

### III. ADMINISTRACIÓN LOCAL

#### AYUNTAMIENTO DE

**75****GETAFE**

##### ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Habiéndose aprobado inicialmente por el Ayuntamiento Pleno, en sesión ordinaria celebrada el 29 de diciembre de 2022, la Ordenanza Reguladora de la Defensa de los Consumidores y Usuarios en el municipio de Getafe, y no habiéndose presentado reclamaciones ni sugerencias durante el trámite de información pública, iniciado por el anuncio publicado en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID número 9, de 11 de enero de 2023, queda definitivamente aprobada la modificación del citado Reglamento/Ordenanza, cuyo texto íntegro se transcribe a continuación.

Contra el presente acuerdo, que pone fin a la vía administrativa, puede interponerse recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo contencioso-administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, en el plazo de dos meses, contados desde el día siguiente al de la publicación de este anuncio en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

#### **ORDENANZA REGULADORA DE LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE GETAFE**

##### PREÁMBULO

La protección de la seguridad de los consumidores es un derecho reconocido en el ámbito de la Unión Europea, cuyo acervo comunitario se dirige a contribuir a un mejor funcionamiento del mercado interior sobre la base, precisamente, de reforzar la confianza del consumidor.

El artículo 51 de la Constitución Española establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo mediante procedimientos eficaces su seguridad, su salud y sus legítimos intereses económicos.

El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y otras leyes complementarias, ha venido a dar cumplimiento al mandato constitucional, recogiendo en ella los principios y directrices vigentes en esta materia, al objeto de dotar a los consumidores y usuarios de un instrumento de protección y defensa de sus intereses; instrumento de defensa que se ha visto reforzado con la regulación que la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, modificado por el Real Decreto 863/2009, de 14 de mayo, y la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

En la Comunidad de Madrid se recogen los derechos de los consumidores en tres normas legales: La Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, el Decreto 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, y la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de Mejora de la Protección de los Consumidores y Usuarios.

El artículo 63 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, establece como competencias de las entidades locales velar por la protección y defensa de los consumidores, en el ámbito de su territorio y respecto a su población, con el alcance y contenido que les atribuye la presente Ley y el resto de normas jurídicas que le sean de aplicación, de conformidad con los principios de descentralización y de máxima proximidad, de la gestión administrativa a los ciudadanos, y en concreto:

- a) La inspección de productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado puestos a disposición del consumidor para comprobar su origen e identidad, el cumplimiento de la normativa vigente en materia de precios, etiquetado,

- presentación y publicidad y los demás requisitos o signos externos que hacen referencia a sus condiciones de higiene, sanidad y seguridad.
- b) Adoptar las medidas urgentes y requerir las colaboraciones precisas en los supuestos de crisis o emergencia que afecten a la salud y seguridad o intereses económicos de los consumidores.
- c) Fomentar y apoyar a las asociaciones de consumidores de ámbito local.
- d) Desarrollar actuaciones singulares y generales de información y formación dirigidas a consumidores.
- e) El ejercicio de la capacidad sancionadora, hasta un máximo de 15.025,30 euros, en relación con las empresas y establecimientos domiciliados en su término municipal, siempre y cuando la infracción se haya cometido en el mismo.
- f) Fomentar, divulgar y administrar el Sistema Arbitral de Consumo, en colaboración con la Administración del Estado.

La aprobación de la presente Ordenanza tiene como finalidad concretar el ejercicio de las competencias y procedimientos del Ayuntamiento de Getafe en relación con la defensa de los consumidores y usuarios dentro de su término municipal y establecer las funciones y competencias de las unidades con las que se dota el Ayuntamiento de Getafe: la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) y la Inspección de Consumo.

La estructura de la Ordenanza consta de un preámbulo, 7 Títulos, 33 Artículos, una disposición derogatoria y dos disposiciones finales, cuyo contenido es el siguiente:

El Título I de la Ordenanza está dedicado a regular una serie de disposiciones generales en las que se enmarcan las líneas maestras de la política de consumo que quiere impulsar el Ayuntamiento de Getafe, y define el ámbito objetivo y subjetivo de aplicación de la normativa. También incluye el régimen jurídico y las definiciones de los principales conceptos relacionados con la materia de consumo.

El Título II establece la organización general de los Servicios Municipales de Consumo, compuestos por la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) y la inspección de Consumo.

El Título III sobre la información y la divulgación en materia de consumo, se define el principio de protección al consumidor, y se divide en tres capítulos: el Capítulo I, de las funciones de la OMIC, el Capítulo II, acerca del sistema de hojas de reclamaciones, y el Capítulo III, en relación a la promoción de la formación a los consumidores.

El Título IV se dedica a las facultades del personal inspector y el alcance de sus cometidos. El Título V regula el arbitraje de Consumo.

El Título VI sobre infracciones y sanciones, sienta las bases del procedimiento sancionador en materia de consumo, remitiendo la tipificación de las sanciones a lo establecido en la normativa estatal y autonómica y limitando el alcance económico de las sanciones pecuniarias.

El Título VII sobre la protección de derechos de carácter personal, señalando la normativa en esta materia para el ejercicio de los derechos del interesado.

Esta Ordenanza se cierra con una disposición derogatoria, indicando la derogación de aquellas disposiciones y reglamentos municipales que se opongan a lo regulado en la presente Ordenanza; y con dos disposiciones finales, que recogen la aplicación supletoria en materia de consumo y el régimen de publicación y su entrada en vigor.

## TÍTULO I

### Objeto, ámbito, principios generales y fundamento jurídico

**Artículo 1. Objeto.**—1. Esta Ordenanza tiene por objeto la determinación de las actuaciones del Ayuntamiento de Getafe en aplicación de las normas sobre la protección y defensa de la seguridad y de los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y el fomento de una política de consumo responsable y participativa, en la que prime el equilibrio entre los intereses de los consumidores y empresarios.

2. La protección al consumidor en la localidad de Getafe se someterá a lo dispuesto en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores en la Comunidad de Madrid, la presente Ordenanza y demás normativa de aplicación.

**Art. 2. Ámbito territorial.**—1. La presente Ordenanza será de aplicación a las relaciones entre consumidores y empresarios cuando estos últimos desarrollen la actividad generadora de la relación de consumo en la ciudad de Getafe.

2. Queda exceptuada de esta Ordenanza la actividad municipal relativa a prevención o protección de la salud.

Art. 3. *Conceptos de consumidor y usuario y de persona consumidora vulnerable.*—1. Son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

2. Asimismo, tienen la consideración de personas consumidoras vulnerables respecto de relaciones concretas de consumo, aquellas personas físicas que, de forma individual o colectiva, por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentran, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad.

Art. 4. *Principios generales.*—1. La competencia funcional de esta materia está encomendada a la Alcaldía o Concejalía en quien delegue.

2. La presente Ordenanza se supeditará al desarrollo que el Gobierno Local y el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid realicen en el ámbito de su competencia territorial. También se supedita a los Reglamentos, Directivas y otras disposiciones emanadas de la Unión Europea que vinculan a los estados miembros.

3. Los derechos de los consumidores y usuarios serán protegidos prioritariamente cuando guarden relación directa con productos o servicios de uso común, ordinario y generalizado, conforme a lo dispuesto en el catálogo de productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado, teniendo dicha relación de productos carácter indicativo y no exhaustivo.

4. En cuanto a la política general de precios, libre circulación de bienes y servicios y defensa de la competencia, la presente Ordenanza se supedita a lo prescrito por las disposiciones dictadas por los correspondientes órganos estatales.

Art. 5. *Principios informadores.*—1. Buena fe y equilibrio de las relaciones entre consumidores y empresarios.

2. Protección eficiente y gratuita para los consumidores.

3. Divulgación de la información de forma adecuada a las características y necesidades de los consumidores.

4. Fomento de la autorregulación de los sectores empresariales.

5. Promoción de la resolución extrajudicial de los conflictos de consumo.

6. Impulso del consumo responsable en la ciudad de Getafe.

7. Colaboración de los empresarios y participación de estos en la protección de los consumidores.

8. Colaboración institucional.

Art. 6. *Fundamentos jurídicos.*—1. El mandato constitucional (artículo 51), por el que “los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios”, vinculando también a la Administración Local a su protección (artículo 53.3), de acuerdo con los principios del artículo 103.

2. El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y otras leyes complementarias, modificado por el Real Decreto-Ley 1/2021, de 19 de enero, de Protección de los Consumidores y Usuarios Frente a Situaciones de Vulnerabilidad Social y Económica.

3. La Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, y el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, modificado por el Real Decreto 863/2009, de 14 de mayo.

4. La Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, y el Decreto 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la misma.

5. La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

6. La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

7. Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

8. Demás normativa complementaria.

Art. 7. *Derechos.*—De conformidad con el artículo 8 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y otras leyes complementarias, modifica-

do por el Real Decreto-Ley 1/2021, de 19 de enero, de Protección de los Consumidores y Usuarios Frente a Situaciones de Vulnerabilidad Social y Económica, son derechos básicos de los consumidores:

1. La protección contra los riesgos que puedan afectar su seguridad.
2. La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, en particular frente a las prácticas comerciales desleales y a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.
3. La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.
4. La información correcta sobre los diferentes bienes y servicios, y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.
5. La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afectan directamente y la representación de sus intereses, a través de las organizaciones de consumidores legalmente constituidas.
6. La protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial en relación con las personas consumidoras vulnerables.

Art. 8. *Colectivos especialmente protegidos.*—1. Los derechos de las personas consumidoras vulnerables gozarán de una especial atención en cada caso. Se garantizarán sus derechos en condiciones de igualdad, con arreglo a la concreta situación de vulnerabilidad en la que se encuentren, tratando de evitar, en cualquier caso, trámites que puedan dificultar el ejercicio de los mismos.

2. En el cumplimiento de lo dispuesto en el apartado anterior, se prestará especial atención a aquellos sectores que, debido a su complejidad o características propias, cuenten con mayor proporción de personas consumidoras vulnerables entre sus clientes o usuarios, atendiendo de forma precisa a las circunstancias que generan la situación de concreta vulnerabilidad.

3. El Ayuntamiento de Getafe dirigirá prioritariamente sus actuaciones de información y formación en materia de consumo a determinados grupos específicos de consumidores que se encuentren en situaciones de inferioridad, desprotección o discapacidad por razón de su edad, origen o condición, en especial:

- a) Los menores.
- b) Las personas con capacidades disminuidas.
- c) Las personas mayores.
- d) Los inmigrantes.
- e) Los sectores económicos y sociales más vulnerables.

4. Asimismo, con carácter temporal, el Ayuntamiento de Getafe prestará especial atención a aquellos colectivos de consumidores cuyos derechos se hayan visto vulnerados por una situación coyuntural sobrevenida, en situaciones catastróficas o de emergencia, o de perturbación grave en el abastecimiento o suministro de productos.

Art. 9. *Definiciones.*—1. Son consumidores y usuarios, de acuerdo con la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, “las personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de las entidades, empresas o profesionales, colegiados o no, que los producen, facilitan, suministran o expiden sin perjuicio de lo que se establece en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y otras leyes complementarias”.

A los efectos del apartado anterior, solo se considerará que las entidades públicas producen, facilitan, suministran o expiden bienes, productos, servicios, actividades o funciones a los consumidores cuando ejerzan la actividad en régimen de derecho privado.

A los efectos de esta Ordenanza se entiende por bienes o servicios de consumo final los no destinados a integrarse en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros.

1. A los efectos de esta Ordenanza se consideran Asociaciones de Consumidores, las entidades privadas sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea la protección y defensa de los intereses de los consumidores, bien de carácter general o en relación con productos o servicios determinados, siempre que se constituyan de acuerdo con la legislación vigente en materia de asociaciones.

Las entidades constituidas por consumidores con arreglo a la legislación cooperativa, entre cuyos fines figure, necesariamente, la educación y formación de sus socios y estén obligados a constituir un fondo con tal objeto, según su legislación de cooperativas específica, también se considerarán Asociaciones de Consumidores.

Una vez constituidas e inscritas legalmente, deberán estar inscritas en el Registro de Asociaciones del Ayuntamiento de Getafe.



## TÍTULO II

### Organización general de los Servicios Municipales de Consumo

Art. 10. *Unidad de los Servicios Municipales de Consumo.*—1. Los Servicios Municipales de Consumo estarán compuestos por la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) y la Inspección de Consumo.

2. La OMIC incorporará los servicios de formación y educación en materia de consumo.

Art. 11. *Funciones municipales en el ámbito de Consumo.*—El Ayuntamiento de Getafe, desde la unidad que conforma los Servicios Municipales 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, ejerciendo las siguientes funciones:

1. La información y orientación a los consumidores y usuarios de sus derechos en la adquisición de los diferentes bienes y servicios, mediante campañas, generales o selectivas, dirigidas a las zonas o grupos de afectados.

2. La recepción de sus quejas, reclamaciones y denuncias y la posterior tramitación de las mismas ante las empresas reclamadas u organismos competentes.

3. La mediación en conflictos de consumo.

4. La educación de los consumidores.

5. La colaboración en la educación en el consumo con otras instituciones y organismos con competencia en la materia, en particular los centros de enseñanza y las Asociaciones de Consumidores.

6. El control e inspección de los productos y servicios, con medios propios o ajenos y, en su caso, a través de los análisis correspondientes, para comprobar el origen, la identidad y el cumplimiento de los requisitos previstos en la normativa.

7. El apoyo y fomento de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios.

8. El fomento de la autorregulación de empresas y comerciantes mediante la creación de códigos de buenas prácticas comerciales, con la participación de las Asociaciones de Consumidores.

9. La colaboración con la Inspección Sanitaria para la adopción de medidas en cuestiones que afecten a la salud o seguridad de los consumidores o usuarios.

10. El ejercicio de la potestad sancionadora con el alcance que se determine en la normativa vigente.

11. El fomento del Sistema Arbitral de Consumo conforme a la normativa específica.

12. El fomento de la formación continuada del personal de los Servicios Municipales de Consumo y de las entidades públicas y privadas, relacionadas con la aplicación de la presente Ordenanza, tanto en su labor informadora como en su labor de control e inspección de productos y servicios.

13. La divulgación de información para facilitar el conocimiento sobre el adecuado uso, consumo o disfrute sobre los diferentes productos o servicios, mediante la utilización de los medios necesarios para tal fin.

14. Análisis comparativo de los términos, condiciones, garantías, respuestas y servicios de mantenimiento o reparación de los bienes o servicios de consumo duradero, de acuerdo con la normativa que garantice los derechos de las partes afectadas.

Art. 12. *Coordinación.*—Estos servicios actuarán de forma coordinada con el resto de los Servicios Municipales, en especial con aquellos con los que existan puntos de intersección competenciales. Asimismo, podrán recabarla colaboración administrativa de dichos servicios municipales.

## TÍTULO III

### Información y divulgación

Art. 13. *Principio general.*—1. El Ayuntamiento de Getafe promoverá la defensa de los consumidores, facilitándoles información personalizada en respuesta a sus consultas y procurando una adecuada protección de sus derechos y legítimos intereses a través de la tramitación de sus reclamaciones y denuncias y de la difusión de las cuestiones de interés general o sectorial para aquellos.

2. Con esta finalidad de protección del consumidor, el Ayuntamiento de Getafe facilitará a través de la OMIC la información necesaria a los empresarios y profesionales que cuenten con establecimiento o presten servicios en la ciudad, para garantizar que actúen, en

sus relaciones comerciales con los consumidores, de acuerdo a lo establecido en la presente Ordenanza y al resto de normativa sectorial.

## Capítulo 1.º

### *Oficina Municipal de Información al Consumidor*

Art. 14. *Funciones de la Oficina Municipal de Información al Consumidor.*—1. La Oficina Municipal de Información al Consumidor desarrollará las siguientes funciones:

- a) Atención y orientación a los consumidores sobre la normativa vigente en materia de consumo para el adecuado ejercicio de sus derechos.
- b) Recepción y valoración de las solicitudes y consultas formuladas por los consumidores, determinando si es materia de consumo y, en tal caso, el órgano competente para su conocimiento y resolución.
- c) Recepción y tramitación de las denuncias que se le presenten, valorando las presuntas infracciones de la normativa de protección del consumidor y trasladándolas al órgano competente para su tramitación.
- d) Recepción y tramitación de las reclamaciones de su competencia, gestionando en todo caso aquellas en las que reclamante y reclamado estén domiciliados en la ciudad de Getafe.
- e) Desarrollo de la intermediación entre el reclamante y la empresa o profesional reclamado, con la finalidad de lograr un acuerdo entre ambos para la resolución del conflicto. En los casos en los que la resolución del conflicto no haya dado resultados satisfactorios para el reclamante o el reclamado no consintiera someterse al sistema de arbitraje, la OMIC informará al consumidor sobre el acceso a la vía judicial.
- f) Información sobre las vías de resolución del conflicto planteado por el consumidor, en especial del sistema arbitral de consumo, y remisión a la Junta Arbitral de Consumo competente, cuando el reclamante así lo solicite, de las reclamaciones en que la mediación intentada no haya terminado en acuerdo.
- g) Colaboración e intercambio de información con otras entidades, públicas o privadas, que actúen en la defensa del consumidor, y difusión de la existencia y actividad de las organizaciones de consumidores.

2. La OMIC no tramitará las reclamaciones formuladas por personas físicas o jurídicas que reclamen con ocasión de algún conflicto de consumo surgido en su actividad como empresarios individuales o profesionales, procediendo al archivo inmediato de aquella.

## Capítulo 2.º

### *Sistema de hojas de reclamaciones*

Art. 15. *Hojas de reclamaciones.*—El sistema unificado de reclamaciones es el conjunto de instrumentos y actuaciones que la Administración Pública pone a disposición de los consumidores con el fin de garantizar su derecho a reclamar, así como a un tratamiento homogéneo de las reclamaciones, en los términos dispuestos en el presente capítulo, y con las siguientes consideraciones:

1. Las personas físicas o jurídicas, individuales o colectivas, profesionales o titulares de establecimientos públicos o privados, fijos o ambulantes, que produzcan, faciliten, suministren o expidan en régimen de derecho privado bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, comercializados o prestados directamente a los consumidores como destinatarios finales dentro del ámbito de consumo de la Comunidad de Madrid, dispondrán de las hojas de reclamaciones y estarán obligados a informar a los consumidores de su existencia y de la forma de acceder a las mismas, de conformidad con el procedimiento establecido en el Real Decreto 1/2010, que desarrolla la Ley de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid 11/1998.

2. El Ayuntamiento de Getafe pondrá a disposición del consumidor en sus oficinas, impresos de reclamaciones diferenciadas de las de otros procedimientos administrativos adaptadas a las peculiaridades de la reclamación o denuncia en materia de consumo.

3. De manera complementaria, el consumidor podrá acceder a través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Getafe a los impresos de reclamación así como a la presentación si cuenta con firma electrónica admitida por el sistema.

4. La utilización de las hojas de reclamaciones no excluye la posibilidad que tienen los consumidores de formular su reclamación de cualquier otra forma legalmente prevista.

5. Todas las personas físicas o jurídicas que deban disponer de hojas de reclamaciones, deberán exhibir en el establecimiento o lugar donde proceda, de modo permanente y perfectamente visible al público, un cartel en el que figure de forma legible la leyenda “Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor”. Dicho cartel será facilitado por el Ayuntamiento de Getafe. Con el fin de hacer compatible el funcionamiento de este sistema con el derecho y la obligación de relacionarse electrónicamente con la Administración, tal y como ha establecido el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común, se habilita un procedimiento telemático por el que se permite la descarga directa de las hojas de reclamaciones sin necesidad de que se suministren en papel, todo ello sin perjuicio de la convivencia de los dos sistemas.

6. Si el establecimiento se negase a facilitar dichas hojas, el consumidor puede presentar la reclamación por el medio que considere más adecuado ante los organismos competentes en materia de consumo, sin perjuicio de solicitar la asistencia de la policía local correspondiente para que levantara acta del hecho.

Art. 16. *Tramitación de las hojas de reclamaciones.*—1. En la oficina municipal de información al consumidor se asesorará a los empresarios y profesionales que lo soliciten sobre el procedimiento para solicitar las hojas de reclamaciones en papel si así lo desearan, o les indicarán la página web donde se puede proceder a su descarga. Asimismo se les informará de dónde pueden presentar la solicitud presencial o telemáticamente, indicándoles el enlace a través del que lo deben hacer.

2. Solo se tramitarán aquellas solicitudes que sean competencia de los Órganos autonómicos y municipales de Consumo en razón de la actividad ejercida por la empresa o profesional, informando del organismo responsable de su expedición, en el resto de los casos.

3. El Ayuntamiento difundirá el sistema de hojas electrónicas de reclamaciones a través de los medios adecuados al objeto de divulgar su existencia y funcionamiento entre consumidores y empresarios.

Art. 17. *Presentación electrónica.*—1. Los consumidores podrán plantear en la sede electrónica del Ayuntamiento de Getafe su reclamación en materia de consumo siempre que dispongan de Documento Nacional de Identidad Electrónico o alguno de los demás certificados de firma electrónica admitidos por el Ayuntamiento.

2. El consumidor que utilice el sistema municipal de hojas electrónicas obtendrá de este el inmediato acuse de recibo de la presentación realizada.

### Capítulo 3.º

#### Formación

Art. 18. *Actividad general.*—El Ayuntamiento de Getafe promoverá el acceso de los consumidores a la educación y formación en materia de consumo para que puedan desarrollar un comportamiento libre, racional y responsable en el consumo de bienes y en la utilización de servicios. Las actividades municipales de formación y educación en el ámbito de consumo serán desarrolladas por los servicios municipales adscritos a la OMIC. Para ello elaborará programas y desarrollará actuaciones dirigidas a:

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

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

3. La organización y participación en grupos de trabajo, comisiones u otros foros relacionados con la formación en materia de consumo.

### TÍTULO IV

#### Inspección de Consumo

Art. 19. *Alcance.*—1. El Ayuntamiento de Getafe, dentro del marco de la legislación autonómica, en el ejercicio de sus competencias y dentro del ámbito de las mismas, desarrollará actuaciones de control e inspección de todo tipo de productos, bienes y servicios, que se ofrecen o que están destinados a ofrecerse en el mercado a los consumidores y usuarios, para comprobar que se adecuan a la legalidad, en cuanto a sus características técnicas,

higiénico sanitarias, de seguridad y comerciales, y que se ajustan razonablemente a las expectativas que muevan al consumidor a su adquisición o contratación, derivadas de su presentación, etiquetado, precio y publicidad.

2. Tales competencias se desarrollarán por la inspección de consumo sin perjuicio de las llevadas a cabo en materia sanitaria sobre los mismos productos o servicios y en estrecha colaboración con quienes desarrollen tales funciones.

3. En el ejercicio de la función inspectora, el personal de la Inspección de Consumo tendrá la consideración de autoridad, debiendo ir debidamente acreditado. Se comportará en todo momento con la debida corrección, prudencia y discreción, y estará obligado a mantener estricto sigilo profesional respecto de las informaciones obtenidas durante la inspección.

Art. 20. *Facultades del personal inspector.*—1. Solicitar el apoyo técnico, concurso, auxilio o protección que le resulten precisos de cualquier otra autoridad o de sus agentes.

2. Acceder al establecimiento, almacén o cualquier otra dependencia tantas veces como sea necesario, sin que resulte preciso realizar aviso previo, perturbando solo en lo estrictamente necesario la actividad comercial o profesional del inspeccionado. La visita podrá extenderse tanto a las dependencias abiertas al público como a áreas restringidas.

3. Acceder al establecimiento que constituya el domicilio particular de una persona física previo consentimiento de la inspeccionada o previa obtención de la oportuna autorización judicial.

4. Solicitar la documentación que estime necesaria para el desarrollo de sus investigaciones y requerir la colaboración de cualquier persona física o jurídica que pueda tener relación directa o indirecta con el objeto de la inspección.

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

6. Adoptar las medidas provisionales que resulten necesarias cuando exista o se sospeche razonablemente la existencia de un riesgo para la seguridad de las personas.

Art. 21. *Deber de colaboración con la Administración.*—Las personas físicas o jurídicas que produzcan, faciliten, suministren o expidan productos, sus representantes legales y quienes se encuentren a cargo del establecimiento estarán obligados a:

1. Suministrar al Ayuntamiento de Getafe la información de interés sobre instalaciones y productos inspeccionados, así como la relativa a las comunicaciones previas, declaraciones responsables o, en su caso, autorizaciones que en cada caso correspondan, permitiendo su comprobación directa por los inspectores.

2. Exhibir ante los inspectores municipales la documentación que sirva de justificación de las transacciones efectuadas, de los precios y márgenes aplicados y de los conceptos en que se descomponen los mismos.

3. Aportar copia o reproducción de la referida documentación.

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

5. Depositar y conservar adecuadamente, a disposición de los servicios municipales de consumo, los productos sujetos a medidas provisionales, incluso cuando hayan adoptado voluntariamente la inmovilización o la suspensión de su distribución, o ambas circunstancias a la vez, y así conste en la correspondiente acta.

6. En general, consentir y facilitar la realización de las visitas de inspección y de cuantas actuaciones pertinentes se deriven de ellas.

Art. 22. *Formalización de las actuaciones inspectoras.*—1. Si durante su actuación el personal inspector detectase la existencia de indicios de infracción a la normativa de consumo, se procederá al levantamiento de acta que podrá servir de base a la apertura del correspondiente procedimiento sancionador.

2. La negativa a firmar el acta por el compareciente no invalidará la misma. En todos los casos el inspeccionado obtendrá una copia del acta.

3. Los hechos recogidos por los Inspectores de Consumo en el acta de inspección se presumirán ciertos salvo prueba en contrario.

4. Sin perjuicio de lo establecido en los párrafos anteriores, cuando a juicio de la inspección sea preciso, se dará cuenta de los hechos mediante informe. Las comparecencias o colaboraciones podrán efectuarse mediante acta o notificación escrita fehaciente.

5. Si durante las actuaciones realizadas por la inspección se detectasen situaciones o hechos constitutivos de irregularidades de carácter formal que no alcancen a la tipificación de infracción leve, el inspector actuante podrá requerir mediante el acta a la subsanación en el plazo que se conceda, que será como mínimo de diez días.



6. Transcurrido el plazo sin que se haya producido la subsanación, se seguirá la tramitación administrativa correspondiente.

7. Del contenido de las actas de inspección e informes se dará traslado al órgano instructor del procedimiento administrativo sancionador.

Art. 23. *Actuaciones en supuestos de red de alerta.*—El objetivo de las actuaciones en red de alerta consiste en detectar y retirar del mercado aquellos productos que puedan suponer un riesgo para la seguridad de las personas.

Art. 24. *Actuación municipal.*—Cuando la Inspección de Consumo reciba notificación sobre la inclusión de un producto en red de alerta o sistema análogo, procederá a su localización y retirada del mercado, de manera que se asegure la eficacia del procedimiento.

Art. 25. *Comunicación a la Comunidad de Madrid.*—De las actuaciones realizadas y las medidas administrativas adoptadas se dará traslado al órgano competente de la Comunidad de Madrid.

## TÍTULO V

### Arbitraje de Consumo

Art. 26. *Arbitraje.*—1. El Ayuntamiento de Getafe fomentará la resolución extrajudicial de conflictos en materia de consumo a través de la mediación y el arbitraje, en los términos de la vigente normativa reguladora.

2. La Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Getafe será el órgano administrativo de gestión del arbitraje institucional de consumo de esta Administración municipal.

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

4. El Ayuntamiento de Getafe fomentará la presencia institucional del sistema arbitral de consumo, a través de su Junta Arbitral de Consumo.

5. El nombramiento del Presidente de la Junta Arbitral, de acuerdo con los artículos 7 y 17 del Reglamento de Arbitraje, deberá reunir el requisito de ser empleado municipal y licenciado en Derecho.

## TÍTULO VI

### Infracciones y sanciones

Art. 27. *Disposiciones generales de las infracciones y sanciones.*—1. Corresponde al Ayuntamiento de Getafe, dentro de la esfera de sus competencias, ejercer la potestad sancionadora, por la comisión de infracciones de carácter leve o grave en materia de consumo, en relación con las empresas y establecimientos domiciliados en su ámbito territorial, siempre y cuando la infracción se haya cometido en el mismo y fuera conocida por los propios servicios de inspección.

2. El ejercicio de la potestad sancionadora corresponde a la Alcaldesa-Presidenta u Órgano que la tenga expresamente delegada.

Art. 28. *Sanciones administrativas.*—1. Las infracciones en materia de consumo previstas en esta Ordenanza, serán objeto de las sanciones administrativas correspondientes, previa instrucción del oportuno expediente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que puedan concurrir.

2. Cuando a juicio de la Administración competente, las infracciones pudieran ser constitutivas de delito o falta, dará traslado al Ministerio Fiscal y se abstendrá de proseguir el procedimiento sancionador. Las medidas administrativas precautorias o cautelares que se hubieran adoptado se mantendrán hasta tanto la autoridad judicial se pronuncie sobre las mismas. La sanción penal excluirá la imposición de sanción administrativa. Si no se hubiera estimado la existencia de delito o falta, la Administración podrá continuar el expediente sancionador con base, en su caso, en los hechos que el órgano judicial haya considerado probados.

Art. 29. *Tipificación de infracciones.*—De acuerdo con el principio de tipicidad regulado en la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público, constituyen infracciones los supuestos tipificados como tales por el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y por la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.

Art. 30. *Sanciones pecuniarias.*—1. Las infracciones en materia de defensa del consumidor serán sancionadas con multas que no podrán superar los siguientes límites económicos:

- a) Las infracciones leves, hasta 3.005,06 euros.
- b) Las graves, hasta 15.025,30 euros.

2. Cuando por la naturaleza y gravedad de la infracción haya de superarse la cuantía máxima indicada en la letra b) del apartado 1, se remitirá el expediente, con la oportuna propuesta, a la autoridad autonómica que resulte competente.

3. La imposición de sanciones pecuniarias se hará de manera que la comisión de las infracciones no resulte más beneficiosa para el infractor que el cumplimiento de la norma infringida, siempre con respeto al principio de proporcionalidad, guardándose la debida adecuación entre la gravedad del hecho constitutivo de la infracción y la sanción a imponer.

4. El Ayuntamiento de Getafe acordará, como sanciones accesorias, frente a las infracciones en materia de defensa de los consumidores previstas en esta norma y de conformidad con el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y otras leyes complementarias, Real Decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre:

- a) El comiso de las mercancías objeto de la infracción que sean propiedad del responsable, salvo que ya se hubiere adoptado definitivamente para preservar los intereses públicos o que, pudiendo resultar de lícito comercio tras las modificaciones que procedan, su valor, sumado a la multa, no guarde proporción con la gravedad de la infracción, en cuyo caso podrá no acordarse tal medida o acordarse solo parcialmente en aras de la proporcionalidad. La resolución sancionadora que imponga esta sanción decidirá el destino que, dentro de las previsiones que en su caso se encuentren establecidas en la normativa aplicable, deba dar la Administración competente a los productos decomisados. Todos los gastos que origine el comiso, incluidos los de transporte y destrucción, serán de cuenta del infractor.
- b) La publicidad de las sanciones leves y graves impuestas, cuando hayan adquirido firmeza en vía administrativa, así como los nombres, apellidos, denominación o razón social de las personas naturales o jurídicas responsables y la índole y naturaleza de las infracciones, siempre que concurra riesgo para la salud o seguridad de los consumidores y usuarios, reincidencia en infracciones de naturaleza análoga o acreditada intencionalidad en la infracción.

Art. 31. *Procedimiento sancionador.*—1. Las infracciones en materia de consumo serán en todo caso sancionadas, previa tramitación del correspondiente procedimiento sancionador.

2. Dicho procedimiento se ajustará a lo dispuesto en la Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Art. 32. *Reducción de la sanción.*—1. Iniciado el procedimiento sancionador, si el infractor reconoce explícitamente su responsabilidad antes de la resolución, el expediente podrá resolverse sin más trámites con la imposición de la sanción que proceda. En este caso, se aplicará una reducción del 20 por 100 sobre la cuantía total de la multa.

2. Asimismo, si realiza el pago voluntario de la sanción, en cualquier momento anterior a la resolución del procedimiento, implicará la terminación del mismo con resolución de imposición de la sanción a la que se aplicará una reducción del 10 por 100 de su importe.

3. La aplicación de cada una de ambas reducciones, que son acumulables entre sí, implicará desistimiento o renuncia de cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción.

4. Si reconoce su responsabilidad pero no procede al pago voluntario de la sanción, se acordará la resolución del procedimiento imponiéndose la correspondiente sanción con la reducción del 20 por 100, que se hará efectiva en los plazos que se indiquen en la notificación correspondiente.

5. Cuando la comisión del hecho ilícito suponga un resultado más beneficioso para el infractor que el cumplimiento de la norma vulnerada, se considerará esta circunstancia como agravante para la determinación de la sanción de multa en su grado máximo en las infracciones graves y muy graves, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 55 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, pudiéndose rebasar la cantidad máxima de multa hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos, bienes o servicios objeto de la infracción.

## TÍTULO VII

**Protección de datos de carácter personal**

Art. 33. *Sobre la protección de datos de carácter personal.*—Los datos personales recogidos por la OMIC de Getafe serán incorporados a los ficheros titularidad del Ayuntamiento de Getafe para la gestión y control de los mismos. El interesado podrá ejercitar los derechos recogidos en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y el Consejo, de 27 de abril de 2016, Reglamento general de protección de datos, y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

## DISPOSICIÓN DEROGATORIA

La presente Ordenanza deroga el Reglamento de la Inspección de Consumo, aprobado por el Pleno del Ayuntamiento de Getafe el 20 de septiembre de 1988.

## DISPOSICIONES FINALES

Primera.—En lo no previsto en esta Ordenanza se estará a lo dispuesto en la normativa Estatal y Autonómica sobre la materia.

Segunda.—De conformidad con lo establecido en los artículos 56.1, 65.2 y 70.2 de la Ley 7/1985, Reguladora de las Bases de Régimen Local, la publicación, entrada en vigor y comunicación del presente Reglamento se producirá de la siguiente forma:

- a) El acuerdo de aprobación se remitirá a la Administración General del Estado y a la Administración de la Comunidad de Madrid.
- b) Transcurrido el plazo de quince días desde la recepción de la comunicación, el acuerdo y el Reglamento se publicarán en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.
- c) El Reglamento entrará en vigor el día siguiente de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Getafe, a 21 de abril de 2023.—El secretario general del Pleno, Pedro Bocos Redondo.

(03/6.831/23)

