Ordenanzas municipales

Ordenanza de Consumo de la Ciudad de Madrid, de 30 de marzo de 2011

Versión: Última actualización publicada el 26/07/2022

Identificador: ANM 2022\72

Tipo de Disposición: Ordenanzas municipales

Fecha de Disposición: 30/03/2011

Notas:
Consultar anexos en documentación asociada.

Permalinks:
- https://sede.madrid.es/eli/es-md-01860896/odnz/2011/04/15/(1)/con/20220726/spa/html
- https://sede.madrid.es/eli/es-md-01860896/odnz/2011/04/15/(1)/con/20220726/spa/pdf

Afectada por:
- Modificado artículo 53.2 por la Ordenanza 9/2022, de 28 de junio, de Derogación Normativa y de Modificación del Régimen Jurídico de los Consejos Sectoriales. ANM 2022\68

Afecta a:
- Modifica título de la ordenanza, artículos 1, 2, 3 a) y b), 5, 6.1, título del capítulo VI (título I), artículo 17, 19.1 g), 32.1, 36, 42, 43, 68, 83.1, 83.3 a), b) e i), 83.6, 99, 106, 109 a), 112, 114, 121.1, 122, 123, 127.1 a), 129, 130, 134, 150.1; y suprime artículos 3 c), d) y f), 7.1 b), 74, 75, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 103, 104, 105, 110, 111, 117, 118, 123.5 y 124 de la Ordenanza Municipal de Protección de los Consumidores, de 27 de marzo de 2003. ANM 2014\68
- Deroga Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Madrid, de 30 de octubre de 1990.

Ordenanza de Consumo de la Ciudad de Madrid, de 30 de marzo de 2011

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I

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.

La defensa y protección de los consumidores constituye una relevante esfera de intervención administrativa derivada del mandato que el artículo 51 de la Constitución Española impone en esta materia a los poderes públicos. En el ámbito regional madrileño, dicho mandato constitucional ha sido desarrollado por la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid y reglamentariamente por el Decreto 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid.

La competencia de los municipios para la «defensa de usuarios y consumidores» viene establecida por el artículo 25.2 g) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local. Con esta ordenanza, el Ayuntamiento de Madrid desarrolla el referido marco normativo respecto de las relaciones surgidas entre consumidores y empresarios, siempre que estos últimos desarrollen en nuestra ciudad la actividad generadora de la concreta relación de consumo.

El consumo constituye una indudable manifestación de actividad económica, aunque es también algo más: representa una realidad social a través de la cual los consumidores toman decisiones para las que requieren estar debidamente informados, pero en las cuales deben también actuar con responsabilidad; es decir, con las características propias de la sociedad avanzada a la que la ciudad de Madrid pertenece.

La regulación contenida en esta ordenanza se ajusta, por ello, a determinados principios informadores que pretenden contribuir a la mejora de la calidad de vida en la ciudad de Madrid, principios entre los que se incluyen la buena fe y el equilibrio de las relaciones entre empresarios y consumidores, el impulso del consumo responsable, la autorregulación de los sectores empresariales o la resolución extrajudicial de conflictos.

El dinamismo y complejidad de las relaciones económicas requieren una actuación positiva de los poderes públicos, puesto que aquellas se desenvuelven frecuentemente mediante técnicas comerciales frente a las cuales el consumidor puede sentirse vulnerable y carente de la necesaria autonomía de voluntad en la contratación que se le ofrece.

Con esta ordenanza, el Ayuntamiento de Madrid articula un servicio integral de protección de los consumidores, en el que confluyen y se estructuran las líneas de actuación municipal referidas a control oficial, información del consumidor, resolución de conflictos y sanción.

El eje central de la ordenanza está constituido por el consumidor, noción que resulta ser la más acorde con la relación de consumo en la que dicha persona actúa y que, por tanto, engloba la de usuario, en congruencia con la Política de los Consumidores de la Unión Europea.

II

La ordenanza se justifica desde una triple perspectiva, ya que su oportunidad descansa sobre los cambios normativos que se han ido produciendo desde la aprobación de la ordenanza de 27 de marzo de 2003 que ahora se deroga parcialmente, sobre la reorganización municipal habida con posterioridad a ella y sobre la novedad misma de ciertas cuestiones ahora reguladas.

En primer lugar, las modificaciones normativas habidas durante la vigencia de la ordenanza de 2003 han sido muy diversas, pues el Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea han aprobado, entre otras, las Directivas 2005/29/CE y 2006/123/CE, relativas a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores y a los servicios en el mercado interior, respectivamente. La primera ha sido incorporada al ordenamiento jurídico español a través de la Ley 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios, mientras que el proceso de transposición de la segunda se ha concretado hasta el momento en la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio y en la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

Además, 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, derogó la Ley 26/1984, de 19 de julio; el Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, de seguridad general de los productos supuso la derogación del Real Decreto 44/1996, de 19 de enero, y el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, regulador del Sistema Arbitral de Consumo, ha sustituido al vigente en España desde 1993.

En el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid el Decreto 1/2010, de 14 de enero, ha pasado a constituir el vigente Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores.

La ordenanza se corresponde con la vigente organización municipal, en la cual se han separado las vertientes de seguridad alimentaria y de protección de los consumidores, tal como sucede con la determinación por la Unión Europea de ambas políticas comunitarias y con la organización diferenciada de estos dos ámbitos de intervención pública existente en la Administración del Estado y en otras Administraciones españolas. Por ello, la regulación unitaria que contenía la ordenanza de 2003 ha pasado a ser sustituida, en la segunda de las mencionadas vertientes, por esta ordenanza, de la cual queda exceptuada la actividad de prevención o protección de la salud, que compete realizar a la Administración sanitaria municipal.

La oportunidad de la Ordenanza de Consumo descansa por último en la plena actualidad de realidades tales como el consumo responsable, con el cual se busca equilibrar las dimensiones social y medioambiental del consumo. Por otro lado, la incorporación de determinados aspectos relevantes en relación al proceso de elaboración de los códigos de buenas prácticas de consumo y la necesidad de regular el procedimiento de adhesión a los mismos por parte de las empresas hacen imprescindible la actualización de la ordenanza.

III

La Ordenanza de Consumo se estructura en un Título Preliminar y otros siete títulos, y cuenta con tres disposiciones adicionales, una transitoria, una derogatoria y tres finales.

El Título Preliminar consta de dos capítulos, dedicados a las disposiciones generales de la nueva regulación y a los derechos y deberes de los consumidores. Entre las novedades de este articulado cabe destacar que el catálogo de derechos de los consumidores va necesariamente unido a ciertos deberes que éstos vienen obligados a observar.

El Título I se refiere a la competencia del Ayuntamiento de Madrid en materia de consumo y al impulso de la colaboración municipal con otras Administraciones y entidades.

El Título II regula la función de control oficial desplegada para velar por el cumplimiento efectivo de la obligación general de poner en el mercado únicamente productos seguros, control que gira en torno a la inspección de consumo que desarrolla el Ayuntamiento de Madrid. En el marco de la sociedad avanzada que propugna la Constitución Española, esta labor se complementa con otros mecanismos de control, pues el fomento de la autorregulación de la que son representativos los códigos de buenas prácticas constituye una de las actuaciones municipales prioritarias,

como medio para mejorar la confianza de consumidores y empresas, contribuir a incrementar la protección de los derechos de los ciudadanos y garantizar el buen funcionamiento del mercado interior.

El Título III se dedica a las funciones de información, divulgación y formación que el Ayuntamiento de Madrid desarrolla para la adecuada protección de los derechos y legítimos intereses de los consumidores, ámbito en que la Oficina Municipal de Información al Consumidor desarrolla su labor conforme a los compromisos de calidad que relaciona su Carta de Servicios, aprobada por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 5 de junio de 2008. La ordenanza establece las líneas generales del sistema de hojas electrónicas de reclamaciones, mecanismo complementario habilitado por el Ayuntamiento de Madrid para la tramitación, a través de su sede electrónica, de las reclamaciones que los consumidores formulen contra empresas o profesionales adheridos a dicho sistema municipal.

El Título IV versa sobre la resolución extrajudicial de conflictos, ámbito en el que el Ayuntamiento de Madrid propugna fomentar el arbitraje de consumo.

El Título V menciona las principales actuaciones desarrolladas por el Ayuntamiento de Madrid para el fomento del consumo responsable y del comercio justo, cuya implantación en nuestra ciudad se complementa con las iniciativas municipales dirigidas a promover la contratación pública responsable en materia de consumo. En esta línea, el 30 de mayo de 2008 el Pleno de este Ayuntamiento aprobó por unanimidad una Proposición en virtud de la cual la ciudad de Madrid se adhiere al programa europeo de Ciudades por el Comercio Justo, comprometiéndose a fomentar y colaborar con los agentes económicos y sociales para impulsar el comercio justo en la ciudad y así conseguir y mantener en el tiempo el estatus de Ciudad por el Comercio Justo.

El Título VI contiene las previsiones relativas al impulso de la participación ciudadana en materia de consumo, a través del fomento y apoyo a las organizaciones de consumidores de ámbito local y de los órganos reglamentariamente establecidos, en concreto, la articulada a través del Consejo Municipal de Consumo; también como órgano de participación, la ordenanza prevé la existencia de la Comisión de cláusulas abusivas para el examen de legalidad de las condiciones generales de contratación con mayor incidencia sobre los consumidores.

El Título VII aborda la potestad sancionadora que compete ejercer al Ayuntamiento de Madrid para la protección de la seguridad y legítimos intereses de los consumidores, regulación que se ajusta a la Ley 11/1998, de 9 de julio, y demás normativa de aplicación.

Las tres disposiciones adicionales contemplan, respectivamente, la puesta en marcha del sistema de hojas electrónicas de reclamaciones y de la Comisión de cláusulas abusivas ya mencionados y el ámbito de aplicación de la ordenanza a las entidades colaboradoras en la gestión de licencias urbanísticas de actividades.

La disposición transitoria determina el régimen normativo municipal aplicable, en función de la fecha de incoación del respectivo expediente.

La disposición derogatoria relaciona los preceptos de la Ordenanza Municipal de Protección de los Consumidores de 27 de marzo de 2003 que son objeto de derogación, todos ellos relativos a la protección de la seguridad y de los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores, y deroga en su totalidad el Reglamento de la Junta Arbitral de Consumo, aprobado por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid el 30 de octubre de 1990.

La primera de las tres disposiciones finales relaciona las modificaciones que se introducen en la mencionada ordenanza de 2003, que pasa a denominarse Ordenanza Municipal de Protección de la Salud de los Consumidores; las dos restantes regulan, respectivamente, la habilitación de aplicación y desarrollo y la forma de publicación, comunicación y entrada en vigor de la Ordenanza de Consumo de la Ciudad de Madrid.

TÍTULO PRELIMINAR

Disposiciones generales y derechos y deberes de los consumidores

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto y marco legal.*

1. Esta ordenanza tiene por objeto la determinación de las actuaciones del Ayuntamiento de Madrid 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 ciudad de Madrid 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.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

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 Madrid.

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

Artículo 3. *Principios informadores.*

La regulación contenida en esta ordenanza se ajusta a los siguientes principios:

a) Buena fe y equilibrio de las relaciones entre consumidores y empresarios.

b) Protección eficiente y gratuita para los consumidores.

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

d) Fomento de la autorregulación de los sectores empresariales.

e) Promoción de la resolución extrajudicial de los conflictos de consumo.

f) Impulso del consumo responsable en la ciudad de Madrid.

g) Colaboración de los empresarios y participación de éstos en la protección de los consumidores.

h) Colaboración institucional.

CAPÍTULO II

Derechos y deberes de los consumidores

Artículo 4. *Derechos.*

De conformidad con el artículo 8 del 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, son derechos básicos de los consumidores:

a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su seguridad.

b) 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.

c) La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.

d) 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.

e) 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.

f) La protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión.

Artículo 5. *Colectivos especialmente protegidos.*

1. El Ayuntamiento de Madrid 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.

2. Asimismo, con carácter temporal, el Ayuntamiento de Madrid 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.

Artículo 6. *Deberes.*

Son deberes de los consumidores frente a los servicios de consumo del Ayuntamiento de Madrid:

a) Tratar con respeto al personal al servicio de ésta.

b) Hacer un uso adecuado de las instalaciones de la Administración municipal.

c) Redactar las reclamaciones de forma concreta y determinada, facilitando información veraz sobre el objeto de las mismas y aportando la documentación y datos necesarios para su tramitación.

d) Comunicar al órgano municipal competente los datos actualizados necesarios para la realización de las notificaciones municipales.

e) Actuar de buena fe en la defensa de sus intereses, no realizando denuncias carentes de fundamento, formuladas con el propósito de perjudicar económica o moralmente al denunciado.

f) Utilizar de forma racional y responsable las vías extrajudiciales de resolución de conflictos fomentadas por el Ayuntamiento de Madrid.

TÍTULO I

Competencias del Ayuntamiento de Madrid

CAPÍTULO I

Actuación municipal en materia de consumo

Artículo 7. *Competencia municipal.*

1. Corresponde al Ayuntamiento de Madrid velar por la protección de los consumidores en el ámbito de su territorio, con el alcance y contenido que le atribuye la ley y de conformidad con los principios de descentralización y de máxima proximidad de la gestión administrativa a los ciudadanos.

2. El Alcalde y la Junta de Gobierno aprobarán las disposiciones que correspondan en el ejercicio de sus respectivas competencias conforme a lo establecido por la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid.

Artículo 8. *Líneas de actuación.*

1. La actividad del Ayuntamiento de Madrid dirigida a la protección de los consumidores se concreta, entre otras, en las siguientes líneas de actuación:

a) Ejercicio de la mediación destinada a resolver los conflictos surgidos entre consumidores y empresarios.

b) Impulso y gestión del Sistema Arbitral de Consumo.

c) Desarrollo de planes generales y de actuaciones singulares de información y formación dirigidas a consumidores y empresarios.

d) Inspección de los productos puestos a disposición del consumidor, para comprobar su origen e identidad, el cumplimiento de la normativa en materia de precios, etiquetado, presentación y publicidad y demás requisitos o signos externos referentes a sus condiciones de seguridad y de veracidad, además de su participación en campañas nacionales y regionales de inspección y de la realización de aquellas otras programadas por los servicios municipales de consumo.

e) Adopción de medidas urgentes y requerimiento de las colaboraciones precisas en situaciones en que se observen indicios racionales de riesgo grave para la seguridad o los intereses económicos y sociales de los consumidores.

f) Ejercicio de la potestad sancionadora dirigida a la protección del consumidor.

g) Fomento de la elaboración, implantación y seguimiento de códigos de buenas prácticas de consumo en el sector no alimentario.

h) Fomento y apoyo a las organizaciones de consumidores de ámbito local.

2. El Instituto Municipal de Consumo elaborará, con periodicidad anual, un plan municipal en materia de consumo en el que se fijen los objetivos a alcanzar en este ámbito por el Ayuntamiento de Madrid durante el ejercicio inmediatamente siguiente.

Artículo 9. *Uso de medios electrónicos.*

1. El Ayuntamiento de Madrid impulsará, mediante procedimientos eficaces, el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos en la protección de la seguridad y legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores.

2. A tal efecto, los procedimientos gestionados por el Ayuntamiento de Madrid en materia de consumo se adecuarán a los requisitos establecidos en la legislación de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, en el marco del desarrollo de la Administración Pública y de la sociedad de la información.

3. El Ayuntamiento de Madrid, en el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, respetará los principios y derechos en materia de protección de datos recogidos en la normativa correspondiente.

CAPÍTULO II

Colaboración con otras entidades

Artículo 10. *Colaboración con otras Administraciones Públicas.*

1. El Ayuntamiento de Madrid colaborará con las restantes Administraciones Públicas con objeto de prestarse mutuamente cuanto apoyo e información sean necesarios para el desempeño eficaz de sus funciones en materia de consumo.

2. El Ayuntamiento de Madrid podrá formalizar convenios de colaboración en materia de consumo con otras Administraciones Públicas, en el ámbito de sus respectivas competencias.

Artículo 11. *Colaboración con otras entidades.*

El Ayuntamiento de Madrid podrá celebrar acuerdos de colaboración con organizaciones de consumidores y empresariales y demás personas jurídicas sujetas a derecho privado para el mejor ejercicio de sus derechos por parte de los consumidores.

Artículo 12. *Concesión de subvenciones.*

1. El Ayuntamiento de Madrid podrá establecer ayudas destinadas a desarrollar las actuaciones de asesoramiento jurídico, información, formación y educación y defensa de los consumidores llevadas a cabo por organizaciones de consumidores, así como por otros agentes sociales y económicos.

2. También podrá conceder subvenciones a aquellas entidades que realicen programas de fomento del consumo responsable y comercio justo, y acrediten razones de interés público, social o humanitario, conforme a lo dispuesto en la normativa aplicable.

3. Las convocatorias de todas estas subvenciones se efectuarán con sujeción a las bases reguladoras contenidas en la correspondiente ordenanza municipal, y su financiación lo será con cargo a crédito presupuestario del Instituto Municipal de Consumo.

TÍTULO II

Protección de la seguridad y de los intereses del consumidor

CAPÍTULO I

Control oficial

SECCIÓN 1.ª DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 13. *Control municipal.*

1. El control oficial de los productos se efectuará por el Ayuntamiento de Madrid de forma habitual, periódica y programada, así como en aquellos supuestos en los que exista indicio de irregularidad.

2. Dicho control oficial consistirá en una o varias de las operaciones siguientes:

a) Inspección.

b) Toma de muestras y remisión de las mismas al laboratorio para su análisis.

c) Examen de la documentación existente en cualquier tipo de soporte.

d) Examen de los sistemas de verificación aplicados eventualmente por las empresas y de los resultados que se desprenden de los mismos.

e) Investigaciones y estudios de mercado.

Artículo 14. *Medidas para garantizar la seguridad.*

Los órganos municipales competentes podrán adoptar, entre otras, las siguientes medidas para garantizar la seguridad de los productos, en función de la gravedad del riesgo presentado por los mismos:

a) Ejercer el control oficial previsto en el artículo 13.

b) Requerir a las partes interesadas toda la información y documentación necesarias.

c) Adoptar las medidas provisionales más adecuadas en cada caso.

d) Establecer otros mecanismos de control oficial.

Artículo 15. *Actuaciones voluntarias.*

Los órganos competentes favorecerán la colaboración voluntaria de los productores y distribuidores en la retirada de los productos incluidos en red de alerta, así como en la adopción de cualquier otra medida dirigida a conseguir la máxima seguridad de los productos puestos a disposición de los consumidores.

SECCIÓN 2.ª INSPECCIÓN DE CONSUMO

Artículo 16. *Alcance.*

1. Corresponde al Ayuntamiento de Madrid vigilar, inspeccionar y controlar los productos puestos a disposición de los consumidores, con la finalidad de comprobar que se ajustan a la normativa vigente.

2. El Ayuntamiento de Madrid podrá realizar investigaciones o estudios de mercado sobre productos o sectores de los cuales se pudieran derivar riesgos para la seguridad o los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores, a fin de ser incluidos como objetivos prioritarios de las actuaciones de vigilancia y control.

Artículo 17. *Ejercicio de la función inspectora.*

1. La actividad de control oficial atribuida al Ayuntamiento de Madrid será desarrollada por los funcionarios facultados para tal fin, quienes, en el ejercicio de sus funciones inspectoras, tendrán la consideración de agentes de la autoridad.

2. En el ejercicio de estas funciones, el personal inspector irá 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.

Artículo 18. *Facultades del personal inspector.*

Cuando actúe en el ejercicio de sus funciones, el personal inspector podrá:

a) Solicitar el apoyo técnico, concurso, auxilio o protección que le resulten precisos de cualquier otra autoridad o de sus agentes.

b) Acceder al establecimiento, almacén o cualquier otra dependencia tantas veces como sea necesario, sin que resulte preciso realizar aviso previo, perturbando sólo 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.

c) Acceder al establecimiento que constituya el domicilio particular de una persona física previo consentimiento del inspeccionado o previa obtención de la oportuna autorización judicial.

d) 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.

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

f) Adoptar, conforme a lo establecido por el artículo 23, las medidas provisionales que resulten necesarias cuando exista o se sospeche razonablemente la existencia de un riesgo para la seguridad de las personas.

Artículo 19. *Deber de colaboración con la Administración.*

1. 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:

a) Suministrar al Ayuntamiento de Madrid 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.

b) 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.

c) Aportar copia o reproducción de la referida documentación.

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

e) 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.

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

2. La constancia en cualquier documento de datos inexactos, manipulados o simulados será objeto de sanción, de conformidad con lo previsto en esta ordenanza. De las falsedades documentales eventualmente detectadas se dará traslado al Ministerio Fiscal a efectos de lo dispuesto por el Código Penal.

Artículo 20. *Formalización de las actuaciones inspectoras.*

1. En el ejercicio de las funciones de control oficial que realice mediante visita al establecimiento, local o dependencia, el inspector actuante formalizará acta de inspección en el caso de que haya detectado la existencia de indicios de infracción a la normativa de protección del consumidor.

2. En el caso de no haber detectado en la inspección indicio alguno de infracción, formalizará informe de verificación que acredite la actuación realizada.

3. Se hará entrega al inspeccionado de ejemplar del documento que proceda de los mencionados en los apartados 1 y 2.

Artículo 21. *Acta de inspección.*

1. El acta de inspección incluirá, como mínimo, los siguientes datos:

a) Identificación completa del titular del establecimiento o de la actividad, así como de quien atiende a la inspección, indicando en calidad de qué actúa.

b) Identificación del inspector o inspectores actuantes.

c) Lugar, fecha y hora de inicio y finalización de la actuación inspectora.

d) Motivo o motivos de la actuación.

e) Hechos apreciados, circunstancias concurrentes o de interés y manifestaciones que deseen formular quienes suscriben el acta.

f) Diligencias practicadas, en caso de realizarse. Para llevar a cabo estas diligencias, los órganos de control oficial podrán solicitar la asistencia de técnicos especialistas, quienes actuarán conjuntamente con el personal inspector.

g) Requerimientos documentales o de información formulados por el inspector.

h) Firma del inspector o inspectores actuantes, así como del compareciente o comparecientes, en su caso, no sin antes advertirles del derecho que les asiste a que se reflejen en el acta las manifestaciones que deseen formular, en relación con el contenido de la misma. La negativa del compareciente a firmar el acta no invalidará ésta.

2. En el caso excepcional de que se lleve a cabo una toma de muestra unitaria conforme al artículo 29.3, además del contenido mínimo detallado en el apartado 1, se harán constar en el acta de inspección las circunstancias que obligan a adoptar tal medida.

3. El acta de inspección tiene todos los efectos probatorios legalmente establecidos y se presumirán ciertos los hechos recogidos en ella, salvo prueba en contrario.

Artículo 22. *Informe motivado.*

Cuando del acta se desprenda que existen indicios de infracción de la normativa de protección al consumidor que pueda dar lugar a la iniciación de un procedimiento administrativo sancionador, se redactará un informe motivado con sucinta referencia de los hechos y de la normativa infringida.

Artículo 23. *Medidas provisionales en el control oficial.*

1. En el ámbito del control oficial realizado por el Ayuntamiento de Madrid, su personal inspector o el órgano municipal competente podrán adoptar medidas provisionales en los siguientes casos:

a) Existencia de indicios racionales de riesgo para la seguridad que se ponga de manifiesto en el transcurso de las actuaciones de inspección o como consecuencia de los resultados de los análisis emitidos por laboratorios oficiales o privados acreditados.

b) Grave vulneración de los derechos o intereses económicos de los consumidores.

c) En situaciones de urgencia.

2. Dentro de los diez días hábiles siguientes a su adopción, las medidas provisionales deberán ser confirmadas, modificadas o levantadas por el órgano municipal competente. El levantamiento de las medidas tendrá lugar cuando no fuese confirmada la existencia de los riesgos apreciados, fueran subsanados los hechos que motivaron su adopción o el órgano competente no haya adoptado su preceptiva decisión respecto de la medida provisional adoptada por el inspector.

3. Las medidas provisionales a adoptar pueden ser las siguientes:

a) Suspensión temporal en cualquier fase de la producción y distribución de un producto para garantizar la seguridad.

b) Suspensión temporal de la prestación de servicios para garantizar la seguridad de los consumidores.

c) Imposición de condiciones en cualquier fase de la comercialización de productos, con el fin de que se subsanen las deficiencias detectadas.

d) Inmovilización cautelar, quedando prohibida cualquier forma de disposición de los productos por parte de los interesados sin expresa autorización de la autoridad municipal competente.

e) Cualquier otra medida legal necesaria, por existir indicios racionales de riesgo para la seguridad de los consumidores o de vulneración de sus intereses económicos.

4. Las medidas provisionales que se adopten deben motivarse, ser proporcionales al daño que se pretende evitar, adecuarse al procedimiento establecido al efecto y extenderse el tiempo estrictamente necesario durante el que se mantenga el riesgo.

Artículo 24. *Multas coercitivas.*

1. A fin de garantizar la eficacia de las resoluciones que eleven a definitivas las medidas provisionales contempladas en el artículo 23, el órgano municipal competente podrá imponer multas coercitivas que no podrán exceder de 3.000 euros.

2. La cuantía de la multa se graduará en función de la gravedad del incumplimiento constatado:

a) En el caso de que el incumplimiento de la medida provisional por el obligado a la misma sea parcial, la multa será de 1.500 euros, pudiendo ser reiterada por cuantos períodos de quince días sean necesarios.

b) Si el incumplimiento de la medida provisional adoptada es total, la cuantía de la multa será de 3.000 euros por cada 15 días que el obligado persista en su actitud.

3. La imposición de este tipo de multas irá precedida del preceptivo requerimiento de ejecución de la resolución por la que se adopta la medida provisional, en el que se hará constar el plazo del que dispone el destinatario de la misma para su ejecución y la cuantía de la multa coercitiva que se le podrá imponer en caso de que incumpla la obligación de atender la medida adoptada.

4. Si la Administración comprobara el incumplimiento de lo ordenado, podrá reiterar dichas multas por periodos no inferiores al señalado en el requerimiento.

5. Estas multas son independientes de las que se puedan imponer en concepto de sanción y son compatibles con las mismas.

Artículo 25. *Policía Municipal.*

1. La Policía Municipal prestará apoyo a los servicios municipales de inspección de consumo y, a efectos de lo establecido en la presente ordenanza, colaborará en la ejecución de campañas programadas en dicho ámbito, en la localización e inmovilización de productos incluidos en red de alerta y en la asistencia al consumidor destinada a la mejor protección de sus derechos, siguiendo en todo caso los criterios establecidos por el Área de Gobierno competente en materia de consumo.

2. A efectos de lo establecido en el apartado 1, la Policía Municipal podrá proponer al referido órgano del Ayuntamiento de Madrid el desarrollo de actuaciones complementarias dirigidas a la protección de los consumidores, si así lo justifican los datos procedentes de su labor de seguridad ciudadana.

SECCIÓN 3.ª ACTUACIONES EN SUPUESTOS DE RED DE ALERTA

Artículo 26. *Objetivo.*

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.

Artículo 27. *Actuación municipal.*

1 .Cuando el Instituto Municipal 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.

2. Mediante instrucción del órgano competente se regulará el procedimiento al que debe ajustarse la realización de tales actividades, con los objetivos de asegurar su máxima eficacia y de minimizar el riesgo para el consumidor.

Artículo 28. *Comunicación a la Comunidad de Madrid.*

El Área de Gobierno competente en materia de consumo comunicará al órgano competente de la Comunidad de Madrid las medidas administrativas que, en su caso, el Ayuntamiento de Madrid haya adoptado, los requerimientos dirigidos a productores o distribuidores y las actividades que, voluntariamente, hayan podido emprender éstos.

SECCIÓN 4.ª ACTUACIONES EN TOMA DE MUESTRAS

Artículo 29. *Normas aplicables.*

Las tomas de muestras se efectuarán de acuerdo con el procedimiento y los métodos de ensayo establecidos al efecto.

Como norma general, las tomas de muestras se realizarán por triplicado y cada uno de los ejemplares de muestra tendrá el tamaño suficiente que garantice la representatividad de los productos objeto de control oficial.

No obstante, los servicios municipales de consumo podrán tomar un único ejemplar de muestra de aquellos bienes que estén sujetos a certificación, se sometan a ensayo para determinar su seguridad o aptitud funcional o requieran para su ensayo largos periodos de tiempo.

La inspección municipal actuante abonará al inspeccionado el precio de venta de los productos objeto de la toma de muestras, salvo que se trate de productos sujetos a inmovilización u otras medidas provisionales que limiten su fabricación, distribución o venta, en cuyo caso no se abonarán las muestras. Cuando la inspección se realice en establecimientos mayoristas, el abono de la muestra se realizará únicamente a instancia del inspeccionado y por el valor del bien en la fase de comercialización que corresponda.

Los ensayos, análisis y valoraciones periciales necesarios para el control oficial de productos se practicarán por laboratorios o centros oficiales de acreditada solvencia o, en su defecto, por peritos insaculados del correspondiente colegio profesional u otras entidades públicas o privadas de reconocido prestigio.

Artículo 30. *Traslado de actuaciones.*

1. Cuando de los resultados del análisis se deduzca la existencia de indicios racionales de riesgo para la seguridad de los consumidores, el Ayuntamiento de Madrid dará traslado de los resultados a los órganos competentes de la Comunidad de Madrid para su estudio e inclusión en red de alerta, en caso de que proceda.

2. La comunicación a que se refiere el apartado 1 se realizará cuando el Ayuntamiento de Madrid disponga de los datos suficientes que permitan apreciar indicios razonables de la existencia de riesgo grave, y contendrá, al menos, los siguientes aspectos:

a) La información que permita identificar el producto.

b) La descripción del riesgo y los resultados de las pruebas o análisis practicados.

c) En su caso, el contenido del requerimiento, el carácter y la duración de las medidas de reacción que se hayan adoptado y de las actuaciones que distribuidores y productores hayan emprendido voluntariamente.

d) La información que se posea sobre las cadenas de comercialización y sobre la distribución del producto.

e) Cualquier circunstancia que se manifieste con posterioridad a la primera comunicación, en particular, aquellas que supongan la modificación, suspensión o levantamiento de las medidas adoptadas.

CAPÍTULO II

Otros mecanismos de control

Artículo 31. *Códigos de buenas prácticas de consumo y autocontrol.*

1. El Ayuntamiento de Madrid promoverá la elaboración e implantación de códigos de buenas prácticas de consumo como instrumento de autorregulación empresarial.

2. El código no afectará a materia alimentaria y contendrá una relación de buenas prácticas de consumo con el fin de mejorar la calidad del servicio que prestan las empresas y dar una adecuada satisfacción a los consumidores, sin perjuicio del obligatorio cumplimiento de la legislación aplicable en cada caso. Entre las buenas prácticas empresariales que el código ha de contener, se incluirá necesariamente la aceptación de la resolución de reclamaciones a través del sistema arbitral de consumo.

3. Las buenas prácticas propuestas en el código podrán referirse a las materias de calidad, normalización, publicidad, protección medioambiental, consumo responsable, servicios de control, condiciones de garantía o posventa, y cualquier otra práctica beneficiosa para los consumidores.

4. El código incorporará también mecanismos de control del cumplimiento de los compromisos en él contenidos por parte de los empresarios adheridos, sin perjuicio de las actividades de inspección, control y verificación que desarrollen las Administraciones Públicas.

Artículo 32. *Procedimiento de aprobación de los códigos.*

La elaboración y aprobación de los códigos de buenas prácticas de consumo se realizará conforme al siguiente procedimiento:

1. Los códigos municipales de buenas prácticas se promoverán previo acuerdo entre el Área de Gobierno competente en materia de consumo y organizaciones representativas de sectores empresariales o profesionales, corporaciones de derecho público, organizaciones de consumidores u otras partes interesadas.

2. Se elaborarán por el Ayuntamiento de Madrid en colaboración con las organizaciones firmantes, conforme a los plazos previstos en el acuerdo, y, en todo caso, con la participación de las organizaciones de consumidores.

3. El código será aprobado mediante resolución del órgano competente en materia de consumo, previo informe del Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid.

4. La revisión de los códigos se llevará a cabo una vez transcurrido su periodo de vigencia de cuatro años desde su aprobación o siempre que se produzca alguna modificación normativa que afecte sustancialmente a su contenido.

Artículo 33. *Adhesión a un código de buenas prácticas y concesión del distintivo de calidad.*

1. Podrá adherirse voluntariamente al código todo aquel empresario del sector que desarrolle su actividad en el municipio de Madrid y se comprometa a su cumplimiento, forme o no parte de las organizaciones firmantes del acuerdo.

2. La adhesión de una empresa a un código de buenas prácticas de consumo requerirá la presentación, ante el órgano competente en materia de consumo del Ayuntamiento de Madrid, de la declaración de su titular de que cumple con los requisitos legales y los compromisos asumidos por el código, así como de la documentación acreditativa de tal circunstancia. En cualquier momento se podrá comprobar el contenido de la documentación presentada.

3. La concesión del distintivo de calidad "Buenas Prácticas" se realizará por el órgano competente en materia de consumo en el plazo de seis meses desde la fecha en que haya tenido entrada la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación.

4. En todo caso, la obtención del distintivo de calidad "Buenas Prácticas" implicará la entrega material del mismo al empresario para que pueda exhibirlo en su establecimiento y usarlo en su actividad comercial.

5. La comprobación, por parte del Instituto Municipal de Consumo, de la inexactitud o falsedad de cualquier dato contenido en la declaración o en la documentación presentada determinará la retirada del símbolo y la pérdida del derecho a usarlo. Idénticas consecuencias determinará la no subsanación por el empresario de la irregularidad en materia de consumo como consecuencia de la cual el Ayuntamiento de Madrid le impuso una sanción que haya devenido firme.

6. El Ayuntamiento de Madrid dispondrá de un registro de personas físicas y jurídicas concesionarias del símbolo "Buenas Prácticas" en el que se incluirán los establecimientos que pueden utilizar el distintivo y el código de buenas prácticas de consumo al que va ligado dicho distintivo.

TÍTULO III

Información, divulgación y formación en materia de consumo

CAPÍTULO I

Información y divulgación

Artículo 34. *Principio general.*

1. El Ayuntamiento de Madrid 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 Madrid facilitará también la información necesaria a los empresarios y profesionales que cuenten con establecimiento o presten servicios en la ciudad de Madrid, 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.

Artículo 35. *Vías de actuación.*

La actividad municipal en este ámbito se canalizará a través de la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Madrid Central y de los Distritos, de Línea Madrid incluyendo el sitio web municipal, el teléfono de información y atención 010 y sus oficinas de atención al ciudadano, de los otros restantes canales habilitados por el Ayuntamiento de Madrid para la atención al ciudadano y de cualesquiera otros medios que puedan contribuir a la mejor información de los consumidores y de los empresarios.

CAPÍTULO II

Oficina Municipal de Información al Consumidor

SECCIÓN 1.ª FUNCIONAMIENTO

Artículo 36. *Funciones de la Oficina Municipal de Información al Consumidor.*

1. La Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Madrid 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 respuesta a las solicitudes de información y consultas formuladas por los consumidores.

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 Madrid.

e) Desarrollo de la mediación 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 que la mediación para 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 del Ayuntamiento de Madrid, 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 que reclamen con ocasión de algún conflicto de consumo surgido en su actividad como empresarios individuales o profesionales, procediendo al archivo inmediato de aquella.

Artículo 37. *Tramitación municipal de reclamaciones y denuncias.*

La tramitación por la OMIC de las reclamaciones y denuncias se ajustará a las siguientes actuaciones:

a) Valoración de la petición del ciudadano, determinando si es materia de consumo y, en tal caso, el órgano competente para su conocimiento y resolución.

b) Comunicación al reclamado para que aporte la documentación o alegaciones que estime pertinentes sobre la reclamación presentada contra él.

c) Remisión a los servicios municipales de inspección si se aprecian indicios de infracción en materia de consumo, para el esclarecimiento de los hechos y el eventual ejercicio de la potestad sancionadora.

d) Realización de la mediación entre reclamante y reclamado.

SECCIÓN 2.ª SISTEMA MUNICIPAL DE HOJAS ELECTRÓNICAS DE RECLAMACIONES

Artículo 38. *Naturaleza.*

1. El sistema de hojas electrónicas de reclamaciones regulado en esta sección constituye un mecanismo complementario habilitado por el Ayuntamiento de Madrid para la tramitación de las reclamaciones que los consumidores formulen contra empresas o profesionales adheridos a dicho sistema municipal.

2. El Ayuntamiento de Madrid 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.

Artículo 39. *Características.*

1. La gestión municipal de las tecnologías de la información requeridas en el funcionamiento del sistema de hojas electrónicas de reclamaciones asegurará la disponibilidad, el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios prestados.

2. El sistema permitirá al consumidor y al empresario tener constancia de cada uno de los trámites realizados en la tramitación de la reclamación en la que ambos intervienen.

Artículo 40. *Presentación electrónica.*

1. Los consumidores podrán plantear en la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid su reclamación en materia de consumo conforme al sistema regulado en esta sección si concurren dos requisitos:

a) Que cuenten con Documento Nacional de Identidad Electrónico o con alguno de los demás certificados de firma electrónica admitidos por el Ayuntamiento de Madrid.

b) Que la empresa o profesional frente a quien reclamen esté voluntariamente adherido al referido sistema.

2. El Ayuntamiento de Madrid informará, a través de su sede electrónica, de los tipos de certificados de firma electrónica admitidos para la presentación electrónica de las hojas de reclamaciones por parte de los ciudadanos.

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

Artículo 41. *Adhesión empresarial.*

1. Los empresarios que comercialicen bienes o presten servicios a los consumidores en la ciudad de Madrid podrán solicitar en la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid su adhesión al sistema municipal de hojas electrónicas de reclamaciones, con los requisitos que el Ayuntamiento determine en la normativa de desarrollo de la presente Ordenanza.

2. La solicitud determinará, en su caso, el establecimiento o establecimientos a cuya actividad alcanza, y no exime al solicitante de su obligación de poner a disposición de los consumidores hojas de reclamaciones en soporte papel.

3. El Ayuntamiento de Madrid fomentará la adhesión al sistema municipal de hojas electrónicas de reclamaciones como elemento de mejora de la calidad empresarial y difundirá a través de su sitio web la relación actualizada de empresas y profesionales adheridos a este sistema municipal, para facilitar el acceso de los consumidores a dicha información. A través también de su página web, informará de los tipos de certificados de firma electrónica admitidos para la solicitud de adhesión de las empresas al sistema de hojas electrónicas de reclamaciones.

Artículo 42. *Presentación ante la OMIC.*

Si el reclamado no contesta dentro del plazo correspondiente, o el reclamante considera que la respuesta recibida no satisface su pretensión, podrá dar traslado de su reclamación a la OMIC de Madrid a través de los mecanismos habilitados al efecto, sin perjuicio de las restantes acciones que estime oportuno ejercer.

CAPÍTULO III
Formación

Artículo 43. *Actividad general.*

El Ayuntamiento de Madrid llevará a cabo labores de formación, destinadas a los consumidores y las organizaciones por ellos constituidas, así como a los agentes sociales y económicos y al personal municipal, en los términos establecidos en los artículos siguientes, con particular atención a los colectivos especialmente protegidos.

Artículo 44. *Formación de los consumidores.*

1. El Ayuntamiento de Madrid 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.

2. Para el cumplimiento de los fines establecidos en el apartado 1, el Instituto Municipal de Consumo elaborará programas y desarrollará actuaciones conducentes a:

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

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

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

Artículo 45. *Formación del personal municipal y de los árbitros.*

1. El Ayuntamiento de Madrid organizará y desarrollará programas especializados de formación continua de técnicos y personal de la propia Administración en el área de consumo y propiciará la formación de quienes desarrollen funciones de atención al consumidor, inspección, control de calidad e información.

2. A través del Instituto Municipal de Consumo, el Ayuntamiento de Madrid elaborará programas y desarrollará actuaciones conducentes a la formación permanente de las personas que actúen como árbitros de la Junta Arbitral de Consumo *del Ayuntamiento de Madrid.*

Artículo 46. *Formación de los agentes sociales y económicos.*

El Ayuntamiento de Madrid fomentará la colaboración con las organizaciones empresariales y los agentes sociales y económicos para promover la formación en materia de consumo de estos colectivos, atendiendo a las especiales necesidades de cada uno de ellos dentro de su sector específico.

TÍTULO IV

Resolución de conflictos

Artículo 47. *Arbitraje de consumo.*

1. El Ayuntamiento de Madrid 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 Madrid es 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 Madrid se articulará, entre otras, en las siguientes actuaciones:

a) Impulso de la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de empresas y profesionales que desarrollen actividad comercial en la ciudad de Madrid, con el objetivo de incrementar el número total de adheridos.

b) Participación en dicho sistema de organizaciones empresariales y de consumidores, así como de colegios profesionales.

c) Coordinación con la Comunidad de Madrid, especialmente en lo referido a competencia territorial de ambas Juntas Arbitrales de Consumo, compromisos de intercambio de información y eficiente funcionamiento del Sistema Arbitral de Consumo en el territorio común.

d) Tramitación eficaz, propiciando la incorporación de avances tecnológicos.

e) Aplicación, como criterio de valoración en los procedimientos de convocatorias municipales de subvenciones en materia de consumo y de comercio, de la adhesión de los comerciantes al Sistema Arbitral de Consumo.

f) Realización de campañas informativas sobre la existencia y funciones de la Junta Arbitral de Consumo, facilitando información al consumidor sobre los establecimientos adheridos al sistema arbitral.

4. El Ayuntamiento de Madrid fomentará la presencia institucional en grupos de trabajo y redes locales sobre desarrollo y mejora del sistema arbitral de consumo, a través de su Junta Arbitral de Consumo.

TÍTULO V

Consumo responsable y comercio justo

Artículo 48. *Consumo responsable.*

1. A efectos de esta ordenanza, se entiende por consumo responsable el conjunto de prácticas sociales, económicas y políticas que fomentan hábitos dirigidos a reducir el impacto medioambiental de la producción y disfrute de productos y a impulsar la producción y venta de nuevos productos adaptados tanto a la limitación de recursos medioambientales como a la promoción de estilos de vida en los que primen la cohesión social y valores no materiales.

2. El Ayuntamiento de Madrid promocionará en la ciudad de Madrid el consumo responsable en cumplimiento de los objetivos internacionales sobre desarrollo sostenible, fomentando el uso racional de los recursos naturales y el consumo de productos que cumplan con criterios sociales, éticos y ambientales.

3. A tal fin, el Ayuntamiento de Madrid llevará a cabo las siguientes actuaciones:

a) Impulsará una contratación pública responsable.

b) Promoverá el consumo y la puesta a disposición de los consumidores de productos de comercio justo, difundiendo este tipo de comercio entre la ciudadanía, con especial incidencia en la comunidad educativa y en los agentes sociales, económicos y vecinales de la ciudad de Madrid.

c) Fomentará el uso de etiquetas ecológicas que aumenten la información al consumidor, así como de símbolos acreditativos de las cualidades ambientales de los productos que cuenten con ellas.

d) Desarrollará campañas de información y otras actuaciones de fomento del consumo responsable, tanto entre los consumidores como entre los agentes sociales y económicos.

e) Fomentará la incorporación de la responsabilidad social corporativa entre las empresas.

f) Impulsará la implantación en las empresas de normas oficiales de calidad, así como de otras iniciativas comerciales sujetas a controles independientes, que contribuyan a reforzar el consumo responsable.

Artículo 49. *Contratación pública responsable.*

El Ayuntamiento de Madrid promoverá la contratación pública responsable. A estos efectos, podrá llevar a cabo, entre otras, las siguientes actuaciones:

a) La elaboración de un programa de compras públicas responsables.

b) El desarrollo de procesos de adquisición centralizada con criterios éticos, sociales y ambientales.

Artículo 50. *Comercio justo.*

1. A efectos de esta ordenanza, se entiende por comercio justo la relación comercial que busca una mayor equidad en el comercio internacional, contribuyendo a un desarrollo sostenible, al ofrecer mejores condiciones comerciales y asegurar los derechos de los productores y trabajadores más desfavorecidos que desarrollen su actividad en países en vías de desarrollo.

2. El Ayuntamiento de Madrid realizará las actuaciones necesarias con el fin de impulsar la implantación del comercio justo en la ciudad de Madrid mediante:

a) La colaboración con los agentes económicos y sociales para impulsar el mercado de productos de comercio justo.

b) El fomento de la utilización de este tipo de productos por la Administración municipal, organismos autónomos y empresas públicas municipales, en el marco de la normativa vigente en materia de contratación pública.

c) La promoción de la disponibilidad de productos de comercio justo en establecimientos comerciales de la ciudad de Madrid.

d) La realización de actividades de difusión, información y educación dirigidas a los ciudadanos, para dar a conocer la actuación del Ayuntamiento de Madrid y para promover el consumo de productos de comercio justo.

TÍTULO VI

Participación ciudadana

CAPÍTULO I

Organizaciones de consumidores

Artículo 51. *Disposiciones generales.*

1. El Ayuntamiento de Madrid fomentará la actividad de las organizaciones de consumidores en cuanto instrumentos de defensa y de representación de los intereses del consumidor.

2. Las organizaciones de consumidores que no reúnan los requisitos exigidos en la legislación estatal o autonómica de protección de los consumidores sólo podrán representar los intereses de sus asociados o los de la organización, no los intereses generales, colectivos o difusos del resto de consumidores.

Artículo 52. *Vías municipales de colaboración.*

El apoyo del Ayuntamiento de Madrid a las organizaciones de consumidores de ámbito local que menciona el artículo 8 h) se canaliza a través de las siguientes vías de colaboración:

a) Presencia de las organizaciones de consumidores en el Consejo Municipal de Consumo conforme a las determinaciones contenidas en el reglamento de dicho órgano.

b) Audiencia de las organizaciones en la fase de preparación de acuerdos destinados a la elaboración de los códigos municipales de buenas prácticas empresariales, de los planes municipales de acción y de proyectos de disposiciones generales en materia de consumo.

c) Participación en el Sistema Arbitral de Consumo de árbitros propuestos por las organizaciones de consumidores.

d) Inclusión de propuestas para su estudio por la comisión de cláusulas abusivas prevista por el artículo 54.

e) Suscripción de convenios para el desarrollo de programas conjuntos de información a los consumidores, divulgación del Sistema Arbitral de Consumo y de otras actuaciones destinadas a la más adecuada defensa y protección del consumidor.

f) Implantación y desarrollo de oficinas de información al consumidor de organizaciones de consumidores.

g) Colaboración en las políticas de fomento del consumo responsable promovidas por el Ayuntamiento de Madrid.

h) Coordinación, en su caso, del ejercicio de las acciones colectivas.

i) Divulgación municipal de la existencia y funcionamiento de las organizaciones de consumidores.

CAPÍTULO II

Órganos de participación

Artículo 53. *Consejo Municipal de Consumo.*

1. El Consejo Municipal de Consumo es el órgano de naturaleza consultiva que sirve de cauce para la participación ciudadana en materia de consumo, a través de las organizaciones representativas de consumidores y de empresarios con implantación en la ciudad de Madrid.

2. Su actuación se ajustará a lo previsto en su acuerdo de creación.

Modificado artículo 53.2 por la Ordenanza 9/2022, de 28 de junio, de Derogación Normativa y de Modificación del Régimen Jurídico de los Consejos Sectoriales.

Artículo 54. *Comisión de cláusulas abusivas.*

1. La Comisión de cláusulas abusivas es un órgano de naturaleza consultiva encargado de prestar al Ayuntamiento de Madrid asesoramiento consistente en el examen de legalidad de las condiciones generales en los contratos utilizados en los diversos sectores del consumo que, por sus peculiares características, tienen una mayor incidencia sobre los consumidores.

2. La Comisión estará integrada por personal del Ayuntamiento de Madrid, por organizaciones de consumidores, por las organizaciones empresariales y se promoverá la participación en ella de otras entidades y organizaciones relacionadas con la protección del consumidor.

3. El Área de Gobierno competente en materia de consumo solicitará informe de la Comisión en cuantos asuntos considere oportuno recabar su criterio, incluida la conveniencia de solicitar de Asesoría Jurídica informe en relación con el ejercicio por el Ayuntamiento de Madrid de las correspondientes acciones colectivas previstas 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 y demás normativa de consumo.

TÍTULO VII

Potestad sancionadora

CAPÍTULO I

Infracciones y sanciones

Artículo 55. *Tipificación de infracciones.*

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, con las especificaciones que contiene el Decreto 1/2010, de 14 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de la misma.

Artículo 56. *Competencia municipal.*

El Ayuntamiento de Madrid es competente para la tramitación de las infracciones leves y graves en materia de protección del consumidor.

Artículo 57. *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 Área de Gobierno competente del Ayuntamiento de Madrid acordará, como sanciones accesorias, frente a las infracciones en materia de defensa de los consumidores previstas en esta norma y de conformidad con el artículo 52 del 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 decomiso de la mercancía adulterada, deteriorada, falsificada, fraudulenta, no identificada o que pueda entrañar riesgo para el consumidor y usuario. Los gastos derivados de las medidas adoptadas en el párrafo anterior, incluidas, entre otras, las derivadas del transporte, distribución y destrucción, serán por cuenta del infractor.

b) 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.

CAPÍTULO II

Procedimiento sancionador

Artículo 58. *Marco normativo.*

1. Las infracciones en materia de consumo cometidas en la ciudad de Madrid serán en todo caso sancionadas, previa tramitación del correspondiente procedimiento sancionador.

2. Dicho procedimiento se ajustará a lo dispuesto en el reglamento para el ejercicio de la potestad sancionadora para la Administración de la Comunidad de Madrid.

Artículo 59. *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 30 por 100 sobre la cuantía total de la multa, que deberá abonar el interesado en el período voluntario de pago.

2. El abono de la multa con dicha reducción implica la renuncia del infractor a formular alegaciones y la resolución del procedimiento sancionador sin más trámite.

Artículo 60. *Reposición e indemnización.*

1. Si las conductas sancionadas hubieran causado daños o perjuicios a la Administración Pública, la resolución del procedimiento podrá declarar:

a) La exigencia al infractor de la reposición a su estado originario de la situación alterada por la infracción.

b) La indemnización por los daños y perjuicios causados, cuando su cuantía haya quedado determinada durante el procedimiento.

c) Los gastos municipales justificados que hayan sido ocasionados en la ejecución de las medidas provisionales adoptadas.

2. Cuando no concurran las circunstancias previstas en la letra b) del apartado 1, la indemnización por los daños y perjuicios causados se determinará mediante un procedimiento complementario, cuya resolución será inmediatamente ejecutiva.

3. Este procedimiento será susceptible de terminación convencional a los efectos de la fijación de la indemnización que, en su caso, procediera; pero ni ésta ni la aceptación por el infractor de la resolución que pudiera recaer, implicarán el reconocimiento voluntario de su responsabilidad. La resolución del procedimiento pondrá fin a la vía administrativa.

Disposición adicional primera. *Sistema de hojas electrónicas de reclamaciones.*

Las Áreas de Gobierno competentes en materia de administración electrónica y de consumo regularán, en el ámbito de sus respectivas competencias, el sistema de hojas electrónicas de reclamaciones en materia de consumo a que se refieren los artículos 38 y siguientes de esta ordenanza, con objeto de que pueda entrar en funcionamiento a medida que se desarrollen las aplicaciones y funcionalidades técnicas necesarias para garantizar la totalidad de efectos jurídicos del mismo.

Disposición adicional segunda. *Comisión de cláusulas abusivas.*

La creación y puesta en marcha de la Comisión de cláusulas abusivas se llevarán a cabo dentro de los seis meses siguientes a la entrada en vigor y conforme a lo establecido en el artículo 76 del Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Ayuntamiento de Madrid y demás normativa aplicable.

Disposición adicional tercera. *Gestión de licencias urbanísticas de actividades.*

La actuación de las entidades colaboradoras en la gestión de licencias urbanísticas de actividades dirigida a consumidores finales queda sujeta a esta ordenanza exclusivamente en los casos en que no tenga relación directa con sus actuaciones de verificación y control previstas en la ordenanza reguladora de tales licencias.

Disposición transitoria única. *Tramitación de expedientes.*

Los expedientes cuya incoación se haya producido con anterioridad a la entrada en vigor, se tramitarán conforme a lo establecido en la ordenanza anterior.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

A la entrada en vigor de la presente ordenanza quedará derogada cualquier disposición normativa municipal de igual o inferior rango que se le oponga y, expresamente:

a) De la Ordenanza Municipal de Protección de los Consumidores, de 27 de marzo de 2003, las letras c), d) y f) del artículo 3, la letra b) del artículo 7.1, los artículos 74, 75, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 103, 104, 105, 110, 111, 117, 118, el apartado 5 del artículo 123 y el artículo 124.

b) El Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Madrid, de 30 de octubre de 1990.

Disposición final primera. *Modificación de la Ordenanza Municipal de Protección de los Consumidores.*

La ordenanza de 27 de marzo de 2003 pasa a denominarse Ordenanza Municipal de Protección de la Salud de los Consumidores y se introducen en ella las siguientes modificaciones:

Uno.- El artículo 1 queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 1.

Esta Ordenanza tiene por objeto desarrollar las normas que regulan la protección, la seguridad y la defensa de la salud, en los términos que disponga la legislación vigente, así como establecer los principios normativos destinados a la mejora de la calidad de vida en el ámbito del Municipio de Madrid.»

Dos.- El artículo 2 queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 2.

La protección al consumidor en el Ayuntamiento de Madrid se someterá a lo dispuesto en la presente Ordenanza, en el Real Decreto 50/1993, de 15 de enero, por el que se regula el control oficial de los productos alimenticios, y al resto de normas que le sea de aplicación.»

Tres.- Las letras a) y b) de su artículo 3 quedan redactados en los siguientes términos:

«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 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 emergencias que afecten a la salud y seguridad de los consumidores.»

Cuatro.- El primer párrafo del artículo 5 queda redactado en los siguientes términos:

«Las competencias ejercidas por los distintos órganos del Ayuntamiento de Madrid en materia de sanidad serán las que se determinen en los respectivos Decretos de Delegación de Competencias.»

Cinco.- El apartado 1 del artículo 6 queda redactado en los siguientes términos:

«1. Son consumidores las personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, 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.»

Seis.- La rúbrica del Capítulo VI del Título I queda redactada en los siguientes términos:

«De la calidad del servicio municipal de salud.»

Siete.- El artículo 17 queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 17.

El control oficial de los productos, bienes y servicios se define como aquel que, efectuado por las Administraciones competentes, tiene por finalidad la comprobación de la conformidad de los productos, bienes y servicios con las disposiciones dirigidas a prevenir los riesgos para la seguridad y la salud pública, incluidas las que tengan por objeto su información.»

Ocho.- La letra g) del artículo 19.1 queda redactado en los siguientes términos:

«g) Podrán llevar a cabo investigaciones destinadas a la obtención de información que permita conocer y realizar estudios de mercado en sectores de los cuales se pudieran derivar riesgos para la salud, a fin de ser incluidos como objetivos prioritarios de las actuaciones de vigilancia y control.»

Nueve.- El primer párrafo del artículo 32.1 queda redactado en los siguientes términos:

«1. Las personas físicas o jurídicas que produzcan, faciliten, suministren o expidan productos, servicios, actividades o funciones y sus representantes legales o los que estén a cargo del establecimiento estarán obligados a:.»

Diez.- El artículo 36 queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 36.

Los órganos de control podrán con carácter excepcional, siempre que existan presuntos fraudes o riesgos relacionados con la salud de los consumidores, practicar una toma de muestras en que el número de elementos por unidad de muestra sea superior al establecido en las normas reglamentarias.»

Once.- El artículo 42 queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 42.

Cuando de los resultados del análisis se deduzca la existencia de indicios racionales de riesgo para la salud de los consumidores, previa evaluación por los Servicios Municipales, se dará traslado de los resultados a los órganos competentes de la Comunidad Autónoma para su estudio e inclusión en Red de Alerta, en caso de que proceda.»

Doce.- El artículo 43 queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 43.

No obstante, y sobre la base de los resultados de los análisis emitidos por laboratorios oficiales o privados acreditados, se podrá adoptar alguna de las medidas provisionales recogidas en esta Ordenanza, que deberán ser ratificadas por la autoridad competente, a quien deberá informarse al respecto con la mayor brevedad posible, con las condiciones previstas, a fin de proteger la salud de los consumidores.»

Trece.- El artículo 68 queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 68.

El Ayuntamiento de Madrid, como complemento a la inspección y sin perjuicio de que ésta pueda ser llevada a efecto, dispondrá de otros sistemas de control e información de la calidad de los productos y bienes comercializados, así como de los servicios prestados en los establecimientos o lugares donde se ejerza una actividad empresarial o profesional, mediante las correspondientes autoevaluaciones de los diferentes sectores comerciales, industriales, profesionales y cualquier actividad con incidencia en la esfera de actuación de los consumidores y usuarios.»

Catorce.- Los apartados 1, 3 a), 3 b), 3 i) y 6 del artículo 83, quedan redactados en los siguientes términos:

«1. El órgano competente para la iniciación de expedientes en materia de salud adoptará, mediante acuerdo motivado, las medidas provisionales que considere necesarias para garantizar los derechos de los consumidores, en aquellos supuestos en que existan indicios racionales de riesgo para la salud.

3.a) Suspensión temporal en cualquier fase de la distribución de un producto, para garantizar la salud.

3.b) Suspensión temporal de la prestación de servicios para garantizar la salud.

3.i). Cualquier otra medida legal necesaria por existir indicios racionales de riesgo para la salud de los consumidores.

6. En la ejecución de las mismas, la destrucción o expurgo de los bienes inmovilizados se realizará de forma respetuosa con la salud de las personas y el medio ambiente.»

Quince.- El artículo 99 queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 99.

Cuando el objeto de la inspección sea la vivienda del ciudadano, todas las actuaciones excepcionales comprendidas por la Administración irán encaminadas a proteger la salud del mismo y de sus convecinos, teniendo derecho éste a la protección jurídica, administrativa y técnica en dichas actuaciones.»

Dieciséis.- El artículo 106 queda redactado en los siguientes términos:

«Las labores de información a los ciudadanos en materia de salud que tiene encomendadas el Ayuntamiento de Madrid se materializarán en las siguientes actuaciones:

1. Realización de campañas de información y divulgación.

2. Prestación de apoyo técnico y servicio documental.

3. Edición de publicaciones que informen a los ciudadanos en temas de actualidad relativas a la salud.

4. Organización y participación en Congresos, Ferias y Exposiciones.

5. Utilización de las nuevas tecnologías.»

Diecisiete.- La letra a) del artículo 109 queda redactado en los siguientes términos:

"a) Promover la educación en materia de salud.»

Dieciocho.- El artículo 112 queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 112.

Las Juntas Municipales de Distrito son órganos de gestión desconcentrada con atribuciones en materia de higiene alimentaria, calidad y seguridad alimentaria, información al consumidor a través de la OMIC distrital, formación al consumidor y salubridad de los establecimientos públicos.»

Diecinueve.- El tercer párrafo del artículo 114 queda redactado en los siguientes términos:

«La programación común para la totalidad de los Distritos municipales será acorde al resto de las competencias atribuidas a los Concejales Presidentes de las Juntas Municipales de Distrito en materia de salud y comercio.»

Veinte.- El apartado 1 del artículo 121 queda redactado en los siguientes términos:

«1. Corresponde al Ayuntamiento de Madrid, dentro de la esfera de sus competencias, ejercer la potestad sancionadora en materia de protección de la salud de los consumidores.»

Veintiuno.- El artículo 122 queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 122.

Son infracciones administrativas en materia sanitaria las acciones u omisiones antijurídicas tipificadas en esta Ordenanza y en las demás disposiciones específicas.»

Veintidós.- El artículo 123 queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 123. Son infracciones en materia de salud de los consumidores:

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

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

3. El incumplimiento o transgresión de los requerimientos previos que concretamente formulen las autoridades que resulten competentes para situaciones específicas, al objeto de evitar contaminaciones o circunstancias nocivas de otro tipo que puedan resultar gravemente perjudiciales para la salud pública.

4. La preparación, distribución, suministro o venta de alimentos o bebidas que contengan gérmenes, sustancias químicas o radiactivas, aditivos, toxinas o parásitos capaces de producir o transmitir enfermedades, o que superen los límites o tolerancias establecidos reglamentariamente.»

Veintitrés.- El apartado 1 a) del artículo 127 queda redactado en los siguientes términos:

«1. Las infracciones en materia sanitaria y de salubridad se calificarán como leves, graves o muy graves en función de la concurrencia de los siguientes criterios:

a) Daño o riesgo para la salud de los consumidores.»

Veinticuatro.- El primer párrafo del artículo 129 queda redactado en los siguientes términos:

«La autoridad competente para resolver el expediente podrá acordar como sanción accesoria el decomiso de la mercancía adulterada, deteriorada, falsificada, fraudulenta, no identificada o que pueda entrañar riesgo para el consumidor. Asimismo determinará el destino final que deba darse a los bienes y productos decomisados, que deberán destruirse si su utilización o consumo constituyera peligro para la salud pública.»

Veinticinco.- El primer párrafo del artículo 130 queda redactado en los siguientes términos:

«Por razones de ejemplaridad y siempre que concurra alguna de las circunstancias de riesgo o daño efectivo para la salud, reincidencia en infracciones análogas o intencionalidad acreditada, la autoridad que adopte la resolución del procedimiento sancionador podrá acordar que se dé publicidad a las sanciones impuestas, una

vez firmes en vía administrativa, mediante la publicación del nombre de la empresa o de las personas naturales o jurídicas responsables, con expresa indicación de las infracciones cometidas.»

Veintiséis.- El artículo 134 queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 134.

Las infracciones en materia sanitaria y de salubridad cometidas en el ámbito territorial del Municipio de Madrid serán sancionadas, previa tramitación del correspondiente procedimiento sancionador.»

Veintisiete.- El apartado 1 del artículo 150 queda redactado en los siguientes términos:

«1. Las infracciones en materia de protección del consumidor prescribirán a los cinco años. El plazo de prescripción comienza a contar desde el día de la comisión de la infracción y se interrumpe en el momento en que el interesado tenga conocimiento de la iniciación de un procedimiento sancionador o de un procedimiento de mediación.»

Disposición final segunda. *Aplicación y desarrollo.*

Se faculta al titular del Área de Gobierno competente en materia de consumo para interpretar y resolver cuantas cuestiones surjan de la aplicación de lo dispuesto en el articulado, y para que dicte las resoluciones complementarias para el desarrollo y cumplimiento de la misma, en el ámbito de sus competencias.

Mediante instrucción del titular del Área de Gobierno competente en materia de consumo se informará del régimen sancionador de consumo aplicable.

Disposición final tercera. *Publicación y entrada en vigor.*

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 48.3, párrafos e) y f) y 54 de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y Régimen Especial de Madrid, la publicación, entrada en vigor y comunicación de la presente ordenanza se producirá de la siguiente forma:

a) El acuerdo de aprobación y la ordenanza se publicarán íntegramente en el «Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid» y en el «Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid.»

b) Sin perjuicio de lo anterior, el acuerdo de aprobación se remitirá a la Administración General del Estado y a la Administración de la Comunidad de Madrid.

c) La ordenanza entrará en vigor a los treinta días hábiles de su publicación en el «Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid».

ANEXO I

Hojas de reclamaciones

Consultar anexo I en documentación asociada.

ANEXO II

Cartel anunciador de las hojas de reclamaciones

Consultar anexo II en documentación asociada.

ANEXO III

Símbolo de calidad «Buenas prácticas»

Consultar anexo III en documentación asociada.

Documento de carácter informativo. La versión oficial puede consultarse en el "Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid" o en el "Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid".