

ORDENANZA MUNICIPAL PARA LA DEFENSA DE LOS/LAS CONSUMIDORES/AS Y USUARIOS/AS DEL AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

PREÁMBULO

La protección y defensa de los consumidores y usuarios viene reconocida en la propia Constitución Española de 27 de diciembre de 1978, cuyo artículo 51 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", así como que promoverán su información y educación, fomentarán sus organizaciones y las oirán en las cuestiones que puedan afectarles.

Por otro lado, el Gobierno de Canarias posee competencia exclusiva en esta materia, de conformidad con el artículo 31, apartado tres, de la Ley Orgánica 10/1982, de 10 de agosto, de Estatuto de Autonomía de Canarias. Para el efectivo ejercicio de esta competencia se aprobó la Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Asimismo, a los ayuntamientos, en virtud de la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local en su artículo 25, se les atribuye, entre otras competencias, tal como se recoge en su apartado g), la referida defensa de usuarios y consumidores, y conforme a la Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias, les corresponde el velar por la protección y defensa de los consumidores y usuarios en el ámbito de su territorio.

Esta Ordenanza tiene por objeto el desarrollo de las normas que regulan la protección, la defensa y los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios en los términos que dispone la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, así como 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 y Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias. Por todo ello, se ha considerado conveniente la elaboración de la presente Ordenanza para regular los servicios locales de consumo conforme a la legislación vigente, de acuerdo con el siguiente contenido:

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO 1: Objeto y ámbito de aplicación

ARTÍCULO 1. Objeto

El objeto de esta Ordenanza es la regulación de la protección y defensa de los consumidores y usuarios, así como la del ejercicio de los derechos a estos reconocidos, en desarrollo 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, así como de la Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias, y todo ello en virtud de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, que en su artículo 25, apartado segundo, letra g), establece que: "El municipio ejercerá, en todo caso, competencias en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas en las siguientes materias: Abastos, mataderos, ferias, mercados y defensa de usuarios y consumidores".

ARTÍCULO 2. Ámbito de aplicación

ÁREA DE GOBIERNO DE HACIENDA Y ECONOMÍA.
Concejalía Delegada de Agricultura, Ganadería y Cooperación al Desarrollo.
Oficina Municipal de Información al Consumidor.
Ref. NHS/scl

La presente Ordenanza será de aplicación en todo el término municipal de Las Palmas de Gran Canaria.

ARTÍCULO 3. Concepto de consumidor y usuario

A los efectos de esta Ordenanza, se entiende por consumidor o usuario toda persona física o jurídica a la que se ofertan bienes, productos y servicios, o que los adquiere, utiliza o disfruta, como destinatario final, para uso o consumo personal, familiar o colectivo, siempre que quien los ofrezca o ponga a su disposición ostente la condición de empresario o profesional, con independencia de su naturaleza pública o privada.

No tendrán la consideración de consumidores y usuarios quienes, sin constituirse en destinatarios finales, adquieran, utilicen o disfruten bienes, productos y servicios dentro del ámbito de una actividad empresarial o profesional.

CAPÍTULO 2: De los derechos de los consumidores y usuarios

ARTÍCULO 4. Derechos básicos de los consumidores y usuarios

1. Son derechos básicos de los consumidores y usuarios:

- a. El derecho a ser protegidos frente a los riesgos que puedan afectar a su salud integral y seguridad, a la calidad de vida y a un medioambiente adecuado.
- b. El derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- c. El derecho a la información veraz, eficaz y suficiente sobre bienes, productos y servicios.
- d. El derecho a conocer el precio de un producto o de un servicio

previamente

- a su adquisición o contratación.
- e. El derecho a la educación y formación en materia de consumo.
- f. El derecho a asociarse para la representación, participación y defensa de sus legítimos intereses y a ser oídos en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afecten directamente.
- g. El derecho a la protección jurídica, administrativa y técnica, así como el derecho a la reparación o indemnización de daños y perjuicios.

2. A los consumidores y usuarios se les reconoce el derecho a recibir de los proveedores de bienes, productos y servicios, de conformidad con la legislación vigente, los siguientes documentos:

- a. Factura, tique, recibo o documento acreditativo de las operaciones realizadas, los cuales deberán reunir los requisitos legalmente previstos para su correcta expedición.
- b. Presupuesto previo por escrito en la entrega demorada de bienes o productos y en la prestación de servicios, donde se indique expresamente, en cualquiera de los casos, el plazo previsto de entrega de los bienes o de inicio de la prestación del servicio.
- c. Resguardo que acredite el depósito del bien o producto que se entregue con el fin de realizar una reparación, verificación, comprobación, sustitución o cualquier otro tipo de intervención, en el que deberán figurar, como mínimo, el depositante, la identificación del depositario, la identificación del bien o producto depositado, la operación que se vaya a realizar y la fecha de depósito y de entrega del bien o producto. Igualmente, tendrán derecho a que se les otorgue

ÁREA DE GOBIERNO DE HACIENDA Y ECONOMÍA.
Concejalía Delegada de Agricultura, Ganadería y Cooperación al Desarrollo.
Oficina Municipal de Información al Consumidor.
Ref. NHS/scl

garantía de las operaciones realizadas.

- d. Notificación individual previa y concesión de plazo suficiente para subsanación del motivo causante de la supresión o suspensión del suministro de los servicios públicos básicos de prestación continua por el consumidor y usuario.

3. Los derechos reconocidos en la presente Ordenanza, así como en cualquier otra norma de obligada observancia, son irrenunciables, debiéndose considerar nulos de pleno derecho tanto cualquier acto realizado en fraude de ellos como cualquier renuncia previa al ejercicio de los mismos, en los términos establecidos en la legislación autonómica y en la estatal.

ARTÍCULO 5. Obligaciones de los productores, distribuidores y vendedores

1. Todos los productores, importadores, distribuidores y comercializadores de bienes, productos y servicios deberán cumplir con las obligaciones generales y específicas establecidas por la normativa vigente, así como con las derivadas del pleno ejercicio de los derechos de los consumidores y usuarios.

2. En concreto, todos los productores, importadores, distribuidores, vendedores de productos y prestadores de servicios deberán cumplir, de conformidad con la legislación vigente, con las siguientes obligaciones:

- a. Deber de seguridad: Los productos, bienes y servicios que por cualquier título se pongan a disposición de los consumidores y usuarios deben ser seguros, de modo que no deben implicar ningún riesgo para su salud o su seguridad, entendida esta de forma integral, y han de cumplir con las normas medioambientales vigentes.

- b. Deber de información: Todos los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios deberán incorporar, acompañar o, en último caso, permitir, de forma clara y comprensible, información veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales, en particular sobre las siguientes:

- Nombre y dirección completa del productor, vendedor o prestador del servicio.
- Naturaleza, composición y finalidad.
- Calidad, cantidad y categoría o denominación usual o comercial, si la tienen.
- Fecha de producción o suministro y lote, cuando sea exigible reglamentariamente, y plazo recomendado para el uso o consumo o fecha de caducidad.
- Instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, advertencias y riesgos previsibles.

Toda la información deberá figurar, al menos, en castellano, lengua española oficial del Estado.

La oferta, la promoción y la publicidad de los productos, bienes y servicios destinados a los consumidores y usuarios, con independencia de los soportes utilizados, se realizarán de conformidad con los principios de suficiencia, objetividad, veracidad y certeza, en el marco de la legislación general sobre publicidad, de forma que no puedan engañar o inducir a error sobre sus

ÁREA DE GOBIERNO DE HACIENDA Y ECONOMÍA.
Concejalía Delegada de Agricultura, Ganadería y Cooperación al Desarrollo.
Oficina Municipal de Información al Consumidor.
Ref. NHS/scl

características y condiciones de adquisición.

- c. Cuando se ofrezcan bienes o servicios para cuya adquisición o prestación se requiera la suscripción de un contrato tipo o de adhesión redactado previa y unilateralmente por el oferente para su aplicación en la contratación con consumidores y usuarios, el modelo de contrato se hallará a disposición de estos, de tal manera que los consumidores y usuarios puedan informarse adecuadamente de las condiciones de contratación antes de la suscripción del contrato.
 - d. Todos los bienes y productos puestos a disposición de los consumidores deberán ofrecer información fácilmente identificable y legible sobre el precio total que están obligados a satisfacer para su adquisición, con inclusión de toda carga, tributo o gravamen.
 - e. Los precios de los productos o servicios serán expuestos o mostrados al público en los establecimientos donde se oferten o en los lugares donde efectivamente se presten, mediante la exhibición de carteles perfectamente visibles y legibles.
 - f. El vendedor está obligado a entregar al consumidor y usuario productos que sean conformes con el contrato, respondiendo frente a él de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del producto.
 - g. El vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos años desde la entrega. En los productos de segunda mano, el vendedor y el consumidor y usuario podrán pactar un plazo menor, que no podrá ser inferior a un año desde la entrega.
- Si el producto no fuera conforme con
- el contrato, el consumidor y usuario tiene derecho a la reparación del producto, a su sustitución, a la rebaja del precio o a la resolución del contrato, todo ello de acuerdo con lo previsto en el Título V del Libro II 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.
 - h. Los establecimientos de cualquier índole en donde se comercialicen productos y bienes, se presten servicios o se ejerzan actividades profesionales, en el territorio del municipio, tendrán a disposición de los consumidores y usuarios hojas de reclamaciones conforme al modelo que el Gobierno de Canarias tenga establecido reglamentariamente como un modelo único de hojas de reclamación.
 - i. Los establecimientos de cualquier índole en donde se comercialicen productos y bienes, se presten servicios o se ejerzan actividades profesionales, en el territorio del municipio, deberán atender los requerimientos, debidamente notificados, de las autoridades competentes o de sus agentes en el desarrollo de las labores de información, mediación, vigilancia, investigación, tramitación y ejecución.
 - j. Los establecimientos de cualquier índole en donde se comercialicen productos y bienes, se presten servicios o se ejerzan actividades profesionales deberán entregar a los consumidores o usuarios un documento acreditativo de las operaciones realizadas, en el que se deberán expresar, como mínimo:
 - a. El nombre, apellidos, razón social y domicilio de las partes.

ÁREA DE GOBIERNO DE HACIENDA Y ECONOMÍA.
Concejalía Delegada de Agricultura, Ganadería y Cooperación al Desarrollo.
Oficina Municipal de Información al Consumidor.
Ref. NHS/scl

- b. La descripción del producto o bien, o de la prestación del servicio requerido, con las características necesarias para facilitar su identificación.
 - c. El precio total que se ha de satisfacer, el importe del desembolso inicial cuando exista y, en su caso, la parte que se aplaza.
 - d. Fecha prevista de entrega, si la misma se ha demorado.
 - e. Fecha y firma de la persona responsable del establecimiento.
- k. Los establecimientos de cualquier índole en donde se comercialicen productos y bienes, se presten servicios o se ejerzan actividades profesionales deberán expedir factura, tique o recibo por las entregas de bienes y prestaciones de servicios que realicen en el desarrollo de su actividad, todo ello conforme a la legislación vigente.

TÍTULO II. COMPETENCIAS Y ÓRGANOS MUNICIPALES DE CONSUMO

CAPÍTULO 1: Competencias

ARTÍCULO 6. Competencias del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria

Corresponde al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria el promover y desarrollar la protección y 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

- correspondientes, de acuerdo con las necesidades de la localidad.
- 2) La inspección de productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado puestos a disposición del consumidor y usuario, 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.
- 3) El fomento y desarrollo de la Junta Arbitral de Consumo.
- 4) El apoyo e impulso de las asociaciones de consumidores y usuarios.
- 5) La adopción de las medidas urgentes, requiriendo las colaboraciones precisas en los supuestos de crisis o emergencias que afecten a la salud o seguridad de los consumidores o usuarios.
- 6) El ejercicio de la potestad sancionadora, por la comisión de infracciones de carácter grave o leve 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 sus propios servicios de inspección.
- 7) La incoación y tramitación de expedientes sancionadores en materia de defensa del consumidor.

CAPÍTULO 2: Sección Municipal de Consumo

ARTÍCULO 7. Sección Municipal de Consumo

La Sección Municipal de Consumo tiene como funciones principales las siguientes:

- a) Recibir quejas, denuncias, reclamaciones e iniciativas y tramitarlas por el procedimiento que les sea aplicable ante las instancias competentes.
- b) Indicar las direcciones y principales funciones de otros centros públicos o privados de interés para el consumidor y usuario.
- c) Prestar asesoramiento directo a consumidores y usuarios para el conocimiento y correcto ejercicio de sus derechos y de sus obligaciones.
- d) Asesorar directamente a empresarios para el conocimiento de sus derechos y de sus obligaciones.
- e) Recabar información directamente de los organismos públicos y privados.
- f) Realizar campañas informativas.
- g) Difundir estudios y análisis comparativos.
- h) Editar publicaciones.
- i) Organizar y desarrollar cursos de formación para consumidores y usuarios.
- j) Organizar y desarrollar cursos de formación destinados al personal adscrito a la Sección Municipal de Consumo, en coordinación con otras áreas del Ayuntamiento.
- k) Desarrollar actividades de animación sociocultural para jóvenes, que despierten el interés en temas de consumo, en coordinación con otras áreas del Ayuntamiento.
- l) Realizar actividades de colaboración con el sistema educativo.
- m) Impulsar la creación de órganos de participación, asesoramiento y apoyo a asociaciones.
- n) Fomentar el asociacionismo de consumidores y usuarios.
- o) Mantener relaciones de coordinación y cooperación con otras áreas y unidades del Ayuntamiento que tengan relación con el ámbito del consumo, comercio, venta ambulante y mercadillos.
- p) Gestionar ayudas y subvenciones.
- q) Llevar a cabo la inspección de establecimientos dedicados a la producción, elaboración, distribución, almacenamiento, depósito y venta de productos, servicios y actividades destinados al consumo final, así como de las condiciones de transporte de los mismos.
- r) Inspeccionar las mercancías que se elaboren, transporten, almacenen o depositen y los vehículos dedicados a su transporte.
- s) Exigir, cuando proceda, de los titulares de establecimientos y empresas en general, información, en los casos en que sea preciso, de la actividad que se ejerza, así como sobre los suministradores, envasadores, marquistas y, en general, de todos los sujetos intervinientes en estos procesos.
- t) Instruir expedientes sancionadores en materia de consumo.
- u) En general, ocuparse de la atención, defensa y protección de los consumidores y usuarios, así como de su remisión a las entidades y organismos correspondientes.

ÁREA DE GOBIERNO DE HACIENDA Y ECONOMÍA.
Concejalía Delegada de Agricultura, Ganadería y Cooperación al Desarrollo.
Oficina Municipal de Información al Consumidor.
Ref. NHS/scl

ARTÍCULO 8: La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)

Dependiente de la Sección Municipal de Consumo, se encuentra la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), que es **el organismo de referencia para las consultas en materia de consumo** y cuyas competencias consisten en la información, ayuda y orientación a los consumidores y usuarios para el adecuado ejercicio de sus derechos. La OMIC desempeña, principalmente, las siguientes funciones:

1. Recibir quejas, denuncias, reclamaciones e iniciativas y tramitarlas por el procedimiento que les sea aplicable ante las instancias competentes.
2. Indicar las direcciones y principales funciones de otros centros públicos o privados de interés para el consumidor y usuario.
3. Prestar asesoramiento directo a consumidores y usuarios para el conocimiento y correcto ejercicio de sus derechos.
4. Recabar información directamente de los organismos públicos y privados.
5. Llevar a cabo campañas informativas.
6. Realizar, conforme al artículo siguiente, la mediación de las reclamaciones en materia de consumo, con el fin de resolver los conflictos entre consumidores o usuarios y empresarios de una manera alternativa, amistosa, rápida y gratuita para las partes.

ARTÍCULO 9. Mecanismo de mediación de reclamaciones de consumo

1. A fin de garantizar la protección de los legítimos intereses del consumidor, la OMIC realizará actos de mediación.
2. La mediación es un mecanismo para la

resolución de conflictos y reclamaciones en materia de consumo de una manera amistosa. La función del mediador es la de moderar o aproximar posturas; en ningún caso, será una función decisoria.

3. La mediación tendrá carácter estrictamente voluntario para ambas partes y se realizará respetando los principios de contradicción, equilibrio entre las partes, simplicidad y gratuidad.

CAPÍTULO 3: De la inspección

ARTÍCULO 10. La competencia de inspección

Corresponde al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria la inspección de los productos, bienes y servicios que se encuentran a disposición de los consumidores y usuarios 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 y seguridad.

ARTÍCULO 11. La colaboración en la inspección

1. A fin de lograr una mayor efectividad en la acción inspectora, y cuando resulte de interés para el municipio, se llevarán a cabo campañas de inspección propias y en colaboración con la consejería competente en materia de Consumo del Gobierno de Canarias; los términos de dicha colaboración serán los que se determinen en cada caso.
2. Asimismo, se podrá colaborar con las distintas administraciones en la realización de campañas de inspección dirigidas al control de los productos y servicios de uso común.

TÍTULO III. POTESTAD SANCIONADORA

CAPÍTULO 1: Infracciones en materia de defensa del consumidor

ARTÍCULO 12. Tipificación de las infracciones en materia de defensa del consumidor

1. Se considerarán infracciones graves, en materia de defensa de los consumidores y usuarios, las siguientes:

- a. Las acciones u omisiones que produzcan o puedan producir riesgos o daños efectivos para la salud o seguridad de los consumidores y usuarios realizadas por abandono de la diligencia y precauciones exigibles en la actividad, servicio o instalación de que se trate.
- b. El incumplimiento de las disposiciones relativas a la seguridad de bienes y servicios.
- c. La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes y productos a los que se haya adicionado o sustraído cualquier sustancia o elemento para variar su composición, calidad, estructura, peso o volumen, para corregir defectos mediante procesos o procedimientos que no estén expresa y reglamentariamente autorizados, o para encubrir la inferior calidad o alteración de los productos utilizados.
- d. La puesta en el mercado de bienes y productos o la prestación de servicios cuando hayan sido declaradas prohibidas por una norma o por una resolución administrativa.
- e. La comercialización de bienes y productos o la prestación de servicios que, precisando autorización administrativa, carezcan de ella.
- f. El incumplimiento del deber de veracidad informativa o publicitaria en la venta de bienes y productos o en la prestación de servicios, de manera que se les atribuyan calidades, características, resultados o condiciones de adquisición, uso o devolución que difieran de las que realmente posean o puedan obtenerse, y toda la publicidad que, de cualquier forma, induzca o pueda inducir a error a las personas a las que se dirige, así como aquella que silencie datos fundamentales que impidan conocer las verdaderas características o naturaleza del producto o servicio.
- g. La inclusión, en las condiciones generales de los contratos que suscriban los consumidores y usuarios o en las ofertas publicitarias, de cláusulas que limiten o vulneren los derechos reconocidos en las disposiciones aplicables, o que resulten abusivas para aquellos o contrarias a la buena fe.
- h. La resistencia, negativa u obstrucción a las labores de inspección, a suministrar datos o informaciones solicitados por las autoridades competentes o sus agentes, en el curso de las funciones de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución, así como el suministro de información inexacta o documentación falsa o el incumplimiento de los requerimientos de subsanación de irregularidades previstas en el artículo 33 de la Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- i. La reincidencia en la comisión de infracciones leves de la misma naturaleza en el último año. El plazo comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que adquiera firmeza la resolución.
- j. Cualquier conducta tendente a ocultar, hacer desaparecer o manipular las muestras depositadas reglamentariamente o las

ÁREA DE GOBIERNO DE HACIENDA Y ECONOMÍA.
Concejalía Delegada de Agricultura, Ganadería y Cooperación al Desarrollo.
Oficina Municipal de Información al Consumidor.
Ref. NHS/scl

mercancías decomisadas o
intervenidas.

2. Se considerarán infracciones leves, en materia de defensa de los consumidores y usuarios, las siguientes:

- a. La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes y productos cuando su composición, calidad, cantidad, etiquetado o precio no se ajusten a las disposiciones vigentes o difieran de los declarados u ofertados.
- b. El incumplimiento, en la prestación de todo tipo de servicios, de las condiciones de calidad, intensidad, naturaleza, plazo o precio de acuerdo con la normativa que resulte aplicable o con las condiciones que se presten u oferten.
- c. El incumplimiento de las disposiciones que normalicen bienes y productos, así como de aquellas que regulen los requisitos documentales y de funcionamiento establecidos en la normativa vigente por la que ha de regirse la actividad comercial y de prestación de servicios.
- d. El incumplimiento de las normas reguladoras de precios, incluidas las referentes a marcado o exhibición, la exigencia en la entrega de bienes o prestación de servicios de cantidades superiores a las anunciadas, ofertadas, presupuestadas, autorizadas, comunicadas o legalmente establecidas, así como la no aceptación de los medios de pago admitidos legalmente u ofertados.
- e. La imposición injustificada de condiciones, recargos o cobros indebidos, de prestaciones accesorias no solicitadas o de cantidades mínimas o máximas.
- f. La negativa injustificada a satisfacer las demandas del consumidor y usuario producidas de buena fe o conforme al uso establecido, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades del vendedor o prestador de un servicio, así como

cualquier forma de discriminación con respecto a las referidas demandas.

- g. La carencia o la no tenencia de las hojas de reclamaciones a disposición del consumidor y usuario, así como la negativa a su entrega.
- h. La no entrega a los consumidores y usuarios del correspondiente resguardo de depósito o su emisión con incumplimiento de los requisitos preceptivos.
- i. La no entrega a los consumidores y usuarios del correspondiente presupuesto previo o su emisión con incumplimiento de los requisitos preceptivos.
- j. La no expedición a los consumidores y usuarios del documento de garantía, la entrega del documento de garantía con incumplimiento de los requisitos establecidos, así como la vulneración o inobservancia de los derechos que las normas o los documentos de garantía entregados u ofertados reconocen a los consumidores y usuarios.
- k. La no extensión o entrega de la correspondiente factura o documento acreditativo de las transacciones comerciales o prestaciones de servicios, así como su emisión con incumplimiento de los requisitos preceptivos.
- l. La resistencia, negativa o desatención a la solicitud de suministro de información o datos o a la petición de alegaciones realizada por parte de las autoridades competentes o sus agentes, siempre que medie requerimiento notificado, expreso y por escrito al respecto, en desarrollo de las labores de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución.
- m. El incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones expresamente establecidos en la normativa en materia de defensa de los consumidores y usuarios y disposiciones complementarias, cuando no suponga falta grave o muy grave.

ARTÍCULO 13. Responsabilidad de las infracciones

1. Serán responsables de las infracciones tipificadas en esta Ordenanza las personas físicas o jurídicas que, por acción u omisión, hubieran participado o incurrieran en las mismas.
2. El fabricante, el importador y el vendedor o suministrador de bienes, productos o servicios responderán del origen, identidad e idoneidad de los bienes, productos y servicios y de las infracciones comprobadas en ellos.
3. De los productos a granel será responsable el tenedor de los mismos, sin perjuicio de que se pueda identificar y probar la responsabilidad del anterior tenedor o proveedor.
4. En el supuesto de productos envasados, etiquetados o cerrados con cierre íntegro, responde de su calidad, composición, cantidad y seguridad la firma o razón social que figure en la etiqueta, presentación o publicidad, el importador o el primer comercializador. Podrá eximirse de su responsabilidad probando su falsificación, o bien su incorrecta manipulación o conservación, siempre que se indique la forma de conservación.
5. Si en la comisión de una infracción concurren varias personas, estas responderán solidariamente.

ARTÍCULO 14. Sanciones y medidas provisionales.

1. Las infracciones en materia de defensa del consumidor serán sancionadas con multas, con arreglo a la siguiente escala:
 - a. Infracciones leves, hasta 3.000,00 euros.
 - b. Infracciones graves, entre 3.000,01 euros y 15.000,00 euros, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de

los bienes o servicios objeto de la infracción.

2. La clausura o cierre de establecimientos, instalaciones o servicios que no cuenten con las autorizaciones o registros sanitarios preceptivos, o la suspensión de su funcionamiento hasta tanto se rectifiquen los defectos o se cumplan los requisitos exigidos por razones de sanidad, higiene o seguridad, y la retirada del mercado precautoria o definitiva de bienes o servicios por razones de salud y seguridad no tienen el carácter de sanción.

ARTÍCULO 15. Graduación de las sanciones

La graduación de las sanciones se efectuará atendiendo a las circunstancias siguientes:

1. Agravantes:
 - a. Existencia de intencionalidad o reiteración en la conducta infractora.
 - b. La producción de una grave alteración social.
 - c. La alta incidencia de la infracción en el mercado.
 - d. La naturaleza de los perjuicios causados a los consumidores y usuarios.
 - e. Que afecte a productos, bienes o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.
 - f. La incidencia en los colectivos especialmente protegidos.
2. Atenuantes:
 - a. La subsanación posterior de los hechos siempre que se realice antes de dictarse la resolución del procedimiento sancionador.
 - b. La reparación efectiva del daño causado.

ARTÍCULO 16. Sanciones accesorias

1. En aquellos expedientes que deba resolver la propia Corporación podrá acordarse, como sanción accesorias, el decomiso de la mercancía adulterada, deteriorada, falsificada, fraudulenta, no identificada o que pueda entrañar riesgos para el consumidor.

Los gastos de transporte, distribución, destrucción, etc., de la mercancía señalada en el párrafo anterior serán por cuenta del infractor.

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

ARTÍCULO 17. Prescripción de la infracción y de la sanción

1. El plazo de prescripción de las infracciones en materia de consumo será de tres años para las graves y de dos años para las leves. Dicho plazo empezará a contar desde el día de la comisión de la infracción y se interrumpirá en el momento en que el interesado tenga conocimiento de la iniciación de un procedimiento sancionador.

2. Las solicitudes de pruebas periciales, así como de análisis y ensayos técnicos, contradictorios y dirimentes, que fueran necesarios para determinar la responsabilidad, interrumpirán el cómputo del plazo de caducidad del procedimiento ya iniciado hasta que se practiquen.

3. Las sanciones impuestas por faltas graves prescribirán a los dos años, y las impuestas por faltas leves al año.

CAPÍTULO 2: Procedimiento sancionador

ARTÍCULO 18. Potestad sancionadora y procedimiento sancionador

1. Conforme a la legislación general y autonómica vigente, el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria ostenta la potestad sancionadora respecto a las conductas tipificadas como infracción leve o grave en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

2. El procedimiento sancionador se ajustará a lo dispuesto en el Título V de la Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias, así como en el Título IX de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común; al Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora; y al 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 agro-alimentaria.

ARTÍCULO 19. Principios de la potestad sancionadora

1. 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.

2. La instrucción de causa penal ante los Tribunales de Justicia suspenderá la tramitación del expediente administrativo

ÁREA DE GOBIERNO DE HACIENDA Y ECONOMÍA.
Concejalía Delegada de Agricultura, Ganadería y Cooperación al Desarrollo.
Oficina Municipal de Información al Consumidor.
Ref. NHS/scl

sancionador que hubiera sido incoado por los mismos hechos, y en su caso la eficacia de los actos administrativos de imposición de sanción.

3. 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 20. Expediente sancionador

1. Siempre que el Ayuntamiento tuviera conocimiento, por medio de sus inspectores o en virtud de denuncia de algún ciudadano o una asociación de consumidores, de la comisión de alguna de las infracciones tipificadas, podrá instruir el oportuno expediente sancionador, teniendo siempre en cuenta las especialidades anteriores.

2. Cuando por razón de la infracción detectada, de la materia, o por la repercusión de los hechos, la Corporación observara que debe ser impuesta una multa cuya cuantía excede de su competencia, dará traslado del expediente al organismo competente para que proceda a instruir y sancionar de acuerdo a la gravedad de los hechos. En este caso, el organismo que instruya el expediente comunicará a la Entidad Local la tramitación y la resolución del mismo.

3. Cuando, tras la instrucción y resolución del expediente por parte de la Corporación, resultare la comisión de una infracción y procediera la oportuna sanción, la multa aplicada será considerada ingreso de la Entidad Local en toda su extensión.

ARTÍCULO 21. Inhibición

1. Cuando de la tramitación del procedimiento se deduzca, en cualquier estado en que este se encuentre, que el Área de Consumo no es competente por razón de la materia o territorio, podrá

inhibirse a favor del órgano de la Administración Pública que fuera competente para tramitar dicho procedimiento.

2. A tal fin, el instructor elevará al órgano competente para resolver el procedimiento sancionador la oportuna propuesta de inhibición, que deberá ser motivada, y remitirá al mismo todas las actuaciones y documentos que obren en el expediente para que dicho órgano ordene, a la vista de todo ello, la remisión al órgano de la Administración Pública que se crea competente.

DISPOSICIÓN ADICIONAL ÚNICA

Se prevé la posibilidad de constitución de la Junta Municipal de Arbitraje de Consumo conforme a lo previsto en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Quedan derogadas cuantas normas municipales de igual o inferior rango se opongan al presente Ordenanza, o regulen materias contempladas en la misma.

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA

En todo lo no previsto en esta Ordenanza serán de aplicación la Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias y el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA

La presente Ordenanza entrará en vigor, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las



ÁREA DE GOBIERNO DE HACIENDA Y ECONOMÍA.
Concejalía Delegada de Agricultura, Ganadería y Cooperación al Desarrollo.
Oficina Municipal de Información al Consumidor.
Ref. NHS/scl

Bases del Régimen Local, en el plazo de 20 días hábiles a partir de su publicación íntegra en el Boletín Oficial de la Provincia

tras su aprobación definitiva por el Ayuntamiento Pleno.