



ANUNCIO

D. ANTONIO MARTÍN MELERO, ALCALDE-PRESIDENTE DEL AYUNTAMIENTO DE LA PUEBLA DE CAZALLA (Sevilla).

HAGO SABER: Que el Pleno del Ayuntamiento, en sesión celebrada con carácter extraordinario y urgente el día 25 de mayo de 2023, acordó aprobar inicialmente la «Ordenanza reguladora de la Oficina Municipal de Información a la Persona Consumidora en La Puebla de Cazalla».

Sometido el expediente a información pública y audiencia a los interesados por el plazo de treinta días hábiles mediante la publicación de anuncio en el «Boletín Oficial» de la provincia de Sevilla nº 141, de 21 de junio de 2023, durante el mismo no se han presentado reclamaciones ni sugerencias, procediéndose a continuación a la publicación del texto íntegro de la Ordenanza que ha sido definitivamente aprobada, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 49 y 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, y 56 del Texto Refundido de Régimen Local.

Contra el citado acuerdo, que pone fin a la vía administrativa, los interesados podrán interponer recurso contencioso-administrativo en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente al de la publicación de este anuncio en el «Boletín Oficial» de la provincia, de conformidad con lo preceptuado en los artículos 112.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y 10 y 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, sin perjuicio de que puedan ejercitar cualquier otro recurso que estimen pertinente.

Lo que se hace público para general conocimiento.

La Puebla de Cazalla, a fecha de firma electrónica.

EL ALCALDE
Antonio Martín Melero
(Firma electrónica)

Cód. Validación: 4KZSKSJATEGFVWP2JDYDY4HTX
Verificación: <https://lapuebladecazalla.sedelectronica.es/>
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 1 de 8





ORDENANZA REGULADORA DE LA OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN A LA PERSONA CONSUMIDORA EN LA PUEBLA DE CAZALLA.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La presente ordenanza se aprueba en el marco del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, la Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica y la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.

La OMIC-LA PUEBLA DE CAZALLA es un servicio municipal gratuito que lleva realizando funciones de protección y defensa de la población consumidora y usuaria de La Puebla de Cazalla durante más de 20 años dentro de las competencias asumidas y otorgadas por la legislación vigente en materia de consumo, pero sin tener una regulación municipal concreta.

No existiendo posibles alternativas regulatorias o no regulatorias a la presente norma, el objetivo y principal cometido de esta ordenanza es la regularización de las funciones llevadas a cabo por la OMIC-LA PUEBLA DE CAZALLA como servicio municipal gratuito destinado a la protección y defensa de la población consumidora y usuaria de la localidad dentro de las competencias asumidas en la misma y otorgadas por la legislación vigente en materia de consumo

En virtud de lo expresado, quedan justificados los principios, en el ejercicio de la potestad reglamentaria, de necesidad, eficacia, por estar justificada estar justificada por una razón del interés general expresado referido a la actividad de policía mortuoria y competencias conexas, sin tener otro instrumento más adecuado para articularse; proporcionalidad, por contener la regulación imprescindible para atender la necesidad y no establecer medidas restrictivas ni obligaciones a la ciudadanía; seguridad jurídica, ejerciéndose la potestas de manera coherente con el resto del ordenamiento, transparencia, y eficiencia, no estableciendo cargas administrativas innecesarias o accesorias y racionalizar.

TÍTULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1.

El objeto y principal cometido de esta ordenanza es la regulación de las funciones llevadas a cabo por la Oficina Municipal de Información a la persona Consumidora – en adelante OMIC- como servicio municipal gratuito destinado a la protección y defensa de la población consumidora y usuaria de La Puebla de Cazalla dentro de las competencias asumidas y otorgadas por la legislación vigente en materia consumo.

Artículo 2.

La presente Ordenanza será de aplicación en todo el término municipal de La Puebla de Cazalla.

Cód. Validación: 4KZSKSJATGFWWP2JDYDY4HTX
Verificación: <https://lapuebladecazalla.sedelectronica.es/>
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 2 de 8





Artículo 3.

A los efectos de esta Ordenanza se entiende por:

- **Persona consumidora y/o usuaria:** Las personas físicas o jurídicas que adquieran, utilicen o disfruten como destinatarios finales bienes o servicios. No tienen esta consideración las personas físicas o jurídicas que, sin constituirse en destinatarios finales, adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios con el fin de integrarlos en la organización o ejercicio de una actividad empresarial, profesional o de prestación de servicios, incluidos los públicos.

- **Persona consumidora vulnerable respecto de las relaciones de consumo:** Es aquella persona física que, de forma individual o colectiva, por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentra, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección que le impide el ejercicio de sus derechos como persona consumidora en condiciones de igualdad.

- Personas destinatarias finales:

* Las personas físicas que adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios cuya exclusiva finalidad sea el uso o disfrute personal, familiar o doméstico.

* Las personas jurídicas que adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios destinados de forma desinteresada, gratuita o sin ánimo de lucro a sus trabajadores, socios o miembros o para ellas mismas.

* Las entidades asociativas sin personalidad jurídica que adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios sin ánimo de lucro.

- **Empresario o empresaria:** La persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

- **Bienes o servicios:** Cualesquiera productos, actividades o funciones, utilizadas por la población consumidora y usuaria, independientemente del carácter individual o social, público o privado, de quienes lo produzcan, suministren o los presten.

CAPÍTULO II DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

Artículo 4.

Los derechos básicos de las personas consumidoras y usuarias a tener en cuenta:

- La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.
- La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.
- La información correcta sobre los diferentes bienes o servicios garantizando su accesibilidad, educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su uso adecuado, consumo o disfrute, así como una toma de decisiones óptimas para sus intereses.

Cód. Validación: 4KZSKSJATGFWWP2JDYDY4HTX
Verificación: <https://lapuebladecazalla.sedelectronica.es/>
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 3 de 8





e. Poner en conocimiento la posibilidad de 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 asociaciones, agrupaciones, federaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas.

f. La protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial en relación con las personas consumidoras vulnerables.

Los derechos de las personas consumidoras vulnerables gozarán de una especial atención, que será recogida reglamentariamente y por la normativa sectorial que resulte de aplicación en cada caso. Los poderes públicos promocionarán políticas y actuaciones tendentes a garantizar sus derechos en condiciones de igualdad, con arreglo a la concreta situación de vulnerabilidad en la que se encuentren, tratando de evitar, en cualquier caso, trámites que puedan dificultar el ejercicio de los mismos.

TITULO SEGUNDO ÁREA MUNICIPAL DE CONSUMO

CAPÍTULO I OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN A LA PERSONA CONSUMIDORA

Artículo 5.

El Área Municipal de Consumo del Ayuntamiento de La Puebla de Cazalla está constituido por la Oficina Municipal de Información a la persona Consumidora de La Puebla de Cazalla (en adelante OMIC) y aquellas otras unidades que se creen.

Artículo 6.

La OMIC es una estructura de información, formación, orientación y asesoramiento a las personas consumidoras y usuarias de La Puebla de Cazalla.

Son funciones de la OMIC - La Puebla de Cazalla:

- La información, ayuda y orientación a las personas consumidoras en el adecuado ejercicio de sus derechos de manera preferentemente presencial en nuestra oficina.
- La recepción, registro y acuse de recibo de las distintas demandas administrativas de consumo como: denuncias, reclamaciones, quejas, intermediaciones, solicitudes de arbitraje, Hojas Oficiales de Quejas y Reclamaciones, etc., y su remisión si es necesario a las entidades u órganos correspondientes.
- La recepción de las Hojas de Quejas y Reclamaciones, con modelo oficial, en caso de estar aprobado por la Alcaldía-Presidencia o la Administración correspondiente, se llevará a cabo siempre que previamente haya sido entregada en el establecimiento y haya transcurrido el plazo legal establecido de respuesta. En caso de que la empresa no tenga domicilio físico en el municipio y no se pueda solicitar el formulario oficial de la Junta de Andalucía para exponer el problema planteado, se podrá facilitar en nuestra OMIC un formulario de demanda administrativa de consumo creado al efecto para realizar su denuncia, queja o reclamación.

Cód. Validación: 4KZSKSJATGEFWWP2JDYDY4HTX
Verificación: <https://lapuebladecazalla.sedelectronica.es/>
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 4 de 8





- Tramitación administrativa siempre que sea posible de todos los expedientes que se inicien en nuestra OMIC por conflictos planteados entre personas consumidoras/usuarios de la localidad y empresas. Las empresas no necesariamente tienen que tener una ubicación en la localidad, pero la persona demandante si necesariamente tiene que estar inscrita en el padrón municipal de habitantes. Siempre se intentará servir de cauce de mediación voluntaria en conflictos como principal medio de resolución en la controversia.
- Siempre que las competencias nos lo permitan, se dará traslado a aquellos expedientes que deban ser estudiados por otros organismos o administraciones. Así mismo se enviará la correspondiente comunicación con dicha información al interesado para dar por finalizadas nuestras actuaciones.
- Intentar disponer de documentación técnica y jurídica sobre temas de consumo a disposición de quien lo solicite.
- Procurar la asistencia y apoyo a las organizaciones y asociaciones relacionadas con temas de consumo, así como facilitar a las personas consumidoras toda la información posible sobre la existencia y actividades de las mismas, potenciando el asociacionismo dentro y fuera de la localidad.
- Realizar campañas informativas tendentes a conseguir un mejor conocimiento por parte de los consumidores y consumidoras en relación con sus derechos y obligaciones, así como desarrollar programas dirigidos a mejorar el nivel de educación específica y formación de los mismos y de las mismas. Para el desarrollo de las campañas y programas podrá contarse con las propuestas y colaboración de las organizaciones o asociaciones de consumidores/as existentes dentro del ámbito de su actuación o de profesionales especializados independientes.

CAPÍTULO II OBJETIVOS Y ACTUACIONES

Artículo 7.

La OMIC desarrollará una permanente labor de información y educación a las personas usuarias y consumidoras en materia de consumo, así como de orientación y asesoramiento a estas sobre sus derechos y la forma más eficaz para ejercerlos. De igual manera dentro de nuestras posibilidades la información y orientación a las empresas y profesionales sobre sus obligaciones normativas según su sector.

Artículo 8.

La Delegación Municipal de Consumo, a través de su OMIC, procederá al análisis y/o tramitación, en su caso, de todas las quejas, reclamaciones y denuncias que presenten las personas consumidoras o usuarias del municipio de La Puebla de Cazalla relacionadas con temas de consumo siempre que las partes cumplan con las definiciones del artículo 3.

A los efectos de esta Ordenanza se entiende por **queja** la manifestación de desagrado efectuada por quien consume un bien o recibe un servicio, que considera insatisfactorio, dirigida hacia la persona física o jurídica que la comercializa o presta, mostrando sólo disconformidad, sin efectuar reclamación alguna.

La **reclamación** es la manifestación dirigida por quien consume un bien o recibe un servicio, a la persona física o jurídica que lo comercializa o presta, en el que de forma expresa o tácita, pide una restitución,

Cód. Validación: 4KZSKSJATGEFWWP2JDYDY4HTX
Verificación: <https://lapuebladecazalla.sedelectronica.es/>
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 5 de 8





reparación o indemnización, la rescisión de un contrato, la anulación de una deuda o realización de una prestación a la que cree tener derecho, en relación con la solicitud de prestación de un bien o un servicio que considera insatisfactoriamente atendida.

La **denuncia** es el escrito en el que se pone en conocimiento de la Administración Pública la comisión de una infracción administrativa en materia de Consumo.

Artículo 9. HOJAS DE RECLAMACIONES OFICIALES DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.

Dado que la normativa autonómica obliga a toda empresa abierta al público en dicha comunidad a tener hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel a disposición de las personas consumidoras y usuarias, siempre que se adapte a la norma legal las personas consumidoras y usuarias a la hora de interponer una reclamación solicitarán a la mercantil o profesional la entrega de un juego de hojas oficiales de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía autorizado por la Consejería competente. Dicha entrega será obligatoria, inmediata y gratuita.

Una vez cumplimentada la hoja de quejas y reclamaciones la empresa reclamada entregará a la persona reclamante dos ejemplares: hoja donde aparece en el lateral la leyenda “para la Administración” y hoja donde aparece en el lateral la leyenda “para la parte reclamante”. El establecimiento sólo conservará en su poder el ejemplar cuya leyenda indica en el lateral “para la parte reclamada”.

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

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

Artículo 10. FORMULARIO OMIC.

En el caso de que el establecimiento o prestador de servicios no tuviera sede física en la localidad, a la parte reclamante se le dará la oportunidad de realizar dicha gestión a través del formulario oficial de la OMIC, que será aprobado y modificado por la Alcaldía-Presidencia. El mismo también se podrá utilizar en el caso de que exista un acta de la policía local donde se refleje la imposibilidad que ha sufrido la parte reclamante de ejercer su derecho a poner una hoja de reclamación en un establecimiento.

Artículo 11. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

La Oficina Municipal de Información a la persona Consumidora intentará alcanzar siempre de manera voluntaria una solución amistosa y justa para ambas partes en aquellos conflictos planteados ante la misma. Además de colaborar con ellas y sus colectivos representativos para incrementar el mayor grado de conocimiento y cumplimiento de los legítimos derechos e intereses de la población consumidora y usuaria en la localidad.

Artículo 12. ARBITRAJE DE CONSUMO.

A través de nuestra OMIC, una vez iniciado un expediente, se intentará utilizar todas las vías alternativas de resolución de conflictos posibles y entre ellas, el Sistema Arbitral de Consumo, colaborando para ello con la Junta Arbitral de Consumo dependiente de la Diputación Provincial de Sevilla o Consejería correspondiente.

Cód. Validación: 4KZSKSJATGFWWP2JDYDY4HTX
Verificación: <https://lapuebladecazalla.sedelectronica.es/>
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 6 de 8





Por tanto se intentará desarrollar campañas tendentes a fomentar la adhesión de los comercios y empresas radicadas en el municipio de La Puebla de Cazalla a la Junta Arbitral de Consumo cuando sea posible.

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

CAPÍTULO TERCERO FORMACIÓN

Artículo 13.

La Oficina Municipal de Información al Consumidor desarrollará anualmente varias campañas informativas dirigidas a aumentar la educación y formación de la población consumidora y/o usuaria, empresas y comercios así como a los colectivos sociales del municipio.

Llevará a cabo, cuando la disponibilidad lo permita, charlas, talleres, conferencias y otras actividades divulgativas como concursos, campañas informativas en redes sociales o radio y televisión. Para ello se servirá de material formativo propio elaborado para ello o de otros ya publicados al efecto por organismos o entidades.

La ejecución de dichas actividades pretenderá promover la mayor racionalidad en el consumo de bienes y en la utilización de servicios, difundir el conocimiento de los derechos y deberes de la población consumidora y/o usuaria de servicios, fomentar la prevención de riesgos que puedan derivarse del consumo de productos o la utilización de servicios así como crear un espíritu crítico y responsable en las personas destinatarias. Se trabajará intensamente con los centros educativos y sociales para garantizar alcanzar a los distintos sectores de población.

CAPÍTULO CUARTO COLABORACIÓN Y FINANCIACIÓN

Artículo 14.

La OMIC se coordinará con el resto de Servicios Municipales del Ayuntamiento de La Puebla de Cazalla, correspondiendo a la persona responsable de dicho servicio la consecución de este objetivo así como la especial colaboración con aquellos otros con los que exista una especial intersección competencial.

La OMIC será la responsable de otorgar acceso a la información pública a las personas solicitantes de la misma.

Artículo 15.

La OMIC La Puebla de Cazalla cooperará al máximo con otros organismos de Consumo de la Administración del Estado, de la Junta de Andalucía, de la Diputación Provincial así como con otros municipios siempre que sea necesario. Así mismo fomentará la colaboración con los colectivos sociales, especialmente con las organizaciones o asociaciones de consumidores/as de la provincia de Sevilla, para el desarrollo de campañas y programas formativos, mediante la firma de convenios de colaboración si fuera necesario.

Cód. Validación: 4KZSKSJATGEFWWP2JDYDY4HTX
Verificación: <https://lapuebladecazalla.sedelectronica.es/>
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 7 de 8





Artículo 16.

La Oficina Municipal de Información a la persona Consumidora se financiará con cargo a los créditos establecidos en el Presupuesto General del Ayuntamiento de La Puebla de Cazalla así como con las diferentes subvenciones que, en materia de Consumo, puedan convocar otras Administraciones.

DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA

Se faculta al Sr. Alcalde, o Concejal en quien delegue, para dictar cuantas instrucciones sean necesaria para la aplicación y desarrollo de la presente ordenanza.

DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA

En caso de contradicción de la presente ordenanza con la legislación estatal o autonómica, incluido su desarrollo reglamentario, será la de ámbito superior, en virtud del principio de jerarquía normativa, la que tendrá preferencia en su aplicación; destacando, entre otras, el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, la Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica y la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.

DISPOSICIÓN FINAL

La presente Ordenanza entrará en vigor una vez cumplidos los trámites información, aprobación y publicación correspondientes.

Cód. Validación: 4KZSKSJAT7EGFWWP2JDYDY4HTX
Verificación: <https://lapuebladecazalla.sedelectronica.es/>
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 8 de 8

