



## PROYECTO DE ORDENANZA MUNICIPAL REGULADORA DE LA OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

### TÍTULO PRIMERO Disposiciones generales

#### Capítulo Primero Exposición de motivos

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.

La Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, cumple con el mandato constitucional y en el ámbito de la competencia exclusiva conferida por el Estatuto de Autonomía de Andalucía, recoge en su artículo 10 el compromiso de la Administración de la Junta de Andalucía de destinar su política social y económica a la consecución de la máxima satisfacción y respeto de los derechos e intereses legítimos de los consumidores/as y usuarios/as, adoptando las medidas precisas para su protección.

La Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía, aprobada en cumplimiento del mandato previsto en el artículo 92.2 del Estatuto de Autonomía de la comunidad autónoma, en su artículo 9 se refiere a las competencias propias de los municipios andaluces en diversas materias, siendo una de ellas la “ordenación, planificación y gestión de la defensa y protección de personas usuarias y consumidoras”.

La Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de defensa y protección de los consumidores/as y usuarios/as de Andalucía, establece en su artículo 97 cuáles son las competencias municipales, atribuyéndoles la labor velar en sus respectivos territorios por la protección de los/as consumidores/as.

#### **Artículo 1 Objeto**

Constituye el objeto de esta Ordenanza la defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias residentes en el municipio de Alcalá de Guadaíra, en ejercicio de la competencia atribuida por la Ley.

#### **Artículo 2 Ámbito territorial**

La presente Ordenanza será de aplicación en todo el término municipal de Alcalá de Guadaíra.

#### **Artículo 3 Principios generales**

1. Las competencias para ejercer las actividades que se describen en esta Ordenanza están encomendadas al Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra, bajo la supervisión del Alcalde/sa-Presidente/a o Concejal/a en quien delegue, y serán ejercidas por la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), que se integrará en la Oficina de Atención Ciudadana.



**2.** Los derechos de las personas consumidoras y usuarias serán protegidos prioritariamente cuando guarden relación directa con los servicios sanitarios, de prestación pública o privada, así como con productos o servicios de uso común, ordinario generalizado, conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 1507/2000, de 1 de septiembre, por el que se actualiza el catálogo de productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado, o norma que las sustituya, teniendo dicha relación de productos carácter indicativo y no exhaustivo.

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

**4.** También se supeditará a los Reglamentos, Directivas y otras disposiciones emanadas de la Unión Europea que vinculan a los Estados Miembros.

#### **Artículo 4** *Definiciones*

A los efectos de esta Ordenanza se entiende por:

- Persona consumidora y usuaria: las personas físicas, jurídicas y entidades sin personalidad jurídica que gocen de esa condición las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión de acuerdo con el artículo 3 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.

No tienen esta consideración las personas físicas o jurídicas que, sin constituirse en destinatarios finales, adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios con el fin de integrarlos en la organización o ejercicio de una actividad empresarial, profesional o de prestación de servicios, incluidos los públicos.

- Personas destinatarias finales:
  - Las personas físicas que adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios cuya exclusiva finalidad sea el uso o disfrute personal, familiar o doméstico.
  - Las personas jurídicas que adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios destinados de forma desinteresada, gratuita o sin ánimo de lucro a sus trabajadores, socios o miembros o para ellas mismas.
  - Las entidades asociativas sin personalidad jurídica que adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios sin ánimo de lucro.
- Empresario o empresaria: La persona física o jurídica que actúa en el marco de una actividad empresarial o profesional, ya sea pública o privada.
- Bienes o servicios: Cualesquiera productos, actividades o funciones, utilizadas por la población consumidora y usuaria, independientemente del carácter individual o social, público o privado, de quienes lo produzcan, suministren o los presten.



## **Capítulo Segundo**

### **Derechos de las personas consumidoras y usuarias**

#### **Artículo 5. *Derechos de las personas consumidoras y usuarias***

Son derechos de las personas consumidoras y usuarias de Alcalá de Guadaíra:

1. La efectiva protección frente a las actuaciones que por acción u omisión ocasionen riesgos o daños que puedan afectar a la salud, al medio ambiente, o a la seguridad de los consumidores y las consumidoras.
2. La protección, reconocimiento y realización de sus legítimos intereses económicos y sociales.
3. La indemnización y reparación efectiva de daños y perjuicios producidos en los bienes, derechos o intereses, de conformidad con la legislación vigente.
4. La audiencia en consulta para la elaboración de las disposiciones de carácter general que puedan interesarles o afectarles.
5. La información veraz, suficiente, comprensible, inequívoca y racional sobre las operaciones y sobre los bienes y servicios susceptibles de uso y consumo, de acuerdo con la normativa vigente.
6. La educación y formación en relación con todas las materias que puedan afectarles como población consumidora y usuaria.
7. La especial protección en aquellas situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse individual o colectivamente.

## **TÍTULO SEGUNDO**

### **El órgano municipal de protección a la persona consumidora**

#### **Capítulo Primero**

#### **La Oficina Municipal de Información al Consumidor**

#### **Artículo 6. *Oficina Municipal de Información al Consumidor***

La Oficina Municipal de Información al Consumidor/a, se configura como unidad administrativa adscrita a la Oficina de Atención Ciudadana.

#### **Artículo 7. *Organización y funciones de la Oficina Municipal de Información al Consumidor***

La OMIC, de titularidad pública local, es un órgano de información, orientación, tramitación y asesoramiento a las personas consumidoras y usuarias de Alcalá de Guadaíra, a la que se adscribirán los medios personales y materiales necesarios para su funcionamiento, contando con personal formado para el desarrollo de esta función.



### Son funciones de la OMIC de Alcalá de Guadaíra

- La información, ayuda y orientación a las personas consumidoras en el adecuado ejercicio de sus derechos.
- La recepción de denuncias, reclamaciones y solicitudes de arbitraje de los/as consumidores/as, y su remisión a las entidades u órganos correspondientes.
- Servir de cauce de conciliación/mediación voluntaria en conflictos.
- Elevar consulta a los Consejos Provinciales o al Consejo Andaluz de Consumo en aquellos asuntos que se consideren de interés o relevancia para las personas consumidoras y usuarias.
- Suministrar, a través de los órganos competentes en materia de Consumo de la Administración de la Junta de Andalucía, la información requerida por las distintas Administraciones Públicas.
- Recibir peticiones concretas, elevando éstas a las autoridades competentes, a fin de modificar algunos de los servicios que prestan, o bien establecer otros nuevos si se consideran necesarios.
- Facilitar a los consumidores y consumidoras, así como a las organizaciones o asociaciones de éstos, los datos referentes a registro y autorización de bienes o servicios, así como de los que se encuentren suspendidos, retirados o prohibidos por su riesgo o peligrosidad.
- Realizar campañas informativas tendentes a conseguir un mejor conocimiento por parte de los consumidores y consumidoras en relación con sus derechos y obligaciones, así como desarrollar programas dirigidos a mejorar el nivel de educación específica y formación de los mismos y de las mismas. Para el desarrollo de las campañas y programas podrá contarse con las propuestas y colaboración de las organizaciones o asociaciones de consumidores/as existentes dentro del ámbito de su actuación. En especial, realizar campañas informativas relativas al comercio electrónico servicios que se prestan a distancia.
- Asistir y apoyar a las organizaciones y asociaciones de consumidores y consumidoras, así como facilitar a los consumidores y consumidoras toda la información necesaria sobre la existencia y actividades de las mismas, potenciando así el asociacionismo de aquellos y aquellas.
- Disponer de documentación técnica y jurídica sobre temas de consumo, así como potenciar su investigación y estudio.

Se fomentará la formación continuada del técnico/a responsable y personas que prestan servicio en la OMIC mediante la asistencia y participación en cursos, seminarios, jornadas y congresos organizados tanto por Administraciones competentes en materia de Consumo como por otras entidades de naturaleza pública o privada.



## Capítulo Segundo Información y reclamación

### **Artículo 8.** *Información y orientación*

La Oficina Municipal de Información al Consumidor desarrollará una permanente labor de información y educación a las personas usuarias y consumidoras en materia de Consumo, así como de orientación y asesoramiento a estas sobre sus derechos y la forma más eficaz para ejercerlos. De igual manera la información y orientación a las empresas y profesionales en materia de consumo será otro de sus cometidos.

### **Artículo 9.** *Quejas, reclamaciones y denuncias.*

La Oficina Municipal de Información al Consumidor procederá al análisis, tramitación, conciliación, en su caso, de las quejas, reclamaciones y denuncias que presenten las personas consumidoras o usuarias del municipio de Alcalá de Guadaíra.

A los efectos de esta Ordenanza se entiende por:

- **Queja:** la manifestación de desagrado efectuada por quien consume un bien o recibe un servicio, que considera insatisfactorio, dirigida hacia la persona física o jurídica que la comercializa o presta, mostrando sólo disconformidad, sin efectuar reclamación alguna.
- **Reclamación:** la manifestación dirigida por quien consume un bien o recibe un servicio, a la persona física o jurídica que lo comercializa o presta, en el que de forma expresa o tácita, pide una restitución, reparación o indemnización, la rescisión de un contrato, la anulación de una deuda o realización de una prestación a la que cree tener derecho, en relación con la solicitud de prestación de un bien o un servicio que considera insatisfactoriamente atendido.
- **Denuncia:** el escrito en el que se pone en conocimiento de la Administración Pública la comisión de una infracción administrativa en materia de Consumo.

### **Artículo 10.** *Interposición de quejas o reclamaciones*

Las personas consumidoras y usuarias solicitarán a la mercantil o profesional la entrega de un juego de hojas oficiales de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía autorizado por la Consejería competente. Dicha entrega será obligatoria, inmediata y gratuita.

Una vez cumplimentada la hoja de quejas y reclamaciones la empresa reclamada entregará al consumidor/a los ejemplares «para la Administración» y «para la parte reclamante», conservando en su poder el ejemplar «para la parte reclamada».

La mercantil o profesional reclamada deberá contestar a la persona consumidora y usuaria, mediante escrito razonado y de manera que quede constancia, en el plazo de 10 días hábiles.



Transcurrido dicho plazo sin recibir contestación o no estando de acuerdo con la misma, la persona consumidora o usuaria remitirá el ejemplar *para la Administración* de la hoja de quejas y reclamaciones y, en su caso, el escrito de contestación de la parte reclamada, a la OMIC Alcalá de Guadaíra.

Si el comercio a reclamar/denunciar no tuviera sede física en la localidad o no disponga del modelo oficial de hojas y reclamaciones, y sin perjuicio de la infracción que dicho incumplimiento constituya, la persona reclamante podrá hacer uso del modelo proporcionado por el Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra y que estará a su disposición en la OMIC y en la página web municipal (Anexo I). En ambos casos será necesario que además la parte reclamante/denunciante esté domiciliada en la localidad.

La interposición de la queja, reclamación o formulación de denuncia podrá realizarse de forma presencial en la Oficina Municipal de Información al Consumidor, en calle Rafael Santos n.º 6, así como de forma telemática a través de la Sede electrónica.

#### **Artículo 11. Sistema arbitral de Consumo**

La Oficina Municipal de Información al Consumidor fomentará el Sistema Arbitral de Consumo, colaborando para ello con la Junta Arbitral de Consumo, dependiente de la Diputación Provincial de Sevilla.

Desarrollará campañas tendentes a fomentar la adhesión de los comercios y empresas radicadas en el municipio de Alcalá de Guadaíra a la Junta Arbitral de Consumo.

Asimismo, se remitirán solicitudes de arbitraje de consumo a dicha Junta Arbitral en aquellos casos que las empresas se encuentren adheridas a la misma o cuando se considere conveniente para la mejor defensa de los derechos de los consumidores y consumidoras.

#### **Artículo 12. Mediación**

La Oficina Municipal de Información al Consumidor, conciliará en aquellas quejas y reclamaciones presentadas frente a empresas y comercios del municipio de Alcalá de Guadaíra, intentando lograr una solución amistosa y justa para ambas partes.

Asimismo colaborará con ellas y sus colectivos representativos para incrementar el mayor grado de conocimiento y cumplimiento de los legítimos derechos e intereses de la población consumidora y usuaria.

### **Capítulo Tercero Formación e Información**

#### **Artículo 13. Campañas informativas**

La Oficina Municipal de Información al Consumidor realizará campañas informativas dirigidas a mejorar la educación y formación de los consumidores/as y usuarios/as, empresas y comercios así como a los colectivos sociales del municipio.

Para ello organizará Jornadas y Seminarios, impartirá charlas y conferencias, elaborará material formativo propio y participará en aquellos medios de comunicación de titularidad



Ayuntamiento de  
Alcalá de Guadaíra

municipal que lo requieran.

La ejecución de dichas actividades pretende promover la mayor racionalidad en el consumo de bienes y en la utilización de servicios, difundir el conocimiento de los derechos y deberes de los/as consumidores/as y usuarios/as, fomentar la prevención de riesgos que puedan derivarse del consumo de productos o la utilización de servicios.

## **Capítulo Cuarto Control del mercado**

### **Artículo 14. *Control de mercado***

El Servicio Municipal de Consumo, a través de su Oficina Municipal de Información al Consumidor, desarrollará actuaciones de control de mercado con la finalidad de verificar el grado de cumplimiento de la normativa vigente de protección al consumidor. Así mismo adoptará cuantas medidas no sancionadoras sean necesarias para garantizar los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, instando, si fuere necesario, la actuación de los órganos competentes de la Junta de Andalucía para el ejercicio de la potestad sancionadora.

## **Capítulo Quinto Colaboración y financiación**

### **Artículo 15. *Coordinación***

La Oficina Municipal de Información al Consumidor se coordinará con el resto de Servicios Municipales del Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra, correspondiendo a la persona responsable de dicho servicio la consecución de este objetivo.

### **Artículo 16. *Cooperación***

La Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra fomentará la cooperación con otros organismos de Consumo de la Administración del Estado, de la Junta de Andalucía, de la Diputación Provincial así como con otros municipios. Asimismo fomentará la colaboración con los colectivos sociales, especialmente con las Asociaciones de Consumidores de la provincia de Sevilla, para el desarrollo de campañas y programas formativos, mediante la firma de Convenios de Colaboración.

### **Artículo 17. *Financiación***

La Oficina Municipal de Información al Consumidor se financiará con cargo a los créditos establecidos en el Presupuesto General del Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra así como con las diferentes subvenciones que, en materia de Consumo, puedan convocar otras Administraciones.

### **Artículo 18. *Personal***

La Jefatura de la Oficina Municipal de Información al Consumidor será asumida por la Jefatura de la Oficina de Atención Ciudadana. El personal que prestará servicios en la Oficina Municipal de Información al Consumidor/a (OMIC) será personal funcionario del



Ayuntamiento de  
Alcalá de Guadaíra

Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra, sin perjuicio de posibles incorporaciones derivadas de la obtención de subvenciones para la financiación del servicio.

### **Disposición final. *Entrada en vigor***

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 70 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, la presente Ordenanza entrará en vigor una vez publicado completamente su texto en el «Boletín Oficial» de la provincia de Sevilla y transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2.

## **ANEXO I Reclamación/queja**

Nota: Sólo se puede utilizar este formulario para presentar una queja, reclamación o denuncia si:

1. La empresa no tiene sede física en el municipio y el reclamante/denunciante es residente en la localidad.
2. Si la empresa o establecimiento no le ha facilitado el Libro de Quejas y Reclamaciones. Para este caso también es necesario que el reclamante/denunciante sea residente en la localidad.





DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE/DENUNCIANTE		
NOMBRE	APELLIDOS	DNI/NIE
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
MEDIO PREFERENTE DE NOTIFICACIÓN		
<input type="checkbox"/> Electrónico <input type="checkbox"/> Papel		
DOMICILIO		
CALLE/PLAZA...	LOCALIDAD	CÓDIGO POSTAL
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO 1	TELÉFONO 2
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
DATOS DEL ESTABLECIMIENTO O EMPRESA RECLAMADO/A O DENUNCIADO/A		
RAZÓN SOCIAL O NOMBRE		
<input type="text"/>		
DOMICILIO		
<input type="text"/>		
LOCALIDAD	PROVINCIA	CÓDIGO POSTAL
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
HECHOS RECLAMADOS / DENUNCIADOS		
<input type="text"/>		
PRETENSIÓN CONCRETA		
<input type="text"/>		



DOCUMENTACIÓN QUE SE ACOMPAÑA	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<b>DECLARACIÓN DE IMPOSIBILIDAD DE OBTENER HOJA DE RECLAMACIONES EN MODELO OFICIAL</b>	
<input type="checkbox"/> Declaro bajo mi responsabilidad que no ha sido posible la obtención del modelo oficial de hojas y reclamaciones de la Junta de Andalucía	
<b>SOLICITA</b>	
Se tenga por presentado este documento y se proceda a su tramitación administrativa conforme al procedimiento que en su caso corresponda	

He leído la siguiente información básica sobre el tratamiento de datos de carácter personal

<b>Responsable</b>	Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra, Plaza del Duque n.º 1, Alcalá de Guadaíra (Sevilla) CP 41500
<b>Finalidad</b>	Tramitación de quejas, reclamaciones o denuncias en materia de bienes y servicios
<b>Legitimidad</b>	Art. 6.c) y e) del Reglamento (EU) 679/2016 del Parlamento y el Consejo, para la protección de las personas físicas en el tratamiento de sus datos de carácter personal y la libre circulación de estos datos.
<b>Derechos</b>	Acceso, rectificación, supresión, oposición y demás reconocidos en la Ley
<b>Destinatarios</b>	Los datos se cederán a otras Administraciones o Entidades a fin de tramitar el procedimiento Administrativo correspondiente
<b>Transferencias internacionales</b>	No están previstas
<b>Plazo de conservación</b>	El necesario para la tramitación del procedimiento, sin perjuicio de su conservación con finalidad histórica, estadística o de archivo.
<b>Ampliación de información</b>	<a href="https://ciudadalcala.sedelectronica.es/privacy.1">https://ciudadalcala.sedelectronica.es/privacy.1</a>
<b>Delegado de Protección de Datos</b>	<a href="mailto:dpd@alcalaguadaira.org">dpd@alcalaguadaira.org</a>

En Alcalá de Guadaíra a fecha

Firmado:



Ayuntamiento de  
Alcalá de Guadaíra

En Alcalá de Guadaíra a fecha de firma electrónica.

<b>LA ALCALDESA</b>
Ana Isabel Jiménez Contreras

*DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE AL MARGEN*