

mativa vigente, con la única excepción del personal adscrito a la concejalía de Ordenación del Territorio y Medio Ambiente, Vías, Servicios-Agua, Alumbrado Público y residuos sólidos- Plazas, parques, Jardines y Agricultura, que dependerá del concejal titular de dicho área D. Miguel Ángel Pérez Pfo.

Quinto: Ratificar las delegaciones siguientes en los concejales que se dice en este punto, y, que fueron conferidas en virtud de las resoluciones de Alcaldía que constan a continuación, excepto las atribuciones relativas a personal funcionario y laboral, que se delegan conforme a lo dispuesto en el punto tercero de esta resolución:

Resoluciones de Alcaldía 349/2011, de 5 de julio y 592/2012 a favor de Doña Emiliana Peña Rocío.

Resoluciones de Alcaldía 349/2011, de 5 de julio y 593/2012 en Dña María Nuria Vera Pérez.

Resoluciones de Alcaldía 349/2011, de 5 de julio y 606/2012 en D. Goray Estévez Carrillo.

Resoluciones de Alcaldía 349/2011, de 5 de julio 607/2012 en D. Isidro Felipe Expósito.

Asimismo se delega en dichas concejalías la firma del visto bueno de todas las certificaciones que expida la secretaría en materia de su área.

Sexto: Las competencias delegadas en la Concejalía de Hacienda y Régimen Interior en el punto cuarto de esta resolución, en la resolución nº 605/2012 y modificación del punto tercero, así como las delegaciones que se ratifican en el punto quinto de esta resolución a favor de los concejales que figuran en el mismo, abarcarán tanto la facultad de dirigir y gestionar los servicios correspondientes, como la de resolver mediante actos administrativos que afecten a terceros, ostentando a tal efecto la responsabilidad política, administrativa y penal en el ámbito de la gestión pública municipal del área de la concejalía y especialmente en materia de personal funcionario y laboral.

Séptimo.- Las delegaciones de competencias que efectúa el Sr. Alcalde, surtirán efectos desde día de la firma del presente decreto, sin perjuicio de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia.

Octavo.- Dar traslado de la presente resolución a los concejales afectados, así como al Ayuntamiento Pleno, para su conocimiento y efectos.

La Matanza de Acentejo, a 18 de marzo de 2013.

El Alcalde, Ignacio Rodríguez Jorge.

VILLA DE LOS REALEJOS

ANUNCIO

5139

3303

Habiendo transcurrido el plazo de información pública y audiencia a los interesados de la Ordenanza Municipal para la Defensa de los Consumidores y los Usuarios sin que se hayan producido alegaciones y entendiéndose aprobada definitivamente, se procede a la publicación íntegra del texto que resulta del siguiente tenor literal:

“Ordenanza Municipal.

Para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Índice.

Exposición de Motivos

Título I. Disposiciones Generales

Capítulo I: Objeto y ámbito de aplicación

Capítulo II: De los Derechos de los consumidores y usuarios

Título II. Competencias y órganos municipales de Consumo.

Capítulo I: Competencias

Capítulo II: Sección Municipal de Consumo

Capítulo II: De la Inspección

Título III: Potestad Sancionadora

Capítulo I: Infracciones y Sanciones

Capítulo II: Procedimiento Sancionador

Disposición Adicional Primera

Disposición Adicional Segunda

Disposición Derogatoria

Disposición Final Primera

Disposición Final Segunda

Disposición Final Tercera

Disposición Final Cuarta

Exposición de motivos.

El artículo 51 de la Constitución Española establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo mediante procedimientos eficaces su seguridad, su salud y sus legítimos intereses económicos.

El Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre (BOE nº 287) por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, ha venido a dar cumplimiento al mandato constitucional, recogiendo en él los principios y directrices vigentes en esta materia, al objeto de dotar a los consumidores y usuarios de un instrumento de protección y defensa de sus intereses; instrumento de defensa que se ha visto reforzado con la regulación que el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, hace del Sistema Arbitral de Consumo, cuya finalidad es atender y resolver con carácter vinculante y ejecutivo los conflictos de consumo, sometiendo las partes, empresas y consumidores, al laudo emanado de un Colegio Arbitral.

Por otro lado, el Gobierno de Canarias posee competencia exclusiva en esta materia, de conformidad con el artículo 31, apartado tres, de la Ley Orgánica 10/1982, de 10 de agosto, de Estatuto de Autonomía de Canarias. Para el efectivo ejercicio de esta competencia se aprobó la ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Asimismo, la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, establece en su artículo 25 que: "El Municipio ejercerá en todo caso, competencias en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas determinen, en las siguientes materias: g) Abastos, mataderos, ferias, mercados y defensa de usuarios y consumidores".

Esta Ordenanza tiene por objeto el desarrollo de las normas que regulan la protección, la defensa y los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios en los términos que dispone la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, así como 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, 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, y Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Sin embargo, a pesar de la atribución genérica, se precisa fijar con claridad el ejercicio de las competencias de las Administraciones Locales derivadas de la legislación vigente.

Ante esta situación, la aprobación de la presente Ordenanza tiene como finalidad:

Concretar el ejercicio de las competencias y procedimientos del Ayuntamiento de Los Realejos en relación con la defensa de los consumidores y usuarios.

2. Regular la participación de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios en los órganos de participación creados al efecto, tales como el Consejo Local de Consumo.

3. Establecer las funciones y competencias de las unidades con las que se dota el Ayuntamiento de Los Realejos: la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) y la Junta Arbitral de Consumo.

Título I. Disposiciones Generales.

Capítulo I: Objeto, ámbito, principios generales y fundamento jurídico.

Artículo 1º: Objeto.

Esta Ordenanza tiene por objeto determinar el marco general de actuación del municipio, de acuerdo con las competencias que les reconocen el artículo 51 de la Constitución y el desarrollo de las normas que regulan la protección y defensa de los derechos de consumidores y usuarios, que deberán ser garantizados y promovidos en los términos establecidos por 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, así como de la Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias, y todo ello en virtud de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, aplicándose además lo previsto en las normas civiles y mercantiles, las que regulan el comercio exterior e interior, las Reglamentaciones Técnico-Sanitarias vigentes y, en general, las disposiciones normativas propias de cada producto o servicio.

Artículo 2º: Ámbito Territorial.

El ámbito territorial de aplicación de esta Ordenanza es en todo el término municipal de Los Realejos.

Artículo 3º: Principios Generales.

1. El ejercicio de las competencias para ejercer la actividad que se describen en esta Ordenanza están encomendadas al Alcalde-Presidente.

2. La presente Ordenanza se supeditará al desarrollo que el Gobierno Local y el Parlamento de Canarias realicen en el ámbito de su competencia territorial.

3. Los derechos de los consumidores y usuarios serán protegidos prioritariamente cuando guarden relación directa con productos o servicios de uso común, ordinario y generalizado, conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 1507/2000, de 1 de septiembre, por el que se actualiza el catálogo de productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado, teniendo dicha relación de productos carácter indicativo y no exhaustivo.

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

5. También se supeditará a los Reglamentos, Directivas y otras disposiciones emanadas de la Unión Europea que vinculan a los estados miembros.

6.- A tal fin, el Ayuntamiento de Los Realejos 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 aquéllos.

7.- Con esta finalidad de protección del consumidor, el Ayuntamiento de Los Realejos facilitará también la información necesaria a los empresarios y profesionales que cuenten con establecimientos en este término municipal, 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 4º: Fundamentos Jurídicos.

Los fundamentos jurídicos de la presente Ordenanza son los siguientes:

1. El mandato constitucional (art. 51), por el que "los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores", vinculando también a la Administración Local a su protección (art. 53.3), de acuerdo con los principios del art. 103.

2. La Ley de Bases de Régimen Local (Ley 7/1985, de 2 de abril) como marco de las competencias y actuaciones que al municipio atañen en materia de consumo.

3. El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

4. El R.D. 1945/83, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agro alimentaria, así como la restante legislación sectorial estatal.

5. La Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

6. El Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

7. La Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores en la Comunidad Autónoma Canaria.

8. La Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (Ley 30/1992, de 26 de noviembre).

9. Demás normativas complementarias.

Artículo 5º: Concepto de consumidor y usuario.

A los efectos de esta Ordenanza, se entiende por consumidor o usuario toda persona física o jurídica a la que se ofertan bienes, productos y servicios, o que los adquiere, utiliza o disfruta, como destinatario final, para uso o consumo personal, familiar o colectivo, siempre que quien los ofrezca o ponga a su disposición ostente la condición de empresario

o profesional, con independencia de su naturaleza pública o privada.

No tendrán la consideración de consumidores y usuarios quienes, sin constituirse en destinatarios finales, adquieran, utilicen o disfruten bienes, productos y servicios dentro del ámbito de una actividad empresarial o profesional.

Capítulo II : de los derechos de los consumidores y usuarios.

Artículo 6. Derechos básicos de los consumidores y usuarios.

1. Son derechos básicos de los consumidores y usuarios:

a. El derecho a ser protegidos frente a los riesgos que puedan afectar a su salud integral y seguridad, a la calidad de vida y a un medioambiente adecuado.

b. El derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.

c. El derecho a la información veraz, eficaz y suficiente sobre bienes productos y servicios.

d. El derecho a conocer el precio de un producto o de un servicio previamente a adquisición o contratación.

e. El derecho a la educación y formación en materia de consumo.

f. El derecho a asociarse para la representación, participación, y defensa de sus legítimos intereses y a ser oídos en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que le afecten directamente.

g. El derecho a la protección jurídica, administrativa y técnica, así como el derecho a la reparación o indemnización de daños y perjuicios.

1. A los consumidores y usuarios se les reconoce el derecho a recibir de los proveedores de bienes, productos y servicios, de conformidad con la legislación vigente, los siguientes documentos:

Factura, tique, recibo o documento acreditativo de las operaciones realizadas, los cuales deberán reunir

los requisitos legalmente previstos para su correcta expedición.

Presupuesto previo por escrito en la entrega de-
morada de bienes o productos y en la prestación de
servicios, donde se indique expresamente, en cual de
los casos, el plazo previsto de entrega de los bienes
o de inicio de la prestación del servicio.

Resguardo que acredite el depósito del bien o
producto que se entregue con el fin de realizar una
reparación, verificación, comprobación, sustitución o
cualquier otro tipo de intervención, en el que deberán
figurar, como mínimo, el depositante, la identificación
del depositario, la identificación del bien o producto
depositado, la operación que se vaya a realizar y la
fecha de depósito y de entrega del bien o producto.
Igualmente tendrán derecho a que se les otorgue
garantía de las operaciones realizadas.

Notificación individual previa y concesión de plazo
suficiente para subsanación del motivo causante de
la supresión o suspensión del suministro de los ser-
vicios públicos básicos de prestación continua por el
consumidor y usuario.

3. Los derechos reconocidos en la presente Ordenan-
za, así como en cualquier otra norma de obligada ob-
servancia, son irrenunciables, debiéndose considerar
nulos de pleno derecho tanto cualquier acto realizado
en fraude de ellos como cualquier renuncia previa al
ejercicio de los mismos, en los términos establecidos
en la legislación autonómica y en la estatal.

Artículo 7. Obligaciones de los productores, dis-
tribuidores y vendedores.

1º. Todos los productores, importadores, distribui-
dores y comercializadores de bienes, productos y ser-
vicios deberán cumplir con las obligaciones generales
y específicas establecidas por la normativa vigente,
así como con las derivadas del pleno ejercicio de los
derechos de los consumidores y usuarios.

2º. En concreto, todos los productores, importa-
dores, distribuidores, vendedores de productos y
prestadores de servicios deberán cumplir, de confor-
midad con la legislación vigente, con las siguientes
obligaciones:

a) Deber de seguridad: Los productos, bienes y
servicios que por cualquier título se pongan a dis-
posición de los consumidores y usuarios deben ser

seguros, de modo que no deben implicar ningún riesgo para su salud o su seguridad, entendida esta de forma integral, y han de cumplir con las normas medioambientales vigentes.

b) Deber de información: Todos los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios deberán incorporar, acompañar o, en último caso, permitir, de forma clara y comprensible, información veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales, en particular sobre las siguientes:

. Nombre y dirección completa del productor, vendedor o prestador de servicios.

. Naturaleza, composición y finalidad.

. Calidad, cantidad y categoría o denominación usual o comercial, si la tienen.

. Fecha de producción o suministro y lote, cuando sea exigible reglamentariamente, y plazo recomendado para el uso o consumo o fecha de caducidad.

. Instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, advertencias y riesgos previsibles.

Toda la información deberá figurar, al menos, en castellano, lengua española oficial del Estado.

La oferta, la promoción y la publicidad de los productos, bienes y servicios destinados a los consumidores y usuarios, con independencia de los soportes utilizados, se realizarán de conformidad con los principios de suficiencia, objetividad, veracidad y certeza, en el marco de la legislación general sobre publicidad, de forma que no puedan engañar o inducir a error sobre sus características y condiciones de adquisición.

c) Cuando se ofrezcan bienes o servicios para cuya adquisición o prestación se requiera la suscripción de un contrato tipo o de adhesión redactado previa y unilateralmente por el oferente para su aplicación en la contratación con consumidores y usuarios, el modelo de contrato se hallará a disposición de estos, de tal manera que los consumidores y usuarios puedan informarse adecuadamente de las condiciones de contratación antes de la suscripción del contrato.

d) Todos los bienes y productos puestos a disposición de los consumidores deberán ofrecer información fácilmente identificable y legible sobre el precio total

que están obligados a satisfacer para su adquisición, con inclusión de toda carga, tributo o gravamen.

e) Los precios de los productos o servicios serán expuestos o mostrados al público en los establecimientos donde se oferten o en los lugares donde efectivamente se presten, mediante la exhibición de carteles perfectamente visibles y legibles.

f) El vendedor está obligado a entregar al consumidor y usuario productos que sean conformes con el contrato, respondiendo frente a él de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del producto.

g) El vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos años desde la entrega. En los productos de segunda mano, el vendedor y el consumidor y usuario podrán pactar un plazo menor, que no podrá ser inferior a un año desde la entrega.

Si el producto no fuera conforme con el contrato, el consumidor y usuario tiene derecho a la reparación del producto, a su sustitución, a la rebaja del precio o a la resolución del contrato, todo ello de acuerdo con lo previsto en el Título V del Libro II 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.

h) Los establecimientos de cualquier índole en donde se comercialicen productos y bienes, se presten servicios o se ejerzan actividades profesionales, en el territorio del municipio, tendrán a disposición de los consumidores y usuarios hojas de reclamaciones conforme al modelo que el Gobierno de Canarias tenga establecido reglamentariamente como un modelo único de hojas de reclamación. Asimismo, de conformidad con la normativa, deberán adaptarse al sistema de hojas electrónicas de reclamaciones una vez se proceda a su implantación.

i) Los establecimientos de cualquier índole en donde se comercialicen productos y bienes, se presten servicios o se ejerzan actividades profesionales, en el territorio del municipio, deberán atender los requerimientos, debidamente notificados, de las autoridades competentes o de sus agentes en el desarrollo de las labores de información, mediación, vigilancia, investigación, tramitación y ejecución.

j) Los establecimientos de cualquier índole en donde se comercialicen productos y bienes, se presten servicios o se ejerzan actividades profesionales, deberán entregar a los consumidores o usuarios un documento acreditativo de las operaciones realizadas, en el que se deberán expresar, como mínimo:

a. El nombre, apellidos, razón social y domicilio de las partes.

b. La descripción del producto o bien, o de la prestación del servicio requerido, con las características necesarias para facilitar su identificación.

c. El precio total que se ha de satisfacer, el importe del desembolso inicial cuando exista y, en su caso, la parte que se aplaza.

d. Fecha prevista de entrega, si la misma se ha demorado.

e. Fecha y firma de la persona responsable del establecimiento.

k) Los establecimientos de cualquier índole en donde se comercialicen productos y bienes, se presten servicios o se ejerzan actividades profesionales deberán expedir factura, tique o recibo por las entregas de bienes y prestaciones de servicios que realicen en el desarrollo de su actividad, todo ello conforme a la legislación vigente.

Título II. Competencias y órganos municipales de consumo.

Capítulo I. Competencias.

Artículo 8. Competencias del Municipio de Los Realejos.

Corresponde al Ayuntamiento de Los Realejos, el promover y desarrollar la protección y defensa de los consumidores y usuarios en el ámbito de sus competencias, de acuerdo con la legislación estatal y autonómica, y especialmente, en los siguientes aspectos:

l) La información y educación de los consumidores y usuarios, estableciendo las oficinas y servicios correspondientes, de acuerdo con las necesidades de la localidad.

2) La inspección de productos y servicios de consumo o uso común, ordinario y generalizado puestos a disposición de los consumidores y usuarios, para comprobar su origen e identidad, el cumplimiento de la normativa vigente en materia de precios, etiquetado, presentación y publicidad y los demás requisitos o signos externos que hacen referencia a sus condiciones de higiene, sanidad y seguridad.

3) El fomento y desarrollo de la Junta Arbitral de Consumo.

4) El apoyo e impulso de las asociaciones de consumidores y usuarios.

5) La adopción de las medidas urgentes requiriendo las colaboraciones precisas en los supuestos de crisis o emergencias que afecten a la salud o seguridad de los consumidores o usuarios.

6) El ejercicio de la potestad sancionadora, por la comisión de infracciones de carácter grave o leve en materia de consumo, en relación con las empresas y establecimientos domiciliados en su ámbito territorial, siempre y cuando la infracción se haya cometido en el mismo y fuera conocida por sus propios servicios de inspección.

7) La incoación y tramitación de expedientes sancionadores en materia de defensa del consumidor.

Capítulo II. Sección Municipal de Consumo.

Artículo 9. Unidades de los Servicios Municipales de Consumo.

Los Servicios Municipales de Consumo estarán compuestos por las siguientes dos unidades: La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) y la Junta Arbitral de Consumo.

La OMIC incorporará la inspección y la escuela de consumo.

Los Servicios Municipales de Consumo tienen como funciones principales las siguientes:

a) Recibir quejas, denuncias, reclamaciones e iniciativas y tramitarlas por el procedimiento que les sea aplicable ante las instancias competentes.

b) Indicar las direcciones y principales funciones de otros centros públicos o privados de interés para el consumidor y usuario.

c) Prestar asesoramiento directo a consumidores y usuarios para el conocimiento de sus derechos y obligaciones.

d) Asesorar directamente a empresarios para el conocimiento de sus derechos y obligaciones.

e) Recabar información directamente de los organismos públicos y privados.

f) Realizar campañas informativas.

g) Difundir estudios y análisis comparativos.

h) Editar publicaciones.

i) Organizar y desarrollar cursos de formación para consumidores y usuarios.

j) Desarrollar actividades de animación sociocultural para jóvenes, que despierten el interés en temas de consumo, en coordinación con otras áreas del Ayuntamiento.

k) Realizar actividades de colaboración con el sistema educativo.

l) Impulsar la creación de órganos de participación, asesoramiento y apoyo a asociaciones.

m) Fomentar el asociacionismo de consumidores y usuarios.

n) Mantener relaciones de coordinación y cooperación con otras áreas y unidades del Ayuntamiento que tengan relación con el ámbito del consumo, comercio, venta ambulante y mercadillos.

o) Gestionar ayudas y subvenciones.

p) Llevar a cabo la inspección de establecimientos dedicados a la producción, elaboración, distribución, almacenamiento, depósito y venta de productos, servicios y actividades destinados al consumo final, así como de las condiciones de transporte de los mismos.

q) Inspeccionar las mercancías que se elaboren, transporten, almacenen o depositen y los vehículos dedicados a su transporte.

r) Exigir, cuando proceda, de los titulares de los establecimientos y empresas en general, información, en los casos en que sea preciso, de la actividad que se ejerza, así como sobre los suministradores, envasadores, marquistas y en general, de todos los sujetos intervinientes en estos procesos.

s) Instruir expedientes sancionadores en materia de consumo.

t) En general, ocuparse de la atención, defensa y protección de los consumidores y usuarios, así como de su remisión a las entidades y organismos correspondientes.

Artículo 10. La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC).

Dependiente de la Sección Municipal de Consumo, se encuentra la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), que es el organismo de referencia para las consultas en materia de consumo y cuyas competencias consisten en la información, ayuda y orientación a los consumidores y usuarios para el adecuado ejercicio de sus derechos. La OMIC desempeña, principalmente, las siguientes funciones:

1. La información y orientación a los consumidores y usuarios de sus derechos en la adquisición de los diferentes bienes y servicios.

2. Recibir quejas, denuncias, reclamaciones e iniciativas y tramitarlas por el procedimiento que les sea aplicable ante las instancias competentes.

3. Indicar las direcciones y principales funciones de otros centros públicos o privados de interés para el consumidor y usuario.

4. Prestar asesoramiento directo a consumidores y usuarios para el conocimiento y correcto ejercicio de sus derechos.

5. Recabar información directamente de los organismos públicos y privados.

6. Llevar a cabo campañas informativas.

7. Realizar, conforme al artículo siguiente, la mediación de las reclamaciones en materia de consumo, con el fin de resolver los conflictos entre consumidores o usuarios y empresarios de una manera alternativa, amistosa, rápida y gratuita para las partes.

8. La educación de los consumidores.

9. La colaboración en la educación en el consumo con otras instituciones y organismos con competencia en la materia, en particular los centros de enseñanza y las Asociaciones de Consumidores.

10. El control e inspección de los productos y servicios, con medios propios o ajenos, y en su caso, a través de los análisis correspondientes, para comprobar el origen, la identidad y el cumplimiento de los requisitos previstos en la normativa.

11. El apoyo y fomento de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, garantizando su participación en los órganos consultivos de los que se dota el Ayuntamiento.

12. El fomento de la autorregulación de empresas y comerciantes mediante la creación de buenas prácticas comerciales, con la participación de las Asociaciones de Consumidores.

13. La colaboración con la Inspección Sanitaria para la adopción de medidas en cuestiones que afecten a la salud o seguridad de los consumidores o usuarios.

14. El fomento y la administración del Sistema Arbitral de Consumo conforme a la normativa específica.

15. El fomento de la formación continuada del personal de la Corporación de las entidades públicas y privadas, relacionadas con la aplicación de la presente Ordenanza, tanto en su labor informadora como en su labor de control e inspección de productos y servicios.

16. La divulgación de información para facilitar el conocimiento sobre el adecuado uso y disfrute sobre los diferentes productos o servicios, con la edición de folletos o guías o mediante la utilización de otros medios idóneos.

Artículo 11. Mecanismo de mediación de reclamaciones de consumo.

1. Admitida a trámite una reclamación, la OMIC realizará a solicitud del reclamante, un intento de solución amistosa del conflicto denominándolo mediación.

La mediación tendrá carácter estrictamente voluntario para ambas partes.

No obstante, si el empresario estuviese adherido al Código de buenas prácticas de consumo en los términos de la Disposición Adicional Segunda, la mediación tendrá para él carácter obligatorio.

La función del mediador es la de moderar o aproximar posturas; en ningún caso, será una función decisoria.

2. La mediación se puede realizar de la forma escrita o la oral.

3. El procedimiento se desarrollará con respeto a los principios de voluntariedad, contradicción, equilibrio entre las partes, sencillez y gratuidad.

4. Los acuerdos adoptados se harán constar documentalmente, bien en un único documento, bien en una sucesión de ellos, donde quede constancia clara de la aceptación por ambas partes.

Artículo 12. Arbitraje de Consumo.

1.- El Ayuntamiento de Los Realejos fomentará la resolución extrajudicial de conflictos en materia de consumo a través del arbitraje, en los términos de la vigente normativa reguladora.

2.- El fomento de arbitraje de consumo por parte del Ayuntamiento de Los Realejos 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 el municipio de Los Realejos, 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) Realización de campañas informativas sobre la existencia y funciones de la Junta Arbitral de Consumo.

mo, facilitando información al consumidor sobre los establecimientos adheridos al sistema arbitral.

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

Artículo 13. Funciones de la Escuela de Consumo.

Las actividades municipales de formación en el ámbito de consumo serán desarrolladas por la Escuela de Consumo, servicio municipal adscrito a la OMIC.

La programación, actividades y recursos de la Escuela de Consumo se integrarán en los de la OMIC, aunque constituirán una estructura organizativa de formación diferenciada.

Artículo 14.- Cooperación Institucional.

El Ayuntamiento fomentará la colaboración con los Órganos de Consumo de la Comunidad Autónoma, con el Instituto Nacional del Consumo, con los municipios que integran aquella, así como con todas las demás administraciones de Consumo del territorio español.

Asimismo se desarrollarán acciones de coordinación de actuaciones con las administraciones señaladas en el párrafo anterior.

Capítulo III. De la Inspección.

Artículo 15. La competencia de Inspección.

1. Corresponde al Ayuntamiento de Los Realejos, la inspección de los productos, bienes y servicios que se encuentran a disposición de los consumidores y usuarios para comprobar el origen e identidad, el cumplimiento de la normativa vigente en materia de precios, etiquetado, presentación y publicidad y los demás requisitos o signos externos que hacen referencia a sus condiciones de higiene y seguridad.

Dichas competencias se desarrollarán sin perjuicio de las llevadas a cabo en materia sanitaria sobre los mismos productos o servicios y en estrecha colaboración con quienes desarrollen tales funciones.

El ejercicio de la potestad sancionadora corresponde al Alcalde-Presidente.

2. La Policía Local, que tiene la consideración de agente de la autoridad, ejercerá las actuaciones derivadas del control e inspección.

3. Ámbito de actuación:

3.1.- El control e inspección sobre todo tipo de productos, bienes y servicios, que se ofrecen o que están destinados a ofrecerse en el mercado a los consumidores y usuarios, para comprobar que se adecuan a la legalidad, en cuanto a sus características técnicas, higiénico-sanitarias, de seguridad y comerciales, y que se ajustan razonablemente a las expectativas que muevan al consumidor a su adquisición o contratación, derivadas de su presentación, etiquetado, precio y publicidad.

3.2.- El control en establecimientos, permanentes o no, dedicados a la distribución, almacenamiento, depósito y venta de productos o servicios.

4. El personal inspector podrá visitar todo tipo de establecimientos que tengan relación con la investigación que se esté llevando a cabo y podrán exigir a los titulares de empresas, establecimientos y profesionales, la documentación que estime necesaria, existiendo obligación de facilitarla por aquellos.

Podrá requerir la comparecencia y colaboración de cualquier persona física o jurídica que tenga relación directa o indirecta con el objeto de la inspección.

Podrá realizar toma de muestras de productos, así como practicar cualquier otro tipo de control o ensayo, cuando a su juicio proceda según el procedimiento determinado normativamente.

Ante situaciones de urgencia, al existir indicios racionales de riesgo para la salud o seguridad de los consumidores o vulneración de sus intereses económicos, podrán proceder a la adopción de medidas provisionales tales como suspensión de actividad, retirada y prohibición de venta o suministro de productos, bienes y servicios, que en todo caso deberán ser ratificadas mediante resolución del órgano competente.

El personal inspector podrá realizar tareas de asesoramiento e información de los consumidores y de los inspeccionados.

5. Formalización de las actuaciones inspectoras. Si durante su actuación el personal inspector detectase la

existencia de indicios de infracción a la normativa de consumo, se procederá al levantamiento de acta que podrá servir de base a la apertura del correspondiente procedimiento sancionador.

La negativa a firmar el acta por el compareciente no invalidará la misma. En todos los casos el inspeccionado obtendrá una copia del acta.

Los hechos recogidos por los Inspectores de Consumo en el acta de inspección se presumirán ciertos salvo prueba en contrario.

Sin perjuicio de lo establecido en los párrafos anteriores, cuando a juicio de la inspección sea preciso, se dará cuenta de los hechos mediante informe.

Las comparecencias o colaboraciones podrán efectuarse mediante acta o notificación escrita fehaciente.

Si durante las actuaciones realizadas por la inspección se detectasen situaciones o hechos constitutivos de irregularidades de carácter formal que no alcancen a la tipificación de infracción leve, el inspector actuante podrá requerir mediante el acta a la subsanación en el plazo que se conceda, que será como mínimo de diez días. Transcurrido el plazo sin que se haya producido la subsanación, se seguirá la tramitación administrativa correspondiente.

6. Obligaciones del inspeccionado.- En el curso de una investigación o inspección, quien atienda al personal inspector, con independencia de la calidad en que actúe, estará obligado a:

a) Facilitar la visita de inspección y acceso a las dependencias del establecimiento, suministrando la información requerida por el inspector.

b) Tener a disposición de la inspección y facilitar su copia o reproducción, los documentos requeridos.

c) Comparecer en el lugar y fecha en que hayan sido requeridos.

d) Permitir que se practique la toma de muestras o que se efectúe cualquier otro tipo de control o ensayo sobre los productos, bienes o servicios en cualquier fase de almacenamiento, distribución y comercialización.

c) Conservar adecuadamente los productos, bienes y servicios sujetos a medidas provisionales, siguiendo en todo momento las instrucciones formuladas por los órganos competentes.

7. Del contenido de las actas de inspección e informes se dará traslado al órgano instructor del procedimiento administrativo sancionador.

Artículo 16. La colaboración en la Inspección.

1. A fin de lograr una mayor efectividad en la acción inspectora, y cuando resulte de interés para el municipio, se llevarán a cabo campañas de inspección propias y en colaboración con la Consejería competente en materia de Consumo del Gobierno de Canarias; los términos de dicha colaboración serán los que se determinen en cada caso.

2. Asimismo, se podrán colaborar con las distintas administraciones en la realización de campañas de inspección dirigidas al control de los productos y servicios de uso común.

Título III. Potestad Sancionadora.

Capítulo I. Infracciones en materia de defensa del consumidor.

Artículo 17. Tipificación de las infracciones en materia de defensa del consumidor.

De conformidad con el artículo 46.1.d) de la Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios, las infracciones se clasifican en leves y graves.

1. Se consideran infracciones leves, en materia de defensa de los consumidores y usuarios, las siguientes:

a) La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes y productos cuando su composición, calidad, cantidad, etiquetado o precio no se ajusten a las disposiciones vigentes o difieran de los declarados u ofertados.

b) El incumplimiento, en la prestación de todo tipo de servicios, de las condiciones de calidad, intensidad, naturaleza, plazo o precio de acuerdo con la normativa que resulte aplicable o con las condiciones que se presten u oferten.

c) El incumplimiento de las disposiciones que normalicen bienes y productos, así como de aquellas que regulen los requisitos documentales y de funcionamiento establecidos en la normativa vigente por la que ha de regirse la actividad comercial y de prestación de servicios.

d) El incumplimiento de las normas reguladoras de precios, incluidas las referentes a marcado o exhibición, la exigencia en la entrega de bienes o prestación de servicios de cantidades superiores a las anunciadas, ofertadas, presupuestadas, autorizadas, comunicadas o legalmente establecidas, así como la no aceptación de los medios de pago admitidos legalmente u ofertados.

e) La imposición injustificada de condiciones, recargos o cobros indebidos, de prestaciones accesorias no solicitadas o de cantidades mínimas o máximas.

f) La negativa injustificada a satisfacer las demandas del consumidor y usuario producidas de buena fe o conforme al uso establecido, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades del vendedor o prestador de un servicio, así como cualquier forma de discriminación con respecto a las referidas demandas.

g) La carencia o la no tenencia de las hojas de reclamaciones a disposición del consumidor y usuario, así como la negativa a su entrega.

h) La no entrega a los consumidores y usuarios del correspondiente resguardo de depósito o su emisión con incumplimiento de los requisitos preceptivos.

i) La no entrega a los consumidores y usuarios del correspondiente presupuesto previo o su emisión con incumplimiento de los requisitos preceptivos.

j) La no expedición a los consumidores y usuarios del documento de garantía, la entrega del documento de garantía con incumplimiento de los requisitos establecidos, así como la vulneración o inobservancia de los derechos que las normas o los documentos de garantía entregados u ofertados reconocen a los consumidores y usuarios.

k) La no extensión o entrega de la correspondiente factura o documento acreditativo de las transacciones comerciales o prestaciones de servicios, así como su emisión con incumplimiento de los requisitos preceptivos.

l) La resistencia, negativa o desatención a la solicitud de suministro de información o datos realizada por parte de las autoridades competentes o sus agentes, siempre que medie requerimiento notificado, expreso y por escrito al respecto, en desarrollo de las labores de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución.

m) El incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones expresamente establecidos en la normativa en materia de defensa de los consumidores y usuarios y disposiciones complementarias, cuando no suponga falta grave o muy grave.

2. Se considerarán infracciones graves, en materia de defensa de los consumidores y usuarios, las siguientes:

a) Las acciones u omisiones que produzcan o puedan producir riesgos o daños efectivos para la salud o seguridad de los consumidores y usuarios realizadas por el abandono de la diligencia y precauciones exigibles en la actividad, servicio o instalaciones que se trate.

b) El incumplimiento de las disposiciones relativas a la seguridad de bienes y servicios.

c) La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes y productos a los que se haya adicionado o sustraído cualquier sustancia o elemento para variar su composición, calidad, estructura, peso o volumen, para corregir defectos mediante procesos o procedimientos que no estén expresa y reglamentariamente autorizados o para encubrir la inferior calidad o alteración de los productos utilizados.

d) La puesta en el mercado de bienes y productos o la prestación de servicios cuando hayan sido declaradas prohibidas por una norma o por una resolución administrativa.

e) La comercialización de bienes y productos o la prestación de servicios que, precisando autorización administrativa, carezcan de ella.

f) El incumplimiento del deber de veracidad informativa o publicitaria en la venta de bienes y productos o en la prestación de servicios, de manera que se les atribuyan calidades, características, resultados o condiciones de adquisición, uso o devolución que difieran de las que realmente posean o puedan obtenerse, y toda la publicidad que, de cualquier forma, induzca o

pueda inducir a error a las personas a las que se dirige, así como aquella que silencie datos fundamentales que impidan conocer las verdaderas características o naturaleza del producto o servicio.

g) La inclusión, en las condiciones generales de los contratos que suscriban los consumidores y usuarios o en las ofertas publicitarias, de cláusulas que limiten o vulneren los derechos reconocidos en las disposiciones aplicables, o que resulten abusivas para aquellos o contrarias a la buena fe.

h) La resistencia, negativa u obstrucción a las labores de inspección, a suministrar datos o informaciones solicitados por las autoridades competentes o sus agentes, en el curso de las funciones de información, investigación, inspección, tramitación y ejecución, así como el suministro de información inexacta o documentación falsa o el incumplimiento de los requerimientos de subsanación de irregularidades previstas en el artículo 33 de la Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias.

i) La reincidencia en la comisión de infracciones leves de la misma naturaleza en el último año. El plazo comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que adquiera firmeza la resolución.

j) Cualquier conducta tendente a ocultar, hacer desaparecer o manipular las muestras depositadas reglamentariamente o las mercancías decomisadas o intervenidas.

Artículo 18. Responsabilidad de las infracciones.

1) Serán responsables de las infracciones tipificadas en esta Ordenanza las personas físicas o jurídicas que, por acción u omisión, hubieran participado o incurrieran en las mismas.

2) El fabricante, el importador y el vendedor o suministrador de bienes, productos o servicios responderán del origen, identidad e idoneidad de los bienes, productos y servicios y de las infracciones comprobadas en ellos.

3) De los productos a granel será responsable el tenedor de los mismos, sin perjuicio de que se pueda identificar y probar la responsabilidad del anterior tenedor o proveedor.

4) En el supuesto de productos envasados, etiquetados o cerrados con cierre íntegro, responde de su calidad, composición, cantidad y seguridad la firma o razón social que figure en la etiqueta, presentación o publicidad, el importador o el primer comercializador. Podrá eximirse de su responsabilidad probando su falsificación, o bien su incorrecta manipulación o conservación, siempre que se indique la forma de conservación.

5) Si en la comisión de una infracción concurren varias personas, estas responderán solidariamente.

Artículo 19. Sanciones y medidas provisionales.

1. Las infracciones en materia de defensa del consumidor serán sancionadas con multas, con arreglo a la siguiente escala:

a) Infracciones leves, hasta 3.000,00 euros.

b) Infracciones graves, entre 3.000,01 euros y 15.000,00 euros, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los bienes o servicios objeto de la infracción.

c) La clausura o cierre de establecimientos, instalaciones o servicios que no cuenten con las autorizaciones o registros sanitarios preceptivos, o la suspensión de su funcionamiento hasta tanto se rectifiquen los defectos o se cumplan los requisitos exigidos por razones de sanidad, higiene o seguridad, y la retirada del mercado precautoria o definitiva de bienes o servicios por razones de salud y seguridad no tienen el carácter de sanción.

Artículo 20. Graduación de las sanciones.

La graduación de las sanciones se efectuará atendiendo a las circunstancias siguientes:

1. Agravantes:

a) Existencia de intencionalidad o reiteración en la conducta infractora.

b) La producción de una grave alteración social.

c) La alta incidencia de la infracción en el mercado.

d) La naturaleza de los perjuicios causados a los consumidores y usuarios.

c) Que afecte a productos, bienes o servicios de uso o consumo común, ordinario o generalizado.

f) La incidencia en los colectivos especialmente protegidos.

2. Atenuantes:

a) La subsanación posterior de los hechos siempre que se realice antes de dictarse la resolución del procedimiento sancionador.

b) La reparación efectiva del daño causado.

Artículo 21. Sanciones accesorias.

1. En aquellos expedientes que deba resolver la propia Corporación podrá acordarse, como sanción accesoria, el decomiso de la mercancía adulterada, deteriorada, falsificada, fraudulenta, no identificada o que pueda entrañar riesgos para el consumidor así como su posterior destrucción.

Los gastos de transporte, distribución, destrucción, etc., de la mercancía señalada en el párrafo anterior serán por cuenta del infractor.

2. 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.

Artículo 22. Prescripción de la infracción y de la sanción.

1. El plazo de prescripción de las infracciones en materia de consumo será de dos años para las graves y de un año para las leves. Dicho plazo empezará a contar desde el día de la comisión de la infracción y se interrumpirá en el momento en que el interesado tenga conocimiento de la iniciación de un procedimiento sancionador.

2. Las solicitudes de pruebas periciales, así como de análisis y ensayos técnicos, contradictorios y dírimentes, que fueran necesarios para determinar la responsabilidad, interrumpirán el cómputo del plazo

de caducidad del procedimiento ya iniciado hasta que se practiquen.

3. Las sanciones impuestas por faltas graves prescribirán a los dos años, y las impuestas por faltas leves al año.

Capítulo II: Procedimiento sancionador.

Artículo 23. Potestad sancionadora y procedimiento sancionador.

1. Conforme a la legislación general y autonómica vigente, el Ayuntamiento de Los Realejos ostenta la potestad sancionadora respecto a las conductas tipificadas como infracción leve o grave en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

El procedimiento sancionador se ajustará a lo dispuesto en el Título V de la Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias, así como el Título IX de la ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común; al Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora; y el Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria.

Por otro lado, la OMIC estará legitimada para ejercer la acción de cesación frente a las conductas contrarias a lo dispuesto en la presente Ordenanza en materia de cláusulas abusivas, contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil, venta a distancia, garantías en la venta de productos y viajes combinados. La misma se dirigirá a exigir de los órganos judiciales la obtención de una sentencia que condene al demandado a cesar en la conducta y a prohibir su reiteración futura. Asimismo, la acción podrá ejercerse para prohibir la realización de una conducta cuando esta haya finalizado al tiempo de ejercitar la acción, si existen indicios suficientes que hagan temer su reiteración de modo inmediato.

Artículo 24. Reposición de la situación alterada por la infracción e indemnización de daños y perjuicios.

1.- Conforme a lo previsto en el artículo 130.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen

Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en el procedimiento sancionador podrá exigirse al infractor la reposición de la situación alterada por la infracción a su estado original y, en su caso, la indemnización de daños y perjuicios probados causados al consumidor que serán determinados por el órgano competente para imponer la sanción, debiendo notificarse al infractor para que en el plazo de un mes proceda a su satisfacción, quedando, de no hacerse así, expedita la vía judicial.

2.- Asimismo, si las conductas sancionadas hubieran causado daños o perjuicios a la Administración Pública, la resolución del procedimiento podrá declarar:

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

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

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

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

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 un reconocimiento voluntario de su responsabilidad.

Artículo 25. Principios de la potestad sancionadora.

1. Las infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios serán objeto de las sanciones administrativas correspondientes, previa instrucción del perceptivo expediente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que pudieran concurrir.

2. La instrucción de causa penal ante los Tribunales de Justicia suspenderá la tramitación del expediente administrativo sancionador que hubiera sido incoado

por los mismos hechos, y en su caso la eficacia de los actos administrativos de imposición de sanción.

3. En ningún caso se producirá una doble sanción por los mismos hechos en función de los mismos intereses públicos protegidos, si bien deberán exigirse las demás responsabilidades que se deduzcan de otros hechos o infracciones concurrentes.

Artículo 26. Expediente sancionador.

1. Siempre que el Ayuntamiento tuviera conocimiento, por medio de sus inspectores o en virtud de denuncia de algún ciudadano o una asociación de consumidores, de la comisión de alguna de las infracciones tipificadas, podrá instruir el oportuno expediente sancionador, teniendo siempre en cuenta las especialidades anteriores.

2. Cuando por razón de la infracción detectada, de la materia, o por la repercusión de los hechos, la Corporación observara que debe ser impuesta una multa cuya cuantía excede de su competencia, dará traslado del expediente al organismo competente para que proceda a instruir y sancionar de acuerdo a la gravedad de los hechos. En este caso, el organismo que instruya el expediente comunicará a la Entidad Local la tramitación y la resolución del mismo.

3. Cuando tras la instrucción y resolución del expediente por parte de la Corporación, resultare la comisión de una infracción y procediera la oportuna sanción, la multa aplicada será considerada ingreso de la Entidad Local en toda su extensión.

Artículo 26. Inhibición.

1. Cuando de la tramitación del procedimiento se deduzca, en cualquier estado en que este se encuentre, que el Área de Consumo no es competente por razón de la materia o territorio, podrá inhibirse a favor del órgano de la Administración Pública que fuera competente para tramitar dicho procedimiento.

2. A tal fin, el instructor elevará al órgano competente para resolver el procedimiento sancionador la oportuna propuesta de inhibición, que deberá ser motivada, y remitirá al mismo todas las actuaciones y documentos que obren en el expediente para que dicho órgano ordene, a la vista de todo ello, la remisión al órgano de la Administración Pública que se crea competente.

Disposición Adicional Primera.

Se prevé la posibilidad de constitución de la Junta Municipal de Arbitraje de Consumo conforme a lo previsto en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Disposición Adicional Segunda.

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

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.

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.

El Código habrá de ser aprobado mediante acuerdo del Excmo. Ayuntamiento Pleno.

Podrá adherirse voluntariamente al código todo empresario del sector que desarrolle su actividad en este Municipio. El Ayuntamiento publicará anualmente la relación de empresas adheridas al Código para general conocimiento.

Disposición derogatoria.

Queda derogada, la anterior Ordenanza de Sanidad y Consumo, BOP nº 38, de 29 de marzo de 1993 o cuantas normas municipales de igual o inferior rango se opongan a la presente Ordenanza, o regulen materias contempladas en las misma.

Disposición Final Primera.

En todo lo no previsto en esta Ordenanza serán de aplicación la Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias y 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.

Disposición Final Segunda.

La presente Ordenanza entrará en vigor, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, en el plazo de 20 días hábiles a partir de su publicación íntegra en el Boletín Oficial de la Provincia de Santa Cruz de Tenerife, tras su aprobación definitiva por el Ayuntamiento Pleno, y siempre que haya transcurrido el plazo establecido en el art. 65.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

Disposición Final Tercera.

La Alcaldía o Concejalía competente, previa autorización del Alcalde, quedará facultada para dictar cuantos Bandos, Órdenes e Instrucciones resulten necesarias para la adecuada interpretación de esta Ordenanza.

Disposición Final Cuarta.

Esta Ordenanza entrará en vigor a los quince (15) días siguientes al de la publicación en el Boletín Oficial de la Provincia (B.O.P.) del Texto definitivo aprobado conforme a la Legislación Local vigente y una vez transcurrido el plazo establecido en el artículo 65.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local”.

Lo que se hace público para general conocimiento, en la Villa de Los Realejos, a 6 de marzo de 2013.

El Presidente, Manuel Domínguez González.- La Secretaria accidental, María José González Hernández.