



Arganda del Rey

ORDENANZA REGULADORA DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN MUNICIPAL DE CONSUMO

BOC 07/09/2004

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

De acuerdo con el artículo 51.1 de la Constitución española, los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses de los mismos. Dicho mandato constitucional ha sido desarrollado para el ámbito de la Comunidad de Madrid en la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores, en la que el artículo 16 establece la consolidación, implantación y desarrollo de las oficinas de información al consumidor, comprendiéndose entre las funciones a desarrollar por tales oficinas, entre otras, la de propiciar sistemas de resolución voluntaria de las reclamaciones. La presente ordenanza tiene por objeto regular el Servicio Conciliador Municipal de Consumo, concebido como un sistema operativo de mediación para la resolución voluntaria de conflictos en materia de consumo y se dicta de conformidad con lo establecido en el artículo 25.2, letra g), de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, que atribuye competencias a las entidades locales en materia de defensa de usuarios y consumidores, en relación a lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley 11/1998, de 9 de julio de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, de acuerdo con el cual los poderes públicos de la Comunidad de Madrid propiciarán, en colaboración con las asociaciones de consumidores, la disponibilidad para los consumidores, así como para los profesionales y empresarios, de sistemas operativos de resolución voluntaria de conflictos y reclamaciones en materia de consumo sin perjuicio de las actuaciones de inspección y sanción que corresponda a las mismas. La presente ordenanza debe considerarse marco idóneo para propiciar y reglamentar un sistema operativo de resolución voluntaria de conflictos y reclamaciones en materia de consumo puesto a disposición de los consumidores, profesionales y empresarios que desarrollan su actividad en este municipio, siendo su finalidad primordial la prestación de un servicio que contribuya a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal. El Servicio Conciliador Municipal de Consumo (SERCOMC) pretende satisfacer la necesidad, tanto de consumidores como de empresarios, de resolver las reclamaciones de aquéllos a través de mecanismos extrajudiciales simples, rápidos, eficaces y sin costes (salvo los periciales, si proceden). Se trata de un servicio voluntario para las partes, que cuentan siempre con la opción de acudir a los juzgados y tribunales de justicia al objeto de dirimir los posibles conflictos que se susciten entre ellas, si bien este servicio presenta grandes ventajas sobre la opción mencionada, como son las relativas a la resolución de las controversias que surjan entre las dos partes sin costo alguno y el derecho de las empresas y establecimientos que voluntariamente se adhieran al SERCOMC a utilizar y exhibir un distintivo proporcionado por el Ayuntamiento acreditativo de tal adhesión, que será sinónimo de garantía para el consumidor, conocedor de que en caso de conflicto con el empresario se verá asistido por las ventajas que reporta una mediación rápida entre las partes. El Ayuntamiento de Arganda del Rey difundirá la existencia de dicho servicio, sus ventajas y mecanismos de utilización, al objeto de que los consumidores lo conozcan y accedan a él, beneficiándose los empresarios por la adhesión permanente al mismo por el incremento de competitividad originado por la discriminación positiva ante sus potenciales clientes. De igual manera, el Ayuntamiento publicará y actualizará la relación de empresas y establecimientos adheridos al SERCOMC, que participarán en aquellas campañas divulgativas que, referidas a su sector, organice el Ayuntamiento de Arganda del Rey. Las características del SERCOMC son las siguientes: voluntariedad, por cuanto el sometimiento de las partes a dicho servicio será voluntario y deberá constar expresamente por escrito. Gratuidad, en el sentido de que no implicará gasto alguno, con la salvedad del coste de las pruebas que en su caso deban practicarse a instancia de parte. Rapidez y simplicidad, desarrollándose el servicio sin formalidades especiales y tramitándose en un corto espacio de tiempo.



Arganda del Rey

ORDENANZA REGULADORA DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN MUNICIPAL DE CONSUMO

BOC 07/09/2004

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

La presente ordenanza tiene por objeto regular el Servicio Conciliador Municipal de Consumo (SERCOMC), concebido como un sistema operativo de resolución voluntaria de conflictos en materia de consumo y se dicta de conformidad con lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, en relación a lo dispuesto en el artículo 25.2.g) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, que atribuye competencias a las entidades locales en materia de defensa de usuarios y consumidores.

Artículo 2. Extensión del Servicio Conciliador Municipal de Consumo

1. Al SERCOMC corresponde, de entre las funciones que el artículo 16 de la Ley 11/1998 atribuye a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor, la de atender, tramitar y propiciar la resolución voluntaria de las quejas o reclamaciones de los consumidores y usuarios, en relación a sus derechos legalmente reconocidos, exceptuándose las siguientes cuestiones:
 - Las cuestiones que se encuentren pendientes de procedimiento judicial o administrativo.
 - Las cuestiones sobre las que haya recaído resolución judicial firme y definitiva.
 - Las materias inseparablemente unidas a otras sobre las que las partes no tengan poder de disposición.
 - Las cuestiones en que, con arreglo a las leyes, deba intervenir el ministerio fiscal en representación y defensa de quienes, por carecer de capacidad de obrar o de representación legal, no pueden actuar por sí mismos.
 - Aquellas en las que concurren intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito.
 - Las cuestiones que se encuentren pendientes de procedimiento judicial o administrativo.
2. La utilización del SERCOMC es independiente del ejercicio de las acciones legales ante la jurisdicción que corresponda con los límites a que se refiere el apartado anterior.
3. Con independencia de sus funciones de conciliación, el servicio de consumo deberá confeccionar y mantener actualizado el censo de empresas adheridas al SERCOMC, que será público.

Artículo 3. Derechos del empresario

Por el hecho de su adhesión al SERCOMC, la empresa tendrá los siguientes derechos:

- a) Derecho a exhibir en el establecimiento un distintivo oficial acreditativo de tal adhesión y a transmitir a través de la publicidad su condición de adherido. Tales derechos se traducirán para el consumidor en una garantía y en la oferta de un servicio adicional, rápido y voluntario para la solución de posibles conflictos.
- b) Derecho a figurar en el Censo de Empresas adheridas al SERCOMC.
- c) Derecho a transmitir a través de la publicidad su condición de adherido al SERCOMC.
- d) Derecho a obtener hojas de reclamaciones del propio Ayuntamiento.



Arganda del Rey

ORDENANZA REGULADORA DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN MUNICIPAL DE CONSUMO

BOC 07/09/2004

e) Derecho a ser asistido por representante empresarial o persona que designe en el procedimiento de conciliación de consumo (SERCOMC).

TÍTULO II

Trámites de adhesión y procedimiento de conciliación

Artículo 4. Adhesión del servicio SERCOMC

La adhesión se formalizará a través de la correspondiente petición de adhesión al servicio SERCOMC, dirigida al Servicio de Consumo del Ayuntamiento de Arganda del Rey. Dicha oferta, que deberá formularse según el modelo contenido en el anexo 1 de la presente ordenanza, contendrá los siguientes extremos:

- Sometimiento expreso a la presente ordenanza reguladora del SERCOMC.
 - Compromiso de comparecer en las dependencias de la OMIC cuando sea citado en la tramitación del procedimiento conciliador.
 - Compromiso de cumplimiento de los acuerdos alcanzados en el acto de conciliación.
1. La petición de adhesión al SERCOMC deberá ir acompañada de las correspondientes licencias municipales de apertura y/o funcionamiento concedida por el Ayuntamiento de Arganda del Rey y se entenderá realizada sin condición alguna y por tiempo indefinido.
 2. La adhesión se entenderá aceptada cuando se haya notificado por parte del Ayuntamiento la misma. La adhesión será inadmitida mediante acto expreso de la Alcaldía o Concejalía en quien delegue cuando no se cumplan los requisitos de los apartados 1 y 2.
 3. Son causas de exclusión del servicio SERCOMC las siguientes:
 - Caducidad de la licencia de apertura y/o funcionamiento.
 - Negativa injustificada a someterse al procedimiento de conciliación, bien mediante rechazo expreso del mismo o por la no comparecencia en las Dependencias Municipales de la OMIC en orden a la celebración del acto de conciliación para resolver la controversia planteada.
 - Incumplimiento injustificado de los acuerdos y compromisos adquiridos en el acto de conciliación

La exclusión del SERCOMC será acordada por el alcalde o concejalía en quien delegue a propuesta del servicio de consumo mediante escrito dirigido al empresario que hay incurrido en alguna de las causas de exclusión.

Artículo 5. Hojas de reclamaciones.

1. Sobre la base del Decreto 152/2001, de 13 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, en su Título II, Capítulo 1, donde se regula el Sistema Unificado de Reclamaciones, artículo 31: competencias municipales donde se expresa en su apartado 1 "De acuerdo con el régimen competencial establecido en



Arganda del Rey

ORDENANZA REGULADORA DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN MUNICIPAL DE CONSUMO

BOC 07/09/2004

el artículo 63 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, corresponde a los Ayuntamientos la edición y la distribución de las hojas de reclamaciones y de los carteles informativos correspondientes a las personas físicas y jurídicas obligadas cuyo lugar de exposición radique en su término municipal, salvo los dedicados a la venta ambulante, sin perjuicio de las competencias que se otorgan a los órganos autonómicos. competentes en el artículo 62 y en el apartado 2 del citado artículo 63 de dicha Ley. La distribución de las hojas se realizará por el servicio municipal de consumo correspondiente con la salvedad a que se ha hecho referencia, o, previo acuerdo o convenio suscrito al efecto con el órgano competente, por otros organismos administrativos, corporaciones de derecho público u organizaciones empresariales”.

2. En cuanto a la obtención de hojas de reclamaciones por parte de las personas físicas y jurídicas obligadas, entrega de hojas de reclamaciones a los consumidores, cumplimentación de la reclamación, remisión de las hojas de reclamaciones a la Administración y tramitación administrativa de las mismas se estará sometido igualmente al Decreto 152/2001, de 13 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid (artículos 32 a 36).

Artículo 6. Procedimiento de conciliación.

1. Recibida la reclamación, se dará traslado de la misma a la parte reclamada para que en plazo de quince días hábiles a contar desde el siguiente a ser notificado pueda alegar lo que crea oportuno sobre el contenido de aquélla, manifestando su conformidad o disconformidad con las pretensiones contenidas en la reclamación, pudiendo presentar la documentación que estime conveniente en defensa de sus derechos, así como una solución amistosa a la controversia planteada. Procederá el archivo de la reclamación si ésta se refiere a los supuestos comprendidos en el artículo 2.1 de la presente ordenanza.
2. La OMIC podrá acordar la práctica de las pruebas pertinentes. Los gastos que se ocasionen como consecuencia de la práctica de éstas serán costeados por quienes las propongan en las practicadas a instancia de parte y por la Administración en las acordadas de oficio.
3. Una vez transcurrido el plazo para efectuar alegaciones por la parte reclamada y practicadas en su caso las pruebas periciales correspondientes, se convocará a las partes para que mediante comparecencia en las dependencias municipales de la OMIC, ante el técnico de consumo, pueda tener lugar el acto de conciliación entre la parte reclamante y la parte reclamada, pudiendo asistir a dicho acto, asistidos por los asesores que designen.
4. Se redactará un acta con los acuerdos tomados en el acto de mediación, que serán de carácter vinculante para ambas partes, expresándose, entre otros extremos, la solución que voluntariamente ambos aceptan sobre cada uno de los puntos controvertidos y el plazo para cumplir lo acordado.

Artículo 7. Interpretación y régimen sancionador.

La presente ordenanza será interpretada de conformidad con lo dispuesto en la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, y de acuerdo a lo establecido en el Decreto 152/2001, de 13 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.



Arganda del Rey

ORDENANZA REGULADORA DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN MUNICIPAL DE CONSUMO

BOC 07/09/2004

En Arganda del Rey, a 30 de julio de 2004. —La concejala de Desarrollo Económico y Empleo, Sonia Pico Sánchez.

HOJA N.º.

HOJA DE ADHESIÓN

SERVICIO CONCILIADOR MUNICIPAL DE CONSUMO

Nombre de la empresa domicilio.....
Razón social.....,CIF/NIF.....,teléfono.....,fax o Email.....
número de registro hojas de reclamaciones.....

Don/doña.....con documento nacional de identidad número
cuya representatividad ostenta por

MANIFIESTA

1. Que se incorpora al Servicio Conciliador Municipal de Consumo (SECOMC), realizando la correspondiente oferta pública de sometimiento al sistema de conciliación, previsto en la ordenanza municipal aprobada por el Ayuntamiento Pleno el
2. Que conoce y acepta las normas reguladoras del SECOMC, comprometiéndose a cumplir los acuerdos adoptados voluntariamente en el acto mediador.
3. Que el presente compromiso es de carácter indefinido, salvo denuncia expresa por alguna de las partes realizadas con seis meses de antelación.

Arganda del Rey, a de de 200.....

Fdo.: