrándose dicho personal en las estructuras jerárquicas que el Ayuntamiento de Oviedo les tenga asignadas.

2.- Corresponde a la inspección de consumo del Ayuntamiento de Oviedo, 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.

3.- Para una mayor efectividad de la acción inspectora y cuando resulte de interés para el Municipio, se llevarán a cabo campañas de inspección propias.

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 desarrollará funciones de inspección y control de las ventas y servicios que se produzcan fuera de un establecimiento comercial permanente, en la vía pública y zonas verdes del término municipal de Oviedo.

6.- 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.

TÍTULO IV

DE LA POTESTAD SANCIONADORA: INFRACCIONES Y SANCIONES

CAPÍTULO 1. Disposiciones Generales.

Articulo 21.

1.- Corresponde al Ayuntamiento de Oviedo, dentro de la esfera de sus competencias, ejercer la potestad sancionadora en materia de protección de la salud y de los legítimos intereses de los consumidores y usuarios.

2.- El ejercicio de la potestad sancionadora corresponde, por delegación, al Concejal Delegado de Consumo, conforme a lo establecido en la normativa sobre régimen local.

Artículo 22.

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

CAPÍTULO 2. Denuncias y reclamaciones.

Artículo 23.

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.

Artículo 24.

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.

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.

Artículo 25.

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.

Artículo 26.

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 27.

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

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

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

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

d) La alteración, adulteración o fraude en bienes y servicios susceptibles de consumo por adición o sustracción de cualquier sustancia o elemento; alteración de su composición o calidad, incumplimiento de las condiciones que correspondan a su naturaleza o la garantía, arreglo o reparación de bienes duraderos y, en general, cualquier situación que induzca a engaño o confusión o que impida reconocer la verdadera naturaleza del producto o servicio.

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

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

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

h) La obstrucción o negativa a suministrar datos o a facilitar la s funciones de información, vigilancia, inspección o mediación.

i) La introducción de cláusulas abusivas en los contratos.

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 1945/83, 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 28.

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 29

De conformidad a lo que establece en el Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria, en la Ley 26/84, 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 5ª 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.

Artículo 30.- Procedimiento sancionador.

1.- El procedimiento sancionador se ajustará a lo dispuesto en el Título IX de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

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 mismo 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.

Artículo 31

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 32.- **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.

Artículo 33.- Derechos de los incursos en procedimiento sancionador.

1.- Los interesados que sean parte de un procedimiento sancionador, tienen derecho a conocer su estado de tramitación y a acceder y obtener copias de los documentos contenidos en el mismo.

2.- Asimismo, y con anterioridad al trámite de audiencia, los interesados podrán formular alegaciones y aportar los documentos que estimen convenientes.

3.- El acceso a los documentos que obren en los expedientes sancionadores ya concluidos sólo podrá ejercerse por sus titulares.

4.- Con objeto de garantizar la transparencia en el procedimiento, la defensa del imputado y la de los intereses de otros posibles afectados así como la eficacia de la propia Administración, cada procedimiento sancionador que se tramite se formalizará sistemáticamente, incorporando sucesiva y ordenadamente los documentos, testimonios, actuaciones, actos administrativos, notificaciones y demás diligencias que vayan apareciendo o se vayan realizando.

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

a) Sólo se podrá sancionar infracciones consumadas y respecto a conductas y hechos constitutivas de infracciones administrativas delimitadas por norma anterior a su comisión. Las disposiciones sancionadoras no se aplicarán con efecto retroactivo salvo cuando favorezca al presunto infractor.

b) En defecto de regulación específica establecida en la norma correspondiente, cuando lo justifique la debida adecuación entre la sanción que deba aplicarse con la gravedad del hecho constitutivo de la infracción y las circunstancias concurrentes, el órgano competente para resolver podrá imponer la sanción en su grado mínimo.

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 Boletín Oficial del Principado de Asturias y haya transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2 de dicho texto legal.