

Aprobación inicial: con fecha 16 de septiembre de 2004

Publicación definitiva: BOR n.º 131 con fecha 14 de octubre de 2004

ORDENANZA MUNICIPAL REGULADORA DEL SERVICIO MUNICIPAL DE CONSUMO.

Título I.- Principios generales.

Cap. I.- Ámbito de aplicación y de funcionamiento.

Cap. II.- De los derechos de los consumidores y usuarios.

Título II.- De los Órganos Municipales de Consumo.

Cap. I.- La Concejalía de Empleo, Industria y Comercio.

Título III.- Del Servicio Municipal de Consumo.

Cap. I.- Objetivos y Estructura del Servicio Municipal de Consumo

Cap. II.- Unidad de Información - O.M.I.C. -

Título IV.- Del Procedimiento de Atención de demandas de los consumidores y usuarios.

Cap. I.- De las demandas de información y consultas.

Cap. II.- Denuncias, Quejas y Reclamaciones.

Cap. III.- De la Educación y Formación en materia de consumo.

Disposición Adicional Única.

Disposición Final.

TÍTULO I

PRINCIPIOS GENERALES.

CAPÍTULO I

ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DE FUNCIONAMIENTO.

Artículo 1º.- OBJETO.

Es objeto de esta Ordenanza la regulación de la actividad municipal para la protección y defensa de los consumidores y usuarios en lo que corresponde a sus legítimos intereses económicos y sociales, en los términos que disponen el artículo 51 de la Constitución, el artículo 25.2 de la Ley 7/1985 de 2 de abril de Bases de Régimen Local, y la Ley 26/1984 de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Artículo 2º.- ÁMBITO TERRITORIAL.

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

Artículo 3º.- ÁMBITO PERSONAL.

Serán beneficiarios de este servicio todos los ciudadanos, consumidores y/o usuarios, residentes, debidamente empadronados, y en su caso, los transeúntes, que tengan relación directa con una actividad comercial o de servicio prestado en el término municipal de la ciudad de Haro.

Artículo 4°.- DEFINICIONES.

A los efectos de esta Ordenanza, y de conformidad con lo dispuesto en la legislación básica en la materia, son consumidores y usuarios todas las personas físicas o jurídicas que adquieran, utilicen o disfruten como destinatarios finales, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de quienes los producen, facilitan, suministran o expiden.

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

CAPÍTULO II

DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS.

Artículo 5°.- 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 la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.
- c).- La información correcta y suficiente sobre los productos y servicios y la educación y formación en los derechos y conocimientos necesarios para el correcto uso y consumo de unos y otros.
- d).- La indemnización o reparación de los daños y perjuicios sufridos.
- e).- La protección jurídica, administrativa y técnica en las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión.

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.

Artículo 6°

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 asociaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas en el término municipal.

Artículo 7°

Son asociaciones de consumidores y usuarios las constituidas dentro del término municipal y que tengan como exclusiva finalidad la

defensa y protección de los derechos del consumidor y usuario, en los términos establecidos en el Art. 6 de la presente Ordenanza.

Artículo 8º

Las asociaciones, una vez constituidas e inscritas legalmente, en los registros del I.N.C. - Instituto Nacional del Consumo - y de la Comunidad Autónoma de La Rioja, y a los efectos de su reconocimiento dentro de este ámbito municipal, deberán inscribirse en el registro de asociaciones de la Corporación, si lo hubiere, en la forma prevista en el reglamento de organización, funcionamiento y régimen jurídico de las corporaciones locales.

Artículo 9º

Las asociaciones de consumidores, serán consultadas en la forma y supuestos previstos en el artículo 22 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Artículo 10º

La Corporación, a través de los órganos y servicios establecidos con competencia en 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 más afectados.
- c).- Campañas o actuaciones programadas de formación y educación dirigidas a colectivos más desprotegidos (infancia y tercera edad).
- d).- Análisis de las consultas, mediaciones, reclamaciones, denuncias y/o quejas en materia de consumo, para elaborar los Programas, Balances y Memorias bien anuales o bien puntuales, a efectos estadísticos y de control.

TÍTULO II

DE LOS ÓRGANOS MUNICIPALES DE CONSUMO

CAPÍTULO I

LA CONCEJALÍA DE EMPLEO, INDUSTRIA Y COMERCIO.

Artículo 11º

La Concejalía de Empleo, Industria y Comercio, podrá asumir por delegación del Alcalde-Presidente, entre otras las siguientes funciones:

- a).- la presidencia de los órganos municipales en materia de consumo.
- b).- La elaboración de programas y propuestas en materia de consumo.
- c).- La coordinación de los servicios de consumo y del personal adscrito a los mismos.
- d).- La responsabilidad de la gestión político-local en materia de consumo.
- e).- Cualquier otra función que les sea delegada por los órganos colegiados locales o el Alcalde-Presidente.

Dependiendo de la Concejalía, se sitúa el Servicio Municipal de Consumo, estructurado conforme se dispone en el Título III de la presente Ordenanza.

TÍTULO III DEL SERVICIO MUNICIPAL DE CONSUMO

CAPÍTULO I OBJETIVOS Y ESTRUCTURA DEL SERVICIO MUNICIPAL DE CONSUMO

Artículo 12º.- OBJETIVOS.

1.- En el ejercicio de las competencias que atribuye la Ley de Bases de Régimen Local, a las Corporaciones Locales, se crea el Servicio Municipal de Consumo en orden al objetivo de garantizar el cumplimiento de los derechos básicos previstas en el artículo 2 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

2.- En relación con el número de habitantes y de forma orientativa, el servicio municipal de consumo se estructura en una unidad administrativa denominada O.M.I.C. - Oficina Municipal de Información al Consumidor - que desarrolla las funciones de información, formación, y administrativas que corresponden conforme a lo establecido en el artículo 14 de la Ley 26/1984, de 19 de Julio, Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

3.- Corresponde al Ayuntamiento de Haro, a través de su propio personal y de los medios técnicos y humanos que estime convenientes, promover y desarrollar la protección y defensa de los consumidores y usuarios en el ámbito de sus competencias y, especialmente, en los siguientes aspectos:

- a) La información y educación de los consumidores y usuarios, estableciendo las oficinas y servicios correspondientes.
- b) Apoyar y establecer mecanismos de colaboración con las asociaciones de consumidores y usuarios y fomentar su papel de defensa y representación.

c) 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.

CAPÍTULO II

UNIDAD DE INFORMACIÓN - O.M.I.C. - OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR.

Artículo 13º

1.- La Oficina Municipal de Información al Consumidor, servicio público municipal, 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) Recepción de quejas, denuncias, reclamaciones e iniciativas en materia de consumo y su tramitación por el procedimiento que le sea aplicable ante las instancias competentes.

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

c) Realizar gestiones de mediación para la resolución de las reclamaciones recibidas.

d) Elevar a la correspondiente Junta Arbitral de Consumo la petición de resolución de controversias, por el sistema arbitral de consumo, previa petición formalizada por el consumidor o usuario.

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

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

g) Realizar campañas informativas-divulgativas sobre temas de consumo.

h) Editar publicaciones propias (revistas, trípticos, folletos) sobre materias de consumo.

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

j) Desarrollar actividades de animación sociocultural para jóvenes, que despiertan 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 en materia de consumo.

n) Fomentar el asociacionismo de consumidores y usuarios.

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

2.-

a) La O.M.I.C. Oficina Municipal de Información al Consumidor, será el organismo de referencia para consultas en los temas de consumo y estará debidamente coordinada con los departamentos y actividades que el Ayuntamiento de Haro, desarrolle en esta materia.

b) A fin de garantizar la protección de los legítimos intereses del consumidor, la O.M.I.C. podrá realizar actos de Mediación.

c) La Unidad de Información estará atendida por personal cualificado en materia de consumo. Para ello, se fomentará la formación continuada del personal de la Corporación que atienda la O.M.I.C. mediante la asistencia y participación en cursos, cursillos y congresos que sirvan para una mayor eficacia y eficiencia del servicio público. .

TÍTULO IV

DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE DEMANDAS A LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS.

CAPÍTULO I

DE LAS DEMANDAS DE INFORMACIÓN Y CONSULTAS

Artículo 14º

El Servicio Municipal de Consumo, a través de la O.M.I.C., tendrá como función facilitar la información, ayuda y orientación a los consumidores y usuarios que lo demanden, para el adecuado ejercicio de sus derechos.

Asimismo, cuando las demandas o peticiones de información no se relacionen con el consumo, sí incluirán el facilitar las direcciones y principales funciones de otros centros públicos y/o privados, de interés para el consumidor y usuario.

El Servicio Municipal de Consumo, podrán recabar información y apoyo técnico directamente de los organismos públicos competentes en aquellos temas que sean necesarios para la atención, ayuda y protección de los consumidores y usuarios.

CAPÍTULO II

DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Artículo 15º

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 municipales de consumo la pertinente denuncia o reclamación.

Artículo 16°

Las denuncias se formularán por hechos de mayor gravedad, que afecten a un colectivo de ciudadanos y que darían lugar a una acción de oficio.

Las reclamaciones, por el contrario, se plantearán por problemas individuales del consumidor, y sólo serán perseguirles a instancia de parte.

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

Artículo 17°

Las reclamaciones y denuncias se presentarán en la Oficina Municipal de Información al Consumidor de la forma legalmente establecida, que le dará el trámite oportuno, conforme a la vigente Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Toda reclamación podrá dar lugar, si las partes en conflicto lo admiten, a una mediación. Si en el municipio no existiera Junta Arbitral de Consumo, podrá trasladarse el asunto, previo sometimiento expreso de las partes, pudiendo dirigirse en caso contrario a la Junta Arbitral de Consumo de La Rioja, o a cualquier otra que consideren de mutuo acuerdo, en función de la oferta pública de sometimiento formalizada por la empresa reclamada.

Artículo 18°

En la tramitación de denuncia 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 la instancia a la que se ha dirigido o debe dirigir su expediente.

Artículo 19°

Las reclamaciones terminarán por acuerdo conciliatorio, resolución, desistimiento o remisión a la Junta Arbitral competente, archivándose desde ese momento las actuaciones.

Los procedimientos incoados por denuncias finalizarán por archivo, al considerar los hechos no constitutivos de infracción o por remisión a los órganos administrativos inspectores o sancionadores competentes.

CAPÍTULO III

DE LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO.

Artículo 20°

El Servicio Municipal de Consumo, a través de la O.M.I.C., llevará a cabo, conforme a lo prevenido en el artículo 18 de la Ley 26/1984, de

19 de Julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, Actividades de Información, Formación y Educación en materia de consumo, destinadas a toda la población de la ciudad de Haro, con los siguientes objetivos:

- a) Promover la mayor libertad y racionalidad en el consumo de bienes y en la utilización de servicios.
- b) Facilitar la mejor comprensión y utilización de la información en materia de consumo.
- c) Difundir el conocimiento de los derechos y deberes del consumidor o usuario y las formas más adecuadas para ejercerlos.
- d) Fomentar la prevención de riesgos que puedan derivarse del consumo de productos o de la utilización de servicios.
- e) Adecuar las pautas del consumo a una utilización racional de los recursos naturales.

DISPOSICIÓN ADICIONAL ÚNICA

Las actuaciones de la Corporación Municipal en materia de Consumo serán especialmente protectoras con aquellas cuestiones que afecten a la tercera edad, a la infancia y juventud.

DISPOSICIÓN FINAL

La presente Ordenanza entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de La Rioja.