



www.uclm.es/centro/cesco

COMPETENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL EN MATERIA DE CONSUMO: ¿QUIÉN Y CÓMO?

Situación de las OMICs tras la entrada en vigor de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local

Lourdes García Montoro
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 3 de abril de 2013

Se recibe consulta en este Centro de Investigación desde la OMIC de la Mancomunidad de la Sagra Alta, en la que se plantean una serie de cuestiones con respecto a la competencia que ostentan las Oficinas Municipales de Información al Consumidor tras la entrada en vigor de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local (en adelante, LRSAL), teniendo en cuenta que la reforma operada por ésta sobre el artículo 25 de la Ley 7/1985, reguladora de bases del régimen local (en adelante, LRBRL), ha supuesto la pérdida de competencia propia de los municipios en materia de defensa y protección de usuarios y consumidores.

Antes de entrar en materia, recordemos que los convenios, acuerdos y demás instrumentos de cooperación ya suscritos por el Estado y las Comunidades Autónomas con toda clase de entidades locales antes de la entrada en vigor de la LRSAL, seguirán siendo de aplicación hasta que se adapten a ésta, y como máximo hasta el 31 de diciembre de 2014, según la disposición adicional novena de la LRSAL.

Primer supuesto: Un consumidor llama a la Policía Local para que, como agentes de la autoridad, levanten acta indicando que el establecimiento no dispone de Hojas de Reclamaciones en el momento en que el consumidor las solicita. Esta acta recoge un hecho que puede ser constitutivo de infracción administrativa en materia de consumo (Decreto 72/97 de 24 de junio); por lo tanto, si esa acta es remitida a los Servicios Periféricos ¿se podrá iniciar un expediente sancionador por carencia de Hojas de Reclamaciones motivado por un expediente iniciado por la Policía Local?



www.uclm.es/centro/cesco

Los establecimientos que comercializan productos, prestan servicios o ejercen actividades profesionales en Castilla-La Mancha deben tener a disposición de los consumidores y usuarios hojas de reclamaciones y anunciarlo convenientemente, tal y como se contempla en el artículo 13.1 de la Ley 11/2005, del Estatuto del Consumidor en Castilla-La Mancha.

El desarrollo reglamentario de esta norma se llevó a cabo mediante Decreto 72/1997, de 24 de junio, de las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios, cuyo artículo 4 contempla la posibilidad del consumidor de presentar la reclamación por el medio que considere más oportuno en caso de inexistencia de hojas de reclamaciones. La libertad de actuación que se confiere al consumidor en el caso de inexistencia de hojas de reclamaciones o de negativa a facilitarlas le permitiría manifestar su descontento en cualquier forma admitida en derecho, haciendo llegar su reclamación al organismo competente.

La reclamación, aunque no se disponga del impreso aprobado por la Conserjería de Sanidad, deberá remitirse al Servicio Provincial de Consumo y se podrá presentar en cualquiera de los registros de las Administraciones Públicas, según lo previsto en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992. A la reclamación podrán adjuntarse tantas pruebas o documentos el consumidor crea necesarios para una mejor valoración de los hechos, según se prevé en el artículo 4.5 del Decreto 72/1997.

La vigilancia e inspección del cumplimiento de los requisitos relativos a la existencia de hojas de reclamaciones corresponde a los órganos administrativos de la Comunidad Autónoma competentes en materia de consumo, en virtud de lo dispuesto en el artículo 5 del Decreto 72/1997.

El legitimado para interponer la reclamación es en todo caso el consumidor afectado, a cuyo escrito podrá acompañar el acta que levantó la Policía Local en relación a la ausencia de hojas de reclamaciones en el establecimiento. No se contempla en la normativa de aplicación la posibilidad de que pueda iniciarse expediente sancionador a instancias de la Policía Local, que no tiene competencia en materia de consumo y cuya intervención debe limitarse a cooperar en la resolución de conflictos entre privados, cuando sean requeridos para ello (artículo 53.1 i) Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad), pero su actuación en este caso no puede ir más allá de levantar el acta dando cuenta del incidente.

Segundo supuesto: sobre el comercio ambulante ¿podrá la Policía local inspeccionar que los comercios tengan hojas de reclamaciones y cartel anunciador? ¿Podrán entrar a inspeccionar la exhibición de precios o cualquier otra materia relacionada o inherente al derecho de consumo?



www.uclm.es/centro/cesco

Las actuaciones de vigilancia y control del mercado tienen por objeto la verificación del correcto cumplimiento de las obligaciones y deberes impuestos por la legislación vigente, y así lo recoge el artículo 28.2 de la Ley 11/2005, del Estatuto del Consumidor.

Como ya se indicaba en el apartado anterior en relación a las hojas de reclamaciones, la vigilancia e inspección del cumplimiento de los requisitos relativos a su existencia corresponde a los órganos administrativos de la Comunidad Autónoma competentes en materia de consumo, tal y como lo prevé el artículo 5 del Decreto 72/1997.

El artículo 24.1 de la Ley 11/2005 atribuye las funciones de inspección y control de productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores a las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha con competencias en materia de defensa del consumidor y usuario.

La realización de las inspecciones necesarias para garantizar el cumplimiento de los deberes establecidos por la legislación sobre productos y servicios de uso y consumo corresponde a los servicios de inspección de la Administración regional en virtud de lo dispuesto en el artículo 5.2 de la Ley 11/2005. La actuación de éstas se verá complementada por la inspección que de los bienes, productos y servicios lleven a cabo las administraciones locales, según la competencia que se les atribuye en el artículo 6.2 b) de la Ley 11/2005.

Las entidades locales tienen, por el momento, competencia para llevar a cabo la actividad de vigilancia y control del mercado, lo que les permitiría comprobar el cumplimiento de la normativa de consumo por lo que respecta a la existencia de hojas de reclamaciones, exhibición de precios y resto de materias relacionadas con el derecho de consumo.

La Policía local será la encargada de comprobar el cumplimiento de estos requisitos en el comercio ambulante en ejercicio de su función de Policía administrativa, tal y como lo contempla el artículo 53.1 d) de la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, en lo relativo a las Ordenanzas, Bandos y demás disposiciones municipales dentro del ámbito de su competencia.