

Informe 12/2009 sobre el Proyecto de Decreto 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

Consejo Económico y Social
Comunidad de Madrid

El Consejo Económico y Social de la Comunidad de Madrid tiene entre sus funciones la de emitir Informe preceptivo no vinculante, con carácter previo a la aprobación de Proyectos de Ley y Decretos del Consejo de Gobierno sobre la política económica y social de la Comunidad de Madrid, según dispone el párrafo b) del artículo 4 de la Ley 6/1991, de 4 de abril, de creación del Consejo Económico y Social.

Previo debate en la Comisión de Trabajo creada al efecto, el Pleno del Consejo Económico y Social de la Comunidad de Madrid, bajo la presidencia de su titular, D. Francisco Cabrillo Rodríguez, en su sesión de hoy, día 4 de noviembre de 2009, aprobó por unanimidad el siguiente

INFORME

INFORME 12/2009 SOBRE EL PROYECTO DE DECRETO 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

1. Información recibida.

El texto del Proyecto de Decreto tuvo su entrada en este Consejo el día 2 de octubre de 2009, con carácter ordinario, acompañándose al mismo Memorias, elaboradas por la Dirección General de Consumo, justificativa de la procedencia del Decreto y económica sobre el coste de su implantación; Informe de la Secretaría General Técnica, de la Consejería de Economía y Hacienda, sobre el impacto por razón de género; Informe de la Dirección General de Presupuestos y Análisis Económico; y Certificación, expedida por la Secretaría del Consejo de Consumo, en la que se da cuenta de la aprobación en el Pleno de la institución, por mayoría, del proyecto normativo elaborado por la Comisión de Legislación.

El día 8 de octubre de 2009 compareció D^a. Carmen Martínez de Sola y Coello de Portugal, a fin de someterse a las cuestiones y preguntas planteadas, en relación al Proyecto, por los componentes de la Comisión de Trabajo.

El día 14 de noviembre de 2009, la Comisión de Trabajo convocó a las cinco Asociaciones de Consumidores representadas en el Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid, con el objeto de que pudieran manifestar su opinión sobre el Proyecto de Decreto. Las personas comparecientes fueron: D^a. Ascensión Cerezo (AACU), D. Enrique García (OCU), D. Luis Miguel Gómez Parra (CECU) y D. Eustaquio Jiménez (UCE).

2. Contenido del Proyecto de Decreto.

El texto del Proyecto de Decreto consta de Exposición de Motivos, un Artículo único, una Disposición Transitoria única, una Disposición Derogatoria única, y cuatro Disposiciones Finales. Finalmente se incluye el texto del nuevo Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de protección de los consumidores de la Comunidad de Madrid, que contiene cinco Títulos desagregados en nueve Capítulos.

La **Exposición de Motivos** explica las razones que aconsejan la aprobación de la norma basándose en la necesidad de adecuar el contenido actual al marco competencial vigente y realizar determinados ajustes y modificaciones, que se han hecho necesarios por los cambios producidos a lo largo del tiempo de aplicación del aún vigente Reglamento.

El **Artículo único** aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de protección de los consumidores de la Comunidad de Madrid.

La **Disposición transitoria única**, establece un plazo de seis meses para que el Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid, el Comité Técnico de Seguridad en el Consumo y la Comisión Regional de Política de Consumo, se adecuen a las modificaciones contenidas en el Proyecto.

La **Disposición derogatoria única**, deroga todas las normas de igual o

inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo dispuesto en el Decreto. Expresamente deroga el Decreto 152/2001, de 13 de septiembre, excepto en lo relativo al modelo de hojas de reclamaciones y cartel informativo del Sistema Unificado de Reclamaciones hasta la aprobación de la correspondiente Orden. Asimismo, se deroga expresamente la Orden 965/2002, de 29 de octubre, de la Consejería de Economía e Innovación Tecnológica, por la que se regula la concesión del símbolo “Buenas Prácticas”.

La **Disposición final primera**, *Habilitación de desarrollo*, autoriza al titular de la Consejería competente en materia de consumo para dictar las normas de desarrollo que sean necesarias para la aplicación del Decreto.

La **Disposición final segunda**, *Símbolo de calidad empresarial*, determina que el establecimiento de dicho símbolo y su procedimiento de concesión se efectuarán mediante Orden del titular de la Consejería competente en materia de consumo.

La **Disposición final tercera**, *Hojas de reclamaciones y cartel informativo del Sistema Unificado de Reclamaciones*, atribuye al titular de la Consejería con competencias en materia de consumo el establecimiento, mediante Orden, de los correspondientes modelos.

La **Disposición final cuarta**, *Entrada en vigor*, establece que el decreto entrará en vigor al día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.

A su vez el **Proyecto de Reglamento** estructura su contenido en cinco Títulos

El Título I, *“Disposiciones Generales”*, que contiene dos artículos, regula el objeto y ámbito de aplicación de la norma.

El Título II, *“Órganos colegiados de consulta y asesoramiento”*, está compuesto por dos Capítulos.

El Capítulo I, *“Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid”*, incluye los artículos 3 al 19, que determinan su adscripción, funciones y estructura, que contempla seis órganos. Establece la composición del Pleno y el procedimiento de nombramiento de sus miembros, así como la duración de su mandato y cese. Regula las funciones del Pleno y de las Comisiones (permanente, de precios, de legislación, de organizaciones de consumidores y de buenas prácticas), así como la composición de estas últimas.

El Capítulo II, *“Comité Técnico de la seguridad en el Consumo de la Comunidad de Madrid”*, compuesto por los artículos 20 a 27, especifica su adscripción, funciones, composición, duración del mandato y causas de cese. Contempla, además, la organización y funcionamiento y los medios materiales y personales disponibles para su actuación.

El Título III, *“Protección jurídica administrativa y técnica en relación con los derechos de los consumidores”*, se compone de cuatro Capítulos.

El Capítulo I, *“Sistema unificado de reclamaciones”*, agrupa los artículos 28 al 39, en los que se define el Sistema y su ámbito de aplicación, que contempla las exenciones de la obligación de disponer de hojas de reclamaciones. Por su parte, se regula en detalle la obtención y cumplimentación de las citadas hojas y la posibilidad de efectuar otros tipos de reclamación.

El Capítulo II, *“Arbitraje de consumo”*, incluye los artículos 40 a 42, que determinan la competencia y adscripción de la Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. Se especifica el procedimiento para la adhesión de

entidades pertenecientes al sector público. Finalmente se contempla la adhesión al Sistema como un criterio para la concesión de subvenciones en determinados supuestos.

El Capítulo III, “*Códigos de buenas prácticas y símbolos de calidad empresarial*”, contiene los artículos 43 y 44, establece su definición y los símbolos que identificarán a las empresas adheridas.

El Capítulo IV, “*Patrocinio y colaboración de entidades con ánimo de lucro*”, contiene los artículos 45 y 46, establece la posibilidad de suscribir convenios de colaboración para la realización de actividades de fomento, promoción, defensa y protección de los derechos de los consumidores.

El Título IV, “*Control, inspección y sanción en materia de consumo*”, se compone de tres Capítulos.

El Capítulo I, “*Inspección de consumo*”, incluye los artículos 47 al 63, que establecen la competencia para la organización y el ejercicio de las funciones de inspección, las características del personal inspector y los procedimientos para llevar a efecto las actuaciones inspectoras.

El Capítulo II, “*Medidas provisionales*”, artículos 64 a 68, establece los criterios para su adopción, ejecución y levantamiento, en el ámbito de la tramitación de expediente sancionador.

El Capítulo III, “*Infracciones y sanciones*”, comprende los artículos 69 al 73, que especifican el tipo de infracción, su graduación y las características del procedimiento sancionador.

El Título V, “*Cooperación administrativa*”, artículos 74 a 78, se ocupa de la concreción de las relaciones interadministrativas, con especial

incidencia en la regulación del Registro de entidades locales con competencia en materia de consumo y en la definición y composición de la Comisión Regional de Política de Consumo.

3. Recomendaciones

3.1. Recomendaciones de carácter específico

Primera.- En la disposición final tercera del Proyecto de Decreto, se debería, en opinión del Consejo Económico y Social, marcar un plazo para la elaboración de la Orden que establecerá el modelo de hojas de reclamaciones y de cartel informativo del sistema unificado de reclamaciones, toda vez que en el párrafo a) del apartado segundo de la disposición derogatoria única se condiciona la vigencia de los correspondientes artículos de la actual norma, a la aprobación de la Orden a la que se hacía referencia al comienzo.

Segunda.- El Consejo Económico y Social considera innegable que la transversalidad es una característica inseparable de las políticas de consumo. No obstante, la ordenación del consumo y defensa de los consumidores no supone, necesariamente, que la representación más adecuada de la administración autonómica, en relación con la referida transversalidad, consista en la mera adición de las Consejerías existentes, tal y como se recoge en el párrafo a) del apartado cuatro del artículo 7 del Proyecto de Reglamento, que hace referencia a la composición del Pleno del Consejo de Consumo.

Tercera.- Los criterios de selección, recogidos en el apartado segundo del artículo 9, relativos a la propuesta y nombramiento de vocales en representación de entidades, deberían, a juicio de este Consejo, objetivarse al máximo.

Cuarta.- En el párrafo e) del apartado segundo del artículo 12, debe especificarse, en criterio del Consejo, que el secretario de la Comisión Permanente tendrá voz pero no voto.

Quinta.- El párrafo d) del apartado cuatro del artículo 22, que regula la composición del Comité Técnico de la Seguridad en el Consumo de la

Comunidad de Madrid, atribuye un representante a la dirección general competente en materia de cosméticos. Dicha concreción supone, en opinión del Consejo Económico y Social, una referencia tan explícita que parece no corresponderse con la utilización de denominaciones de carácter más genérico que adornan el texto legal.

Rocío Albert López-Ibor
SECRETARIA GENERAL

V^oB^o Francisco Cabrillo Rodríguez
PRESIDENTE

PROYECTO DE DECRETO 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

I

La Comunidad de Madrid, a través de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, estableció una detallada regulación de los derechos de los consumidores y de su protección jurídica, administrativa y técnica. Asimismo, definió la distribución de competencias entre las diferentes administraciones públicas, señaló los cauces de cooperación entre las administraciones y otros entes sociales implicados en la protección del consumidor y diseñó la política en materia de consumo para la defensa y protección de los consumidores dentro del ámbito regional, atendiendo a las bases de ordenación económica general y política monetaria del Estado.

El legislador, con el fin de facilitar la labor interpretativa, evitar la dispersión de normas y completar la regulación legal, estimó necesario elaborar un único reglamento que englobara los distintos aspectos sobre los que versa la Ley.

II

Las reformas en la organización básica de la administración de la Comunidad de Madrid y la nueva estructura de la Consejería de Economía y Hacienda, acordada mediante el Decreto 25/2009, de 18 de marzo, del Consejo de Gobierno, a la que se atribuye las competencias en materia de defensa del consumidor, han puesto de manifiesto la necesidad de su adecuación al nuevo marco competencial, suprimiendo las menciones expresas a organismos y entidades que no figuran en la actual estructura orgánica, sustituyéndolas por referencias al órgano o entidad que ostenta la competencia de que se trate y así evitar, en lo posible, futuras modificaciones normativas.

Por otra parte, la experiencia acumulada en su aplicación, hace necesario realizar ajustes y modificaciones en su contenido para adaptarlo a los cambios producidos desde su aprobación.

III

El Título I del Reglamento, Disposiciones generales, regula su objeto y ámbito de aplicación.

El Título II relativo a Órganos colegiados de consulta y asesoramiento modifica su regulación en lo relativo al Consejo de Consumo, su adscripción, composición y funciones, para adaptarlo a la realidad que, en muchos casos, venía ya desarrollando para cubrir el vacío normativo que se producía con la anterior regulación.

El Título III relativo a la Protección jurídica, administrativa y técnica en relación con los derechos de los consumidores, también ha sido modificado atendiendo a las necesidades detectadas con la aplicación práctica del sistema unificado de reclamaciones y los códigos de buenas prácticas y símbolos de calidad empresarial. Las dificultades surgidas para la universalización de la hoja de reclamaciones, prevista en el sistema unificado de reclamaciones, y para la fijación de criterios uniformes entre los órganos competentes en esta materia, ha sido el origen de los cambios que experimenta el reglamento en este Título. Por otra parte, se ha vinculado, en su totalidad, el desarrollo de los códigos de buenas prácticas al Consejo de Consumo, al considerarlo el foro adecuado para su incardinación.

Las modificaciones en el Título IV, por el que se regula el Control, inspección y sanción en materia de consumo, se limitan a suprimir las referencias a la moneda anterior, que ha dejado de ser utilizada como referente monetario, y a pequeños ajustes que facilitan la aplicación de la regulación contenida en el Título.

En el Título V, cooperación administrativa, procede a adaptar la regulación de la Comisión Regional de Política de Consumo a las necesidades detectadas durante los años que han mediado entre la aprobación del anterior reglamento y la presente modificación. Asimismo, se renueva lo relativo al Registro de servicios de consumo para adaptarlo a las nuevas figuras que surgen en este ámbito.

IV

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 27.10 del Estatuto de Autonomía, la Comunidad de Madrid tiene atribuida la competencia para el desarrollo legislativo y ejecución en materia de defensa del consumidor, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria del Estado, en los términos de lo dispuesto en el artículo 149.1 de la Constitución Española.

El presente decreto ha sido informado por el Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid y por el Consejo Económico y Social de la Comunidad de Madrid.

Por todo ello, al amparo de la habilitación contenida en la Disposición Final Primera de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, a propuesta del Consejero de Economía y Hacienda, de acuerdo/oído Consejo Consultivo de la Comunidad de Madrid, previa deliberación el Consejo de Gobierno, en su sesión de

DISPONE

Artículo único. Aprobación del Reglamento de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.

Se aprueba el reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, que se inserta a continuación.

Disposición transitoria única. Plazo de adecuación.

El Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid, el Comité Técnico de Seguridad en el Consumo de la Comunidad de Madrid y la Comisión Regional de Política de Consumo tendrán un plazo de seis meses para adecuarse a las modificaciones contenidas en el presente decreto. Durante este período continuarán en sus funciones los miembros o vocales designados al amparo 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.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

1. Quedan derogadas todas las normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo dispuesto en el presente Decreto.

2. Quedan derogadas expresamente las siguientes disposiciones:

- a) El 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, excepto en lo relativo al modelo de hojas de reclamaciones y cartel informativo del Sistema Unificado de Reclamaciones, recogido en los artículos 29.1 y 30, que permanecerá en vigor, hasta la aprobación de Orden del titular de la Consejería con competencias en materia de consumo, que lo regule.
- b) La Orden 9665/2002, de 29 de octubre, de la Consejería de Economía e Innovación Tecnológica, por la que se regula la concesión del símbolo “Buenas Prácticas” en materia de protección al consumidor.

Disposiciones finales

Disposición final primera. *Habilitación de desarrollo.*

Se autoriza al titular de la Consejería con competencias en materia de consumo para dictar las normas que resulten necesarias para el desarrollo y ejecución de lo establecido en el presente decreto.

Disposición final segunda. *Símbolo de calidad empresarial.*

Por Orden del titular de la Consejería con competencias en materia de consumo se establecerá el símbolo de calidad empresarial y el procedimiento de concesión del mismo.

Disposición final tercera. *Hojas de Reclamaciones y cartel informativo del Sistema Unificado de Reclamaciones.*

Por Orden del titular de la Consejería con competencias en materia de consumo se establecerá el modelo de hojas de reclamaciones y de cartel informativo del sistema unificado de reclamaciones

Disposición final cuarta. *Entrada en vigor.*

El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.

Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid

ÍNDICE

Título I. Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

Título II. Órganos colegiados de consulta y asesoramiento

Capítulo I. Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid

Artículo 3. Adscripción.

Artículo 4. Funciones.

Artículo 5. Medios materiales y personales.

Artículo 6. Estructura.

Artículo 7. Composición del pleno

Artículo 8. Propuesta y nombramiento de los vocales representantes de la administración pública y del secretario

Artículo 9. Propuesta y nombramiento de vocales en representación de entidades

Artículo 10. Duración del mandato y cese

Artículo 11. Funciones del pleno

Artículo 12. Comisión permanente

Artículo 13. Comisión de precios

Artículo 14. Comisión de legislación

Artículo 15. Comisión de organizaciones de consumidores

Artículo 16. Comisión de códigos de buenas prácticas

Artículo 17. Asistencia de técnicos o expertos

Artículo 18. Funcionamiento del consejo

Artículo 19. Normas aplicables

Capítulo II. Comité Técnico de la Seguridad en el Consumo de la Comunidad de Madrid

Artículo 20. Adscripción

Artículo 21. Funciones

Artículo 22. Composición

Artículo 23. Nombramiento y suplencia de los vocales y del secretario

Artículo 24. Duración del mandato y cese

Artículo 25. Asistencia de técnicos o expertos

Artículo 26. Organización y funcionamiento

Artículo 27. Medios materiales y personales

Título III. Protección jurídica administrativa y técnica en relación con los derechos de los consumidores

Capítulo I. Sistema unificado de reclamaciones

Artículo 28. Concepto.

Artículo 29. Ámbito de aplicación

Artículo 30. Otras formas de reclamación

Artículo 31. Hojas de reclamaciones de empresarios o profesionales

Artículo 32. Cartel informativo de empresarios o profesionales

Artículo 33. Competencias de las entidades locales en materia de consumo

Artículo 34. Obtención de hojas de reclamaciones por las personas físicas y jurídicas obligadas

Artículo 35. Entrega de hojas de reclamaciones a los consumidores

Artículo 36. Cumplimentación de la reclamación

Artículo 37. Remisión de las hojas de reclamaciones

Artículo 38. Tramitación administrativa de las reclamaciones

Artículo 39. Archivo de la reclamación

Capítulo II. Arbitraje de consumo

Artículo 40. Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid

Artículo 41. Adhesión de entidades pertenecientes al sector público

Artículo 42. Criterio de concesión de subvenciones

Capítulo III. Códigos de buenas prácticas y símbolos de calidad empresarial

Artículo 43. Códigos de buenas prácticas

Artículo 44. Símbolos de calidad empresarial

Capítulo IV. Patrocinio y colaboración de entidades con ánimo de lucro

Artículo 45. Del patrocinio

Artículo 46. Patrocinio de entidades adheridas al sistema arbitral de consumo

Título IV. Control, inspección y sanción en materia de consumo

Capítulo I. Inspección de consumo

Artículo 47. Organización

Artículo 48. Personal inspector

Artículo 49. Visitas de inspección

Artículo 50. Comparecencias

Artículo 51. Requerimientos

Artículo 52. Programación de la inspección de consumo

Artículo 53. Actuaciones no programadas

Artículo 54. Formación

Artículo 55. Identificación del personal inspector

Artículo 56. Traslado de actuaciones de inspección

Artículo 57. Depósito y conservación de productos por los inspeccionados

Artículo 58. Toma de muestras y pruebas analíticas

Artículo 59. Conservación de muestras

Artículo 60. Pago de muestras

Artículo 61. Ensayos, análisis y valoraciones periciales

Artículo 62. Resultado de los ensayos, análisis y valoraciones periciales

Artículo 63. Pruebas contradictorias y dirimentes

Capítulo II. Medidas Provisionales

Artículo 64. Adopción.

Artículo 65. Publicidad.

Artículo 66. Ejecución.

Artículo 67. Levantamiento.

Artículo 68. Pruebas periciales.

Capítulo III. Infracciones y sanciones

Artículo 69. Especificación de infracciones

Artículo 70. Graduación de las sanciones

Artículo 71. Procedimiento sancionador

Artículo 72. Instrucción del procedimiento

Artículo 73. Gastos del procedimiento imputables al sancionado

Título V. Cooperación administrativa

Artículo 74. Traslado de actuaciones.

Artículo 75. Registro de entidades locales con competencia en materia de consumo.

Artículo 76. Funcionamiento del registro de entidades locales con competencias en materia de consumo.

Artículo 77. Red de empleados públicos especializados en consumo

Artículo 78. Comisión Regional de Política de Consumo

TÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

El presente reglamento tiene por objeto aprobar las normas de desarrollo de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

El presente reglamento será de aplicación al régimen jurídico de protección de los consumidores en el territorio de la Comunidad de Madrid.

TÍTULO II

Órganos colegiados de consulta y asesoramiento

CAPÍTULO I

Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid

Artículo 3. *Adscripción.*

1. El Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid es el órgano colegiado consultivo, asesor, de participación de instituciones y organizaciones sociales y de coordinación interadministrativa en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores, en el ámbito autonómico, sin perjuicio de los órganos similares que, en su propio ámbito, puedan constituir las Corporaciones Locales, y de las funciones que se atribuyan en su ámbito material al órgano previsto en el artículo 78 del presente reglamento.
2. El Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid se adscribe a efectos administrativos, a la Consejería con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores.

Artículo 4. *Funciones.*

1. El Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid tendrá, en el ámbito de las competencias que se otorgan a la Comunidad de Madrid en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores, las siguientes funciones:
 - a) promover e impulsar la defensa del consumidor y usuario y la solución extrajudicial de controversias derivadas de la misma,
 - b) emitir dictamen en los asuntos que, facultativamente, el Consejo de Gobierno, las Consejerías u otros organismos de la Comunidad de Madrid, le sometan a su conocimiento, en el marco de las materias que le son propias,
 - c) proponer al Consejo de Gobierno y a las Consejerías de la Comunidad de Madrid cuantas medidas consideren oportunas para una adecuada ordenación del consumo y defensa de los consumidores, valorando las normas en vigor, promoviendo la modificación de las mismas, así como la elaboración de las nuevas disposiciones o la realización de actuaciones concretas,
 - d) elaborar informes y estudios, a iniciativa propia o a instancia de las instituciones y órganos de la Comunidad de Madrid u otras instituciones públicas,
 - e) conocer e informar preceptivamente cuantas disposiciones de carácter general de la Comunidad de Madrid afecten directamente a los consumidores,
 - f) colaborar en la programación de la política para la defensa de los intereses de los consumidores en la Comunidad de Madrid,
 - g) colaborar, cooperar y, en su caso, coordinar, con otros organismos análogos, administraciones y entidades públicas o privadas cuyas competencias o actividades tengan relación con la defensa del consumidor, cuantas iniciativas públicas se adopten en materia de protección de los consumidores,

- h) colaborar en la elaboración de los códigos de buenas prácticas de ámbito autonómico e informar los códigos de buenas prácticas de ámbito municipal.

2. El informe a que se refiere la letra e) del apartado anterior deberá ser emitido en el plazo que fije el Consejo de Gobierno o la Consejería competente en la solicitud del informe, plazo que no podrá ser superior a dos meses, salvo que se haga constar la urgencia de su emisión, en cuyo caso no podrá ser superior a un mes. De no evacuarse en dichos plazos se proseguirá con la tramitación del procedimiento.

Artículo 5. Medios materiales y personales.

1. La Consejería con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores, facilitará los medios y recursos necesarios para el correcto funcionamiento del Consejo.

2. El Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid podrá, a su vez, recabar, a través de la Consejería competente en materia de ordenación del consumo, cuanta información y documentación sea precisa para el desempeño de sus funciones.

Artículo 6. Estructura.

1. El Consejo de Consumo se estructura en los siguientes órganos:

- a) el Pleno,
- b) la Comisión Permanente,
- c) la Comisión de Precios,
- d) la Comisión de Legislación,
- e) la Comisión de Organizaciones de Consumidores,
- f) la Comisión de Códigos de Buenas Prácticas.

2. El Pleno o cualquiera de las comisiones podrán constituir grupos de trabajo de carácter temporal para la elaboración de propuestas o informes en temas concretos o especializados, con la composición que acuerde el órgano que los constituya. Los informes de los grupos de trabajo no tendrán carácter vinculante y se elevarán al Pleno o, en su caso, a las comisiones para su aprobación.

3. El Pleno podrá acordar la constitución de otras comisiones cuando lo estime conveniente para el ejercicio de sus funciones.

Artículo 7. Composición del pleno.

1. El pleno del Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid estará integrado por los siguientes miembros: un presidente, un vicepresidente primero, un vicepresidente segundo, los vocales designados de acuerdo con lo señalado en el apartado 4 del presente artículo y un secretario.

2. Será presidente del Consejo el titular de la Consejería que ostente la competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores.

3. Será vicepresidente primero el titular de la Dirección General con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores. Será vicepresidente segundo el titular de la Secretaría General Técnica de la Consejería con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores o persona en quien delegue.

4. Serán vocales del Consejo:

- a) un representante de cada una de las Consejerías de la Comunidad de Madrid propuesto por su titular,
- b) siete representantes de organizaciones de consumidores de implantación regional, inscritas en el Registro de organizaciones de consumidores de la Comunidad de Madrid y que tengan la consideración de colaboradoras,
- c) dos representantes de las organizaciones empresariales de carácter intersectorial más representativas en el territorio de la Comunidad de Madrid,
- d) dos representantes de las organizaciones sindicales de carácter intersectorial más representativas en el territorio de la Comunidad de Madrid,
- e) tres representantes de los municipios de la Comunidad de Madrid: uno a propuesta del Ayuntamiento de Madrid, uno a propuesta de la Federación de Municipios de Madrid en representación de los Ayuntamientos con servicio municipal de consumo, y el presidente de la Federación de Municipios de Madrid en representación de todos los municipios de la Comunidad de Madrid,
- f) un representante de los profesionales colegiados, propuesto de mutuo acuerdo por los Colegios Profesionales incluidos en el ámbito de aplicación de la Ley 19/1997, de 11 de julio, de Colegios Profesionales de la Comunidad de Madrid. A tal efecto, los Colegios Profesionales de ámbito territorial exclusivamente madrileño deberán estar inscritos en el Registro de colegios profesionales de la Comunidad de Madrid en los términos previstos en su normativa reguladora,
- g) un experto de reconocido prestigio en materia de consumo propuesto por el titular de la Consejería con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores.

5. Como secretario actuará, con voz y sin voto, un funcionario de la Dirección General con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores propuesto por su titular.

6. La condición de presidente, vicepresidente, vocal o secretario del Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid, no dará derecho a percibir retribución económica alguna por parte de la Comunidad de Madrid.

Artículo 8. Propuesta y nombramiento de los vocales representantes de la administración pública y del secretario.

1. Los vocales representantes de las administraciones públicas y el secretario del Consejo de Consumo serán nombrados por el titular de la Consejería con competencias en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores a propuesta de los órganos e instituciones relacionadas en el artículo anterior.

2. De acuerdo con el procedimiento establecido en el párrafo anterior, el titular de la Consejería con competencias en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores nombrará un suplente de cada uno de los vocales y del secretario.

3. En caso de vacante, ausencia, enfermedad o cualquier otra causa legal o reglamentaria sobrevenida, los vocales titulares serán sustituidos por los suplentes, el presidente por el vicepresidente primero o, en caso de ausencia de ambos, por el vicepresidente segundo, y el secretario por el secretario suplente, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 24.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común

Artículo 9. Propuesta y nombramiento de vocales en representación de entidades.

1. Las entidades que deseen formar parte del Consejo en representación de las organizaciones de consumidores, empresariales, profesionales y sindicales, lo solicitarán al titular de la Dirección General con competencias en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores.

2. El titular de la Dirección General propondrá las organizaciones a las que se otorgará la representación, teniendo en cuenta los criterios de representatividad, en especial, implantación a nivel regional, número de asociados, capacidad técnica, infraestructura y actividad efectiva. En el caso de las organizaciones de consumidores deberán contar con calificación como entidad colaboradora por el Registro de organizaciones de consumidores de la Comunidad de Madrid. A esos efectos, podrá recabar de las organizaciones la documentación acreditativa necesaria para realizar la propuesta.

3. Realizada la propuesta, corresponde a las respectivas organizaciones, designar el vocal representante de dicha organización.

4. Designado el vocal representante, será nombrado por el titular de la Consejería con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores.

5. Con ocasión de la renovación de cada mandato, se abrirá un nuevo período de solicitudes, reconsiderándose la representatividad de las organizaciones al objeto de adaptar la configuración del Consejo a la evolución de la realidad regional.

6. El pleno del Consejo podrá acordar que la designación de los vocales de las comisiones sea rotativa sin que por ello se vea alterada la composición de las mismas, en cuanto a la representatividad determinada en el presente decreto.

Artículo 10. Duración del mandato y cese.

1. El nombramiento de los vocales del Consejo se realizará por un período de cuatro años, pudiendo ser renovado dicho nombramiento por períodos iguales.

2. Los vocales del Consejo cesarán por cualquier de las siguientes causas:

- a) renuncia,
- b) incumplimiento sobrevenido de los requisitos que determinaron su designación,
- c) por acuerdo del Consejero con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores, previa propuesta de aquel a quien corresponda efectuar la designación,

- d) por el transcurso del plazo de cuatro años para el que fueron nombrados, manteniéndose en funciones hasta la efectiva incorporación de sus sucesores,
 - e) por cualquier otra causa, legal o reglamentaria, sobrevenida.
3. En todo caso, en el supuesto de cese, los nuevos vocales nombrados continuarán el mandato de sus predecesores hasta la renovación cuatrienal del Consejo.

Artículo 11. *Funciones del pleno.*

Corresponde al pleno del Consejo el ejercicio de las funciones que se atribuyen al Consejo de Consumo y que no se asignen expresamente a otro órgano del mismo. En particular, le corresponde:

- a) elaborar la propuesta de Reglamento de Régimen Interno que se elevará para su aprobación y posterior publicación al titular de la Consejería con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores,
- b) analizar y evaluar las políticas de consumo de la Comunidad de Madrid,
- c) crear grupos de trabajo dentro del Consejo de Consumo, o delegar, en las comisiones, esta facultad,
- d) nombrar los vocales que formen parte de las comisiones del Consejo de Consumo,
- e) programar, coordinar y evaluar las actuaciones de las comisiones del Consejo de Consumo,
- f) proponer la realización de estudios e investigaciones de interés para los fines del Consejo de Consumo,
- g) informar preceptivamente las disposiciones normativas de la Comunidad de Madrid que afecten directamente a los consumidores,
- h) emitir aquellos otros informes, dictámenes o estudios sobre las materias o asuntos que, por su especial trascendencia, le eleven las comisiones u otros organismos de la Comunidad de Madrid, para su conocimiento,
- i) colaborar en la elaboración de los códigos de buenas prácticas de ámbito autonómico,
- j) informar los códigos de buenas prácticas municipales,
- k) constituir comisiones cuando se considere necesario para el pleno desarrollo de las funciones del Consejo,
- l) aprobar la memoria anual.

Artículo 12. *Comisión permanente.*

1. La comisión permanente ejercerá cuantas funciones le sean delegadas por el pleno y aquellas otras que le atribuya el reglamento de régimen interno. Asimismo, y por razones de urgencia, podrá adoptar acuerdos en relación con las materias competencia del pleno y de las comisiones, dando cuenta motivada a aquel en la primera sesión que se celebre.

2. La comisión permanente tendrá la siguiente composición:

- a) presidente, que lo será el del Consejo o persona en quien delegue,
- b) vicepresidente, que lo será el vicepresidente primero del Consejo,
- c) los vocales designados por el pleno del Consejo entre sus miembros en los siguientes términos: dos vocales de entre aquellos a que hace referencia la letra a) del apartado 4 del artículo 7, uno de los vocales representantes de las organizaciones de consumidores, uno de los vocales representantes de las

- organizaciones empresariales, uno de los vocales representantes de las organizaciones sindicales, uno de los vocales representantes de los municipios,
- d) un experto de reconocido prestigio en materia de consumo propuesto por el titular de la Consejería con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores,
 - e) secretario, que lo será el del Consejo.

Artículo 13. *Comisión de precios.*

1. La comisión de precios ejercerá cuantas funciones le sean delegadas por el pleno y aquellas otras que le atribuya el reglamento de régimen interno, y en particular, la aprobación de los precios autorizados de ámbito autonómico, de conformidad con el artículo 16 del Real Decreto-ley 7/1996, de 7 de junio, sobre medidas urgentes de carácter fiscal y de fomento y liberalización de la actividad económica.

2. La comisión de precios tendrá la siguiente composición:

- a) presidente, que lo será el vicepresidente primero del Consejo o, en su caso, el vicepresidente segundo o persona en quien delegue,
- b) los vocales designados por el pleno del Consejo entre sus miembros, en la forma prevista en el artículo anterior. Entre los vocales de esta comisión deberá figurar, en todo caso, el representante de la Consejería con competencia en materia de comercio,
- c) secretario, que lo será un empleado público de la Dirección General con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores, con voz pero sin voto, designado por su titular.

Artículo 14. *Comisión de legislación.*

1. La comisión de legislación ejercerá cuantas funciones le sean delegadas por el Pleno y aquellas otras que le atribuya el reglamento de régimen interno. En particular ejercerá las siguientes funciones:

- a) elaborar la propuesta de informe del Consejo a las disposiciones de carácter general que se sometan a la consideración del Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid,
- b) evaluar la incidencia en la Comunidad de Madrid de la normativa europea en materia de protección al consumidor,
- c) valorar y analizar la aplicación de la normativa estatal, autonómica y local que afecte directamente a los consumidores,
- d) proponer modificaciones a la normativa vigente en materia de defensa del consumidor dentro de la Comunidad de Madrid,
- e) proponer disposiciones normativas en materia de defensa del consumidor dentro de la Comunidad de Madrid.

2. La comisión de legislación tendrá la siguiente composición:

- a) presidente, que lo será el vicepresidente primero del Consejo o, en su caso, el vicepresidente segundo o persona en quien delegue,

- b) los vocales designados por el pleno del Consejo entre sus miembros de la forma prevista en el artículo 12 del presente reglamento,
- c) secretario, que lo será un empleado público de la Dirección General con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores, con voz pero sin voto, designado por su titular.

Artículo 15. *Comisión de organizaciones de consumidores.*

1. La comisión de organizaciones de consumidores ejercerá cuantas funciones le sean delegadas por el pleno y aquellas otras que le atribuya el reglamento de régimen interno. En particular ejercerá las siguientes funciones:

- a) realizar informes en materia de consumo en la Comunidad de Madrid.
- b) proponer actuaciones en materia de consumo.
- c) estudiar nuevas líneas de información y formación al consumidor.
- d) elegir, en los supuestos en que proceda, a los representantes de los consumidores en las distintas instituciones públicas o privadas en que se les confiera representación.

2. La comisión de organizaciones de consumidores tendrá la siguiente composición:

- a) presidente, que lo será el vicepresidente primero del Consejo o, en su caso, el vicepresidente segundo o persona en quien delegue,
- b) los vocales representantes de las organizaciones de consumidores,
- c) secretario, que lo será un empleado público de la Dirección General de Consumo u organismo con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores, con voz pero sin voto, designado por su titular.

Artículo 16. *Comisión de códigos de buenas prácticas.*

1. La comisión de códigos de buenas prácticas ejercerá cuantas funciones le sean delegadas por el pleno y aquellas otras que le atribuya el reglamento de régimen interno. En particular ejercerá las siguientes funciones:

- a) participar junto con representantes del sector empresarial en la elaboración de textos de códigos de buenas prácticas sobre las materias que acuerde el Consejo de Consumo,
- b) informar, sin carácter vinculante, la procedencia de elaboración de los códigos de buenas prácticas solicitados por las Asociaciones empresariales,
- c) proponer la elaboración de códigos de buenas prácticas en los sectores que se estimen de interés,
- d) elaborar informes y estudios sobre los códigos de buenas prácticas en los distintos sectores,
- e) designar el grupo de trabajo de evaluación y seguimiento de cada código de buenas prácticas,
- f) aprobar la concesión del símbolo de calidad empresarial “Buenas Prácticas” a las empresas que lo soliciten, que se hayan adherido a un código de buenas prácticas y cumplan los requisitos fijados en el mismo, previo informe favorable del grupo de trabajo de evaluación y seguimiento de cada código,

- g) prohibir la utilización absoluta del símbolo de calidad empresarial “Buenas Prácticas” a las empresas que incumplan los compromisos adquiridos, previo informe favorable del grupo de trabajo de evaluación y seguimiento de cada código,
- h) el seguimiento, control y evaluación de los códigos de buenas prácticas aprobados,
- i) solicitar la inscripción de oficio en el registro del símbolo de calidad empresarial “Buenas Prácticas” de las empresas destinatarias.

2. La comisión de códigos de buenas prácticas tendrá la siguiente composición:

- a) presidente, que lo será el vicepresidente primero del Consejo o, en su caso, el vicepresidente segundo, o persona en quien delegue,
- b) los vocales designados por el pleno del Consejo entre sus miembros de la forma prevista en el artículo 12 del presente reglamento,
- c) secretario, que lo será un empleado público de la Dirección General con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores, con voz pero sin voto, designado por su titular.

3. La composición de los grupos de trabajo de evaluación y seguimiento del código de buenas prácticas será acordada por la comisión, ajustándose a la normativa que resulte aplicable a la materia.

Artículo 17. *Asistencia de técnicos o expertos.*

A las reuniones del Consejo, en pleno o en comisiones, podrán asistir, con voz pero sin voto, aquellos técnicos o expertos convocados por el presidente, a propuesta de cualquiera de los miembros del Consejo.

Artículo 18. *Funcionamiento del Consejo.*

1. El pleno del Consejo se reunirá como mínimo, en sesión ordinaria convocada por su presidente, una vez cada seis meses. La convocatoria deberá ir la convocatoria acompañada de la documentación necesaria y habrá de remitirse a sus miembros con al menos cinco días naturales de antelación. Podrá reunirse, además, en sesión extraordinaria, cuando lo convoque su presidente a iniciativa propia o solicitud de, al menos, un tercio de los vocales.

2. El pleno y las comisiones quedarán válidamente constituidos con la presencia del presidente y secretario, o quienes les sustituyan, y la de la mitad, al menos, de los vocales miembros.

3. La adopción de los acuerdos de los órganos del Consejo requerirá mayoría de los asistentes, dirimiendo los empates el presidente con su voto de calidad. Los dictámenes o informes podrán incluir los votos particulares, si los hubiera.

Artículo 19. *Normas aplicables.*

La organización y funcionamiento del Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid, se regirá por lo dispuesto en el presente reglamento y en el reglamento de régimen interno. En lo no previsto en los mismos se aplicará lo dispuesto en el capítulo II del Título II de la

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

CAPÍTULO II

Comité Técnico de la Seguridad en el Consumo de la Comunidad de Madrid

Artículo 20. *Adscripción.*

1. El Comité Técnico de la Seguridad en el Consumo de la Comunidad de Madrid es el órgano colegiado consultivo, asesor y especializado de la administración autonómica en materia de seguridad en el consumo, sin perjuicio de los órganos similares que, en su propio ámbito, puedan constituir las entidades locales.

2. El Comité Técnico de la Seguridad en el Consumo de la Comunidad de Madrid se adscribe a la Consejería con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores.

Artículo 21. *Funciones.*

1. El Comité Técnico de la Seguridad en el Consumo de la Comunidad de Madrid tendrá, en el ámbito de las competencias que se otorgan a la Comunidad de Madrid en materia de seguridad en el consumo, y sin perjuicio de las atribuidas a otros organismos en materia de salud pública y de las funciones que en materia de seguridad alimentaria se otorgan al Consejo de Seguridad e Higiene Alimentaria de la Comunidad de Madrid, a requerimiento de la Consejería con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores u otros órganos de la Comunidad de Madrid, las siguientes funciones:

- a) emitir informes sobre productos comercializados como seguros y que presenten riesgos,
- b) valorar las medidas que se deban adoptar ante la comercialización de productos, bienes y servicios inseguros,
- c) emitir informes técnicos,
- d) proponer el desarrollo de programas de control en materia de seguridad y colaborar, en la programación de la política de seguridad en el consumo,
- e) cualesquiera otras funciones que, en su condición de órgano asesor, pueda desarrollar en materia de seguridad en el consumo.

3. Las materias que sean objeto de propuesta, valoración e informe tendrán carácter confidencial, no pudiendo ser objeto de difusión salvo que se acuerde expresamente, por estimarse necesaria su divulgación para garantizar la seguridad de los consumidores.

Artículo 22. *Composición.*

1. El Comité Técnico de la Seguridad en el Consumo de la Comunidad de Madrid estará constituido por un presidente, un vicepresidente, quince vocales, que serán expertos en materia de seguridad y en técnicas de ensayo y análisis, y un secretario.
2. Será presidente del Comité el titular de la Dirección General con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores.
3. Será vicepresidente un representante del mismo organismo que el presidente, responsable de las materias de inspección y control de mercado de la Dirección General con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores.
4. Serán vocales del Comité:
 - a) un representante de la Dirección General competente en materia de industria propuesto por el titular de la Consejería competente en esa materia,
 - b) un representante de la Dirección General con competencia en materia alimentaria propuesto por el titular de la Consejería competente en esa materia,
 - c) un representante de la Dirección General con competencia en materia de consumo, propuesto por el titular de la Consejería competente en esta materia,
 - d) un representante de la Dirección general con competencia en materia de cosméticos, propuesto por el titular de la Consejería competente en esta materia,
 - e) un representante de la Dirección General con competencia en materia de sanidad ambiental, propuesto por el titular de la Consejería competente en esta materia,
 - f) un representante de las organizaciones de consumidores con representación en el Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid, propuesto por la comisión de organizaciones de consumidores de dicho Consejo,
 - g) un representante de las organizaciones empresariales con representación en el Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid, propuesto por las citadas organizaciones,
 - h) un representante de las organizaciones sindicales con representación en el Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid, propuesto por las citadas organizaciones,
 - i) un representante de los municipios de la Comunidad de Madrid, propuesto por la Federación de Municipios de Madrid,
 - j) un representante del Ayuntamiento de Madrid,
 - k) dos expertos, propuestos por el órgano estatal competente en materia de consumo,
 - l) un representante de la Fundación para el Fomento de la Innovación Industrial propuesto por la misma,
 - m) un representante de los profesionales colegiados, propuesto de mutuo acuerdo por los Colegios Profesionales incluidos en el ámbito de aplicación de la Ley 19/1997, de 11 de julio, de Colegios Profesionales de la Comunidad de Madrid. A tal efecto, los Colegios Profesionales de ámbito territorial exclusivamente madrileño deberán estar inscritos en el Registro de Colegios Profesionales de la Comunidad de Madrid en los términos previstos en su normativa reguladora,
 - n) un representante del Consejo de Seguridad e Higiene Alimentaria.
5. Como secretario actuará, con voz y sin voto, un empleado público de la Dirección General con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores propuesto por su titular.

6. La condición de presidente, vicepresidente, vocal o secretario del Comité no dará derecho a percibir retribución económica alguna por parte de la Comunidad de Madrid.

Artículo 23. Nombramiento y suplencia de los vocales y del secretario.

1. Los vocales y el secretario del Comité serán nombrados por el titular de la Consejería con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores a propuesta de los órganos, instituciones u organizaciones relacionadas en el artículo anterior.

2. Siguiendo idéntico procedimiento, el titular de la Consejería con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores podrá nombrar suplente de cada uno de los vocales y del secretario.

3. En caso de vacante, ausencia, enfermedad o cualquier otra causa legal o reglamentaria, sobrevenida, los vocales titulares serán sustituidos por los suplentes y el presidente por el vicepresidente, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 24.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

4. En caso de vacante, ausencia, enfermedad o cualquier otra causa legal o reglamentaria el Secretario será sustituido por el secretario suplente.

Artículo 24. Duración del mandato y cese.

1. El nombramiento de los vocales del Comité se realizará por un período de cuatro años, pudiendo ser renovado dicho nombramiento por períodos iguales.

2. Los vocales del Comité cesarán por cualquier de las siguientes causas:

- a) renuncia.
- b) incumplimiento sobrevenido de los requisitos que determinaron su designación.
- c) acuerdo del Consejero con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores, previa propuesta de aquel a quien corresponda efectuar la designación.
- d) transcurso del plazo de cuatro años para el que fueron nombrados, manteniéndose en funciones hasta la efectiva incorporación de sus sucesores.
- e) cualquier otra causa, legal o reglamentaria sobrevenida.

3. En todo caso, en el supuesto de cese, los vocales designados en sustitución de los anteriores, continuarán el mandato de sus predecesores hasta la renovación cuatrienal del Comité.

Artículo 25. Asistencia de técnicos o expertos.

A las reuniones del Comité podrán asistir, con voz pero sin voto, aquellos técnicos o expertos en materia de seguridad en el consumo, convocados por el presidente, a iniciativa propia o a propuesta de cualquiera de los vocales.

Artículo 26. *Organización y funcionamiento.*

1. El Comité se reunirá como mínimo una vez al año en sesión ordinaria convocada por su presidente. Podrá reunirse, además, en sesión extraordinaria, cuando lo convoque su presidente a iniciativa propia o solicitud de, al menos, un tercio de los vocales.

2. La organización y funcionamiento del Comité Técnico de la Seguridad en el Consumo de la Comunidad de Madrid se regirá por lo dispuesto en el presente reglamento y en el reglamento de régimen interno que pudiera aprobar el Comité. En lo no previsto en los mismos se aplicará lo dispuesto en el Capítulo II del Título II de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 27. *Medios materiales y personales.*

1. La Consejería con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores de la Comunidad de Madrid facilitará los medios y recursos necesarios para el correcto funcionamiento del Comité.

2. El Comité Técnico de la Seguridad en el Consumo de la Comunidad de Madrid podrá, a su vez, recabar, a través de la Consejería a la que se adscriba, cuanta información y documentación sea precisa para el desempeño de sus funciones.

TÍTULO III

Protección jurídica administrativa y técnica en relación con los derechos de los consumidores

CAPÍTULO I

Sistema unificado de reclamaciones

Artículo 28. *Concepto.*

El sistema unificado de reclamaciones es el conjunto de instrumentos y actuaciones que la administración pública pone a disposición de los consumidores con el fin de garantizar su derecho a reclamar así como a un tratamiento homogéneo de las reclamaciones, en los términos dispuestos en el presente capítulo.

Artículo 29. *Ámbito de aplicación.*

1. Las personas físicas o jurídicas, individuales o colectivas, profesionales o titulares de establecimientos públicos o privados, fijos o ambulantes, que produzcan, faciliten, suministren o expidan en régimen de derecho privado, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, comercializados o prestados directamente a los consumidores como destinatarios finales, dentro del ámbito de consumo de la

Comunidad de Madrid, tendrán a su disposición las hojas de reclamaciones reguladas en el presente capítulo.

2. Quedarán exentos de la obligación de disponer de hojas de reclamaciones:

- a) los profesionales liberales en el ejercicio de las actividades para las que, obligatoriamente, tengan que estar colegiados, cuando el colegio profesional, legalmente reconocido, disponga de comisión deontológica,
- b) los centros de enseñanza, que imparten enseñanza reglada, para esta actividad,
- c) los servicios públicos prestados directamente por la administración pública cuando dispongan de su propio procedimiento de reclamaciones.

3. Las personas físicas o jurídicas que estén obligadas a disponer de hojas o libros de reclamaciones en virtud de una normativa sectorial propia, no derivada expresamente de disposiciones específicas en materia de protección al consumidor, se regirán por la misma, sin perjuicio de la aplicación de las normas recogidas en el presente capítulo, en aquellos aspectos de información y protección al consumidor no contemplados en aquellas disposiciones.

La Dirección General con competencia en materia de defensa del consumidor coordinará las acciones orientadas a la extensión del sistema unificado de reclamaciones a los efectos señalados en el párrafo anterior.

4. Los profesionales o empresas de venta a distancia, venta celebrada fuera de establecimientos mercantiles, venta automática, comercio electrónico, venta en pública subasta y otros, que carezcan de establecimientos o locales abiertos al público pero que operen dentro del territorio de la Comunidad de Madrid, dispondrán de las hojas de reclamaciones, y estarán obligados a informar a los consumidores de su existencia y de la forma de acceder a las mismas.

Artículo 30. Otras formas de reclamación.

1. La administración pública competente en materia de consumo pondrá a disposición del consumidor, en sus oficinas, impresos de reclamaciones diferenciadas de las de otros procedimientos administrativos adaptadas a las peculiaridades de la reclamación o denuncia en materia de consumo.

2. La utilización de las hojas de reclamaciones no excluye la posibilidad que tienen los consumidores de formular su reclamación de cualquier otra forma legalmente prevista.

Artículo 31. Hojas de reclamaciones de empresarios o profesionales.

1. Las hojas de reclamaciones se ajustarán al modelo que reglamentariamente se determine.

2. En todo caso, deberán contener la identificación del organismo emisor de la hoja, el anagrama de identificación de la Comunidad Autónoma, y el espacio para la identificación de las partes reclamante y reclamada para sus alegaciones de las mismas.

Artículo 32. Cartel informativo de empresarios o profesionales.

1. Todas las personas físicas o jurídicas que deban disponer de hojas de reclamaciones, deberán exhibir en el establecimiento o lugar donde proceda, conforme a lo dispuesto en el artículo 29, de modo permanente y perfectamente visible al público, un cartel en el que figure de forma legible la leyenda “Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor”. Dicho cartel, que se ajustará al modelo oficial que reglamentariamente se establezca, será facilitado por la administración competente para su emisión.

2. Los profesionales y las empresas, a los que hace referencia el artículo 29.4, informarán de la disposición de las hojas de reclamaciones incluyendo en los lugares o soportes en que realicen la oferta y la venta, en todo caso, la leyenda “Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor” y el modo de acceder a ellas, de manera perfectamente legible.

Artículo 33. Competencias de las entidades locales en materia de consumo.

1. De acuerdo con lo establecido en el artículo 63 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid las entidades locales podrán asumir la competencia respecto a la edición y distribución de las hojas de reclamaciones y de los carteles informativos para los empresarios o profesionales dentro de su ámbito territorial, salvo los dedicados a la venta ambulante y a los profesionales y empresas a que se refiere el artículo 29.4 del presente reglamento, cuya competencia corresponde a la Comunidad de Madrid, sin perjuicio de las que se otorgan a los órganos autonómicos competentes en el artículo 62 y en el apartado 2 del citado artículo 63 de dicha Ley.

2. La distribución de las hojas de reclamaciones de empresarios o profesionales se realizará por el organismo, ente, oficina, departamento o servicio de consumo de la entidad local correspondiente, con las salvedades a que se ha hecho referencia en el apartado anterior, o por otros organismos administrativos, corporaciones de derecho público u organizaciones empresariales, previo acuerdo o convenio suscrito al efecto con el órgano competente para la edición y distribución de las hojas de reclamaciones.

3. Los órganos y entidades responsables de la distribución, de acuerdo con lo previsto en los apartados anteriores, mantendrán un registro de las personas físicas y jurídicas a las que se les haya suministrado hojas de reclamaciones. La organización y gestión de dichos registros observará lo establecido en la legislación reguladora del tratamiento automatizado de datos de carácter personal.

4. Dentro de los primeros 15 días de los meses de enero, abril, julio y octubre el órgano o entidad responsable de la distribución remitirá al organismo de la Comunidad de Madrid con competencia en materia de defensa del consumidor, una relación de las personas físicas y jurídicas a las que se les hayan suministrado hojas de reclamaciones en el trimestre anterior, con referencia a los códigos de control de las hojas facilitadas.

5. Al efecto de facilitar el intercambio y normalización de información en esta materia, la Comunidad de Madrid podrá determinar el sistema informático o de otro tipo que deba ser utilizado en la transmisión de datos.

Artículo 34. Obtención de hojas de reclamaciones por las personas físicas y jurídicas obligadas.

Para la obtención de las hojas de reclamaciones, las personas físicas y jurídicas obligadas deberán dirigirse a los organismos administrativos, corporaciones de derecho público u organizaciones empresariales a los que hace referencia el apartado 2 del artículo anterior aportando la documentación acreditativa del ejercicio de la actividad profesional o empresarial.

Artículo 35. Entrega de hojas de reclamaciones a los consumidores.

1. El profesional, la persona responsable o cualquier empleado del establecimiento deberá facilitar de manera obligatoria y gratuita al consumidor que se lo solicite, un juego de hojas de reclamaciones con el fin de que formule la reclamación que considere pertinente.

A tal efecto, las personas físicas y jurídicas obligadas deberán disponer de hojas de reclamaciones en todos los establecimientos, locales o dependencias abiertas al público, sin que pueda remitirse a los consumidores a otros lugares distintos, salvo lo dispuesto en el artículo 29.4 del presente reglamento.

2. Cuando las personas físicas y jurídicas obligadas no dispongan de hojas de reclamaciones o se negasen a facilitarlas, el consumidor o usuario podrá dirigir la reclamación directamente a la administración competente, utilizando el medio que considere más adecuado y haciendo constar aquellas circunstancias, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 30 del presente reglamento. No obstante lo anterior, el consumidor podrá requerir la presencia del cuerpo policial competente para que acredite las referidas circunstancias.

Artículo 36. Cumplimentación de la reclamación.

1. Con carácter previo a su entrega al consumidor, el titular o empleado del establecimiento o dependencia deberá cumplimentar debidamente el recuadro correspondiente a la identificación del establecimiento y del prestador del servicio.

2. El consumidor cumplimentará el resto de la hoja de reclamaciones en el establecimiento, local, o dependencia en donde lo solicite haciendo constar su nombre, apellidos, domicilio, número del documento nacional de identidad o pasaporte, así como los demás datos que se incluyen en el modelo. Deberá exponer claramente los hechos que han motivado la queja, con expresión de la fecha en que ocurrieron, y concretar su solicitud sin que ello suponga limitar el ámbito de la actuación administrativa.

3. El titular o empleado del establecimiento o dependencia consignará, en su caso, en el apartado correspondiente las alegaciones que considere pertinentes y procederá a firmar y sellar el juego de hojas de reclamaciones, y a su entrega al consumidor.

Artículo 37. Remisión de las hojas de reclamaciones.

1. Cumplimentada la hoja de reclamaciones, el consumidor entregará el ejemplar para el establecimiento a su titular o empleado y conservará en su poder los ejemplares para la administración y para el reclamante. El consumidor dirigirá a la administración el ejemplar correspondiente, en los términos previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre o en el Decreto 175/2002, de 14 de noviembre, por el que se regula la utilización de las técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la administración de la Comunidad de Madrid, y conservará el suyo.

2. Junto con las hojas de reclamaciones el consumidor deberá presentar la factura o justificante de pago, el contrato, los folletos informativos, el documento de garantía y cuantas pruebas o documentos sirvan para mejorar la valoración de los hechos.

Artículo 38. *Tramitación administrativa de las reclamaciones.*

1. Recibida la reclamación en el organismo competente, y en función del contenido de la misma o de la solicitud del reclamante, podrá iniciarse la mediación como sistema operativo de resolución voluntaria de conflictos y reclamaciones en materia de consumo, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 11/1998, de 9 de julio, y demás normativa aplicable.

2. Cuando en la hoja de reclamaciones se denuncien presuntas infracciones en materia de defensa de los consumidores o pueda deducirse la presunta comisión de las mismas, el órgano competente iniciará las acciones pertinentes para la determinación, conocimiento y comprobación de los hechos y, en su caso, la iniciación del correspondiente procedimiento sancionador, todo ello de acuerdo con la normativa reguladora del procedimiento sancionador, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden en que pudiera incurrir el presunto infractor.

3. La comunicación a la parte reclamada de la iniciación de un procedimiento mediador o de un procedimiento sancionador interrumpirá el plazo de prescripción de la infracción.

Artículo 39. *Archivo de la reclamación.*

El desistimiento del reclamante, la avenencia o la falta de acuerdo entre las partes o el sometimiento de la cuestión a arbitraje de consumo implicarán el archivo de la reclamación, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 91.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y de las responsabilidades administrativas, civiles o penales en que pueda haber incurrido, en su caso, el presunto infractor.

CAPÍTULO II

Arbitraje de consumo

Artículo 40. *Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.*

1. La Junta Arbitral Regional de Consumo, adscrita a la Consejería con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores, es el órgano al que se le atribuyen las funciones de gestión y desarrollo del sistema arbitral de consumo en el ámbito de la Comunidad de Madrid, de conformidad con lo preceptuado en la normativa estatal de aplicación.

2. Corresponde al titular de la Consejería con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores el nombramiento del presidente y del secretario de la Junta y de los presidentes de los colegios arbitrales.

Artículo 41. *Adhesión de entidades pertenecientes al sector público.*

1. En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 31.3 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, las entidades que conforman el sector público de la Comunidad de Madrid, según dispone la Ley 1/1984, de 19 de enero, Reguladora de la Administración Institucional de la Comunidad de Madrid, que provean bienes, productos, servicios, actividades o funciones destinados a consumidores finales en régimen de derecho privado, presentarán oferta pública de sometimiento al sistema arbitral de consumo a través de la Junta Arbitral Regional, previo acuerdo del órgano de gobierno correspondiente de la entidad, sin perjuicio de que si en determinados sectores así existiese, el sometimiento lo fuera al sistema arbitral administrativo especializado, gestionado por la Comunidad de Madrid. La oferta podrá limitarse de forma cualitativa o cuantitativa, motivadamente.
2. En los términos establecidos en el apartado anterior, las corporaciones locales, en el ámbito de sus competencias, propiciarán la adhesión al arbitraje de consumo de las empresas pertenecientes a su sector público.

Artículo 42. *Criterio de concesión de subvenciones.*

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 31.3 de la Ley 11/1998, las bases reguladoras de las subvenciones y ayudas públicas que conceda la Comunidad de Madrid dirigidas a las personas físicas y jurídicas a que se refiere el artículo 29 del presente reglamento contendrán, entre los criterios de concesión, la adhesión del solicitante al sistema arbitral de consumo a través de la Junta Arbitral Regional de Consumo o a cualquier otro sistema arbitral administrativo especializado gestionado por la Comunidad de Madrid, siempre que el objeto de la actividad subvencionada así lo aconseje.

CAPÍTULO III

Códigos de buenas prácticas y símbolos de calidad empresarial

Artículo 43. *Códigos de buenas prácticas.*

1. Las organizaciones representantes de sectores empresariales o profesionales, o corporaciones de derecho público y, en su caso, las asociaciones de consumidores u otras cuyos intereses pueden verse afectados, entre las que podrán figurar otros organismos públicos territoriales o institucionales, podrán solicitar al Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid la elaboración y aprobación, o sólo la aprobación, de códigos de buenas prácticas en materia de protección al consumidor, en el ámbito autonómico, excepto en materia alimentaria.
2. El código es una relación de buenas prácticas empresariales, entre las que necesariamente se ha de contener la aceptación de la resolución de reclamaciones a través del sistema arbitral de consumo con el fin de dar una adecuada satisfacción a los consumidores, sin perjuicio del obligatorio cumplimiento de la normativa aplicable en cada caso, además de cualquier otra práctica beneficiosa para los consumidores.

3. Podrán adherirse voluntariamente al código todos aquellos empresarios del sector que se comprometan a su cumplimiento, formen o no parte de las organizaciones que lo suscriban, según las condiciones que en él se establezcan.

4. En el código se establecerán mecanismos de control del cumplimiento de los compromisos en él contenidos por parte de los empresarios adheridos, sin perjuicio de las actividades de inspección, control y verificación que desarrollen las administraciones públicas en aquellas prácticas que pudieran ser objeto de infracción administrativa.

5. El código regulará necesariamente el plazo de vigencia y revisión, que se llevará a cabo, en todo caso, transcurridos cuatro años desde su aprobación y siempre que se produzca alguna modificación normativa que afecte sustancialmente a su contenido.

Artículo 44. *Símbolos de calidad empresarial.*

Reglamentariamente se establecerá el símbolo de calidad empresarial que distinguirá a las empresas adheridas a los códigos de buenas prácticas y el registro de personas físicas o jurídicas concesionarias de símbolos de calidad empresarial en materia de protección al consumidor.

CAPÍTULO IV

Patrocinio y colaboración de entidades con ánimo de lucro

Artículo 45. *Del patrocinio.*

1. Mediante convenio de colaboración suscrito al efecto, por cualquier organismo o entidad de la administración de la Comunidad de Madrid, o por una entidad local competente en materia de consumo, y por entidades públicas o privadas con ánimo de lucro, podrá acordarse la realización de actividades generales o sectoriales de fomento, promoción, defensa y protección de los derechos de los consumidores.

2. En el citado convenio se harán constar las aportaciones económicas o materiales de la entidad interesada y la posibilidad de que en las actuaciones a realizar figure su nombre y anagrama junto con el correspondiente al órgano de la administración competente. En ningún caso el convenio podrá realizar publicidad directa o indirecta de productos, bienes o servicios de la entidad patrocinadora.

3. No podrán ser objeto de los convenios a que hace referencia el presente artículo aquellas actuaciones susceptibles de constituir el objeto de los contratos regulados en la legislación general o especial de contratación de las administraciones públicas.

Artículo 46. *Patrocinio de entidades adheridas al sistema arbitral de consumo.*

La formalización de los convenios regulados en el presente capítulo se realizará preferentemente con entidades adheridas al sistema Arbitral de Consumo.

TÍTULO IV

Control, inspección y sanción en materia de consumo

CAPÍTULO I

Inspección de consumo

Artículo 47. *Organización.*

Corresponde a la Consejería con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores la organización y el ejercicio de las funciones de la inspección de consumo de la Comunidad de Madrid en el ámbito de sus competencias, y a las entidades locales en su propio ámbito, sin perjuicio de la necesaria colaboración, coordinación y cooperación para una mejor y más eficaz protección de los intereses de los consumidores en los términos previstos en la Ley 11/1998, de 9 de julio, en la legislación reguladora del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas, en la legislación de régimen local y demás normativa aplicable.

Artículo 48. *Personal inspector.*

1. Las actuaciones derivadas de las funciones atribuidas a la inspección de consumo de la Comunidad de Madrid serán desarrolladas por funcionarios adscritos a la Consejería con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores a los que se les faculte para su realización.

2. Las actuaciones meramente preparatorias de actividades de inspección, toma de muestras indicativas de investigación de mercado, de comprobación o verificación de hechos o circunstancias podrán encomendarse a otros empleados públicos que no ostenten la condición de funcionarios, destinados en la referida Consejería y habilitados por ella, que cuenten con una adecuada formación.

3. Para el desarrollo de las actuaciones referidas en el apartado anterior, podrá requerirse la colaboración de las entidades locales, a través de sus empleados públicos siempre que estén habilitados para ello y cuenten con una adecuada formación.

Artículo 49. *Visitas de inspección.*

Las visitas de inspección podrán llevarse a cabo sobre el establecimiento, local, almacén o cualquier otra dependencia tantas veces como sea necesario sin que resulte preciso realizar aviso previo, perturbando sólo en lo estrictamente necesario la actividad profesional del inspeccionado. La visita podrá extenderse tanto a las dependencias abiertas al público como a las áreas restringidas. No obstante cuando el establecimiento constituya el domicilio, constitucionalmente protegido, será precisa la obtención de la oportuna autorización judicial si no mediara consentimiento del inspeccionado, en los términos previstos en la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Artículo 50. *Comparecencias.*

1. Cuando resulte necesaria para la actuación inspectora, la inspección de consumo podrá requerir la comparecencia de cualquier persona física o jurídica que de forma directa o indirecta puedan tener alguna relación con el objeto de la inspección. La comparecencia podrá tener lugar en la empresa inspeccionada, en los locales relacionados con la actividad o en las dependencias de los propios órganos de control.

2. Las citaciones para comparecencia podrán realizarse mediante acta o notificación escrita debiendo quedar constancia de su recepción por el interesado. En la citación se hará constar el lugar, fecha y hora de la citación, la documentación que, en su caso, se requiera para su aportación por el interesado y las consecuencias de la incomparecencia.

3. Durante la comparecencia se levantará acta en la que se dejará constancia de sus motivos y de las diligencias practicadas, en los términos previstos en el artículo 37 de la Ley 11/1998, de 9 de julio.

Artículo 51. *Requerimientos.*

En los términos previstos en el artículo anterior, la inspección de consumo podrá efectuar, motivadamente, requerimientos a los interesados en relación con el contenido de la inspección.

Artículo 52. *Programación de la inspección de consumo.*

1. La programación de las actuaciones de la inspección de consumo de la Comunidad de Madrid se llevarán a cabo anualmente, incluirá la planificación de las actuaciones de investigación, inspección y control de la inspección de consumo y, en su caso, se integrarán en el Plan General de Inspección de la Consejería con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores.

2. Podrán aprobarse planes especiales de actuación de carácter sectorial o territorial.

3. Con las salvedades legalmente previstas, la ejecución de los planes o programas de inspección tendrán carácter reservado y sólo de forma motivada, podrán ser objeto de publicidad.

Artículo 53. *Actuaciones no programadas.*

La realización de actuaciones no programadas se llevará a cabo, de oficio, de acuerdo con los principios de eficacia y oportunidad, a iniciativa propia o como consecuencia de orden superior, por comunicación de otras administraciones, a petición razonada de otros órganos o por denuncia.

Artículo 54. *Formación.*

La Consejería con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores, en colaboración con las entidades locales, organizará programas de formación específica en materia de inspección de consumo, dirigidos tanto al personal adscrito al órgano con competencia en materia de consumo de la Comunidad de Madrid,

como al personal adscrito a los órganos con competencia en materia de consumo de las entidades locales.

Artículo 55. Identificación del personal inspector.

1. El personal adscrito a la inspección de consumo de la Comunidad de Madrid, tan pronto como se produzca la toma de posesión del puesto de trabajo que implique el ejercicio de funciones inspectoras o se le faculte para ello, deberá proveerse de la tarjeta de identificación correspondiente, de acuerdo con el modelo que determine el órgano autonómico competente.
2. Producido el cese en dicho puesto de trabajo o finalizadas las funciones facultadas, se le retirará la tarjeta, sin perjuicio de que se le provea de la correspondiente al puesto o funciones que pase a desempeñar.
3. En caso de sustracción, pérdida y destrucción o deterioro notorio de la tarjeta de identificación, su titular deberá comunicarlo a la Dirección General con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores que procederá a entregarle otra sustitutiva de aquella, sin perjuicio de la comunicación de los hechos al órgano policial competente para evitar su utilización fraudulenta.
4. Corresponde a las entidades locales, en los términos dispuestos en los apartados anteriores, aprobar el modelo de tarjeta de identificación del personal inspector adscrito a las mismas.

Artículo 56. Traslado de actuaciones de inspección.

1. Cuando en el ejercicio de sus funciones la Inspección detectase la existencia de indicios de infracción de la normativa vigente en materia de consumo o en otras materias cuya competencia territorial o material se atribuya a otros órganos de su administración o a otras administraciones, dará traslado inmediato de las actuaciones al órgano o Administración competente, sin perjuicio de la posibilidad de adoptar, en su caso, las medidas provisionales que procedan siempre que concurran las circunstancias previstas en el artículo 41 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, y de la obligación del órgano o administración competente de informar de las actuaciones que realice.
2. Cuando en el ejercicio de sus funciones la inspección de consumo tuviera conocimiento de hechos que, además de poder ser constitutivos de infracción administrativa, pudieran ser constitutivos de un ilícito penal lo pondrá en conocimiento del órgano competente para incoar el procedimiento sancionador, que actuará en la forma prevista en la normativa reguladora del mismo. No obstante, si tuviera conocimiento de hechos que pudieran ser constitutivos de ilícito penal sin que constituyeran infracción administrativa, remitirá directamente las actuaciones al Ministerio Fiscal a través del órgano administrativo del que dependa.
3. En todo caso, la inspección de consumo podrá comunicar los hechos a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado si su naturaleza así lo requiere.

Artículo 57. Depósito y conservación de productos por los inspeccionados.

1. Los inspeccionados deberán depositar y conservar adecuadamente los productos, bienes y servicios sujetos a medidas provisionales, incluso, cuando hayan adoptado voluntariamente la inmovilización o la suspensión de su distribución, o ambas circunstancias a la vez, y así conste en la correspondiente acta. Las muestras recogidas siguiendo el procedimiento reglamentario correspondiente, se sujetarán, en ambos casos, a cuantos controles y comprobaciones sean necesarios, siguiendo las instrucciones de los servicios competentes.

2. El incumplimiento de las citadas instrucciones constituirá infracción por manipulación, traslado o disposición de muestras o de mercancías depositadas o sujetas a medidas provisionales, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.

Artículo 58. Toma de muestras y pruebas analíticas.

Las tomas de muestras y las pruebas analíticas se efectuarán de acuerdo con el procedimiento establecido en 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 o norma que le sustituya, o con el que pueda establecerse en la Comunidad de Madrid, con las especificaciones previstas en el presenta capítulo.

Artículo 59. Conservación de muestras.

1. A efectos de garantizar la adecuada conservación de la muestra se añadirán expresamente en el acta de toma de muestras las condiciones de dicha conservación así como, en su caso, las citaciones que por motivos técnicos o de urgencia puedan realizarse.

2. Cuando las muestras sean demasiado voluminosas, requieran condiciones especiales de conservación o concurran otras circunstancias que dificulten su traslado al órgano competente, podrá acordarse el depósito de las mismas en los locales del inspeccionado, haciéndose constar en el acta dicha circunstancia y las instrucciones para su conservación y traslado.

Artículo 60. Pago de muestras.

1. La inspección actuante deberá abonar al inspeccionado el precio de venta de los ejemplares de las muestras que queden en poder de dicha inspección excepto cuando la inspección se realice en establecimientos mayoristas en los que el abono se realizará únicamente a instancia del inspeccionado y por el valor del bien en la fase de comercialización que corresponda.

2. El pago, así como las circunstancias que concurran en el mismo, se harán constar en el acta.

3. Excepcionalmente, el pago podrá diferirse al momento en que pueda disponerlo el organismo actuante, en los términos que establece la normativa reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid, pudiendo, en ese caso, procederse a la retirada de las muestras sin pago directo.

4. Si se tratara de productos sujetos a inmovilización u otras medidas provisionales que limiten su fabricación, distribución o venta, no se abonarán las muestras recogidas.

Artículo 61. *Ensayos, análisis y valoraciones periciales.*

1. En el transcurso de las actuaciones de inspección y del período de información reservada o de prueba de los procedimientos sancionadores, podrán practicarse ensayos, análisis y valoraciones periciales sobre los asuntos objeto de investigación.

2. Las pruebas citadas en el apartado anterior se practicarán por laboratorios o centros oficiales de acreditada solvencia o, en su defecto, por peritos insaculados del correspondiente colegio profesional u otras entidades públicas o privadas de reconocido prestigio.

3. En el curso de la inspección, cuando se investiguen posibles riesgos para la seguridad, se podrán practicar pruebas sobre el producto, en el mismo lugar donde se esté realizando la inspección, por personal cualificado, adscrito a los laboratorios o centros a que se refiere el apartado anterior, debiéndose hacer constar, en el acta de inspección, la identidad del técnico actuante y los hechos que puedan implicar un riesgo para la seguridad de las personas y que justifican este procedimiento de práctica de prueba.

A estos efectos, se realizará la toma de muestra de acuerdo con el procedimiento previsto en el artículo 38 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid disponiendo el responsable del producto de un plazo de cinco días hábiles para solicitar la práctica de prueba contradictoria.

En todo caso, el inspector podrá adoptar las medidas provisionales previstas en el artículo 42 de la Ley 11/1998, 9 de julio, que estime necesarias.

Artículo 62. *Resultado de los ensayos, análisis y valoraciones periciales.*

1. La práctica de las pruebas se realizará utilizando métodos de ensayo oficiales o aprobados por organismos de normalización internacionales o los establecidos en la normativa sectorial reguladora de los productos, bienes o servicios.

2. De no existir método aprobado conforme al apartado anterior se realizará por aquellos métodos reconocidos por entidades de reconocido prestigio públicas o privadas.

3. Los informes de las pruebas realizadas serán detallados, permitirán la trazabilidad de su práctica, indicarán la metodología instrumental y cálculos realizados e incluirán las conclusiones del mismo además de los datos relativos al producto analizado, fecha de recepción, fecha de análisis y otros datos que deban constar en el informe.

4. Los informes periciales seguirán el procedimiento establecido por el colegio profesional al que pertenezca el perito y, en todo caso, se ajustarán a las instrucciones dadas por la administración actuante, debiendo contener una identificación y descripción del bien objeto del informe, su valoración económica, fecha de elaboración, identificación del perito y cuantos demás datos se consideren necesarios.

Artículo 63. *Pruebas contradictorias y dirimentes.*

Las pruebas contradictorias y dirimentes se practicarán únicamente sobre aquellos parámetros o elementos objeto de imputación. Si hubiere discrepancia entre los diferentes resultados analíticos o los informes periciales, ésta deberá estar motivada mediante informe, si ello fuera posible. En el caso de los ensayos y análisis se indicará expresamente si la causa de la discrepancia es cuantitativa o cualitativa, motivada por las características de las muestras, por la incorrecta realización de los anteriores análisis, por utilización de equipos mal calibrados, por aplicación de técnicas o reactivos inadecuados, por las características de los parámetros o por cualquier otra causa.

CAPÍTULO II

Medidas Provisionales

Artículo 64. *Adopción.*

La adopción de medidas provisionales podrá acordarse motivadamente por el órgano competente para la iniciación de expediente sancionador en materia de consumo a iniciativa propia, a propuesta de la inspección, del instructor del procedimiento, a instancia de otras administraciones, del propio responsable si voluntariamente lo solicita o como consecuencia de denuncia, sin perjuicio de la adopción directa de las citadas medidas por los inspectores en los supuestos y en las condiciones previstas en la Ley 11/1998.

Artículo 65. *Publicidad.*

Acordada la adopción de alguna de las medidas provisionales establecidas en el artículo 42 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, el órgano competente podrá hacer pública, motivadamente, la adopción de aquellas medidas en cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) cuando existan indicios racionales de riesgo para las personas, los bienes o el medio ambiente siempre que exista una difusión masiva del producto o servicio, se aprecie falta de colaboración de los responsables, se desconozca el mismo o estuviera ilocalizable,
- b) cuando existan indicios racionales de infracción por adulteración, alteración o fraude, por prestación de servicios defectuosa o incorrecta o por normalización técnica, comercial o de prestación de servicios y concurra continuidad, generalización, reiteración o clandestinidad.

Artículo 66. *Ejecución.*

1. Acordadas las medidas provisionales previstas en la Ley 11/1998, de 9 de julio, entre ellas, la inmovilización cautelar de un bien o producto o la suspensión de su distribución o adoptadas éstas voluntariamente por el inspeccionado, deberán hacerse constar por el órgano actuante los datos del producto o bien objeto de restricción, retirada o inmovilización, de manera que quede garantizada la identidad del mismo en todo momento, el número de unidades retiradas o inmovilizadas y el lugar de depósito.

2. Los productos o bienes objeto de las medidas provisionales del apartado anterior, tanto si han sido adoptadas por la administración como por la propia empresa en el marco de las obligaciones establecidas en el Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre Seguridad General de los Productos, para comercializar únicamente productos seguros, permanecerán depositados en los locales o dependencias del responsable de la empresa o establecimiento no pudiendo ser trasladados, manipulados, ni objeto de disposición alguna sin autorización, hasta que el órgano competente acuerde elevar a definitivas las medidas provisionales adoptadas o se acuerde su levantamiento.

3. La destrucción o expurgo de bienes inmovilizados se realizará de forma respetuosa con la salud y seguridad de las personas y el medio ambiente.

4. El depositario de los bienes que constituyen el depósito, estará sujeto a responsabilidad, en los términos del artículo 57 de este Reglamento, tanto si dicho depósito se establece mediante medidas provisionales acordadas por el órgano competente, como si se constituye por aceptación voluntaria del inspeccionado y así conste en el correspondiente Acta.

Artículo 67. *Levantamiento.*

Corresponde al órgano competente para incoar el correspondiente procedimiento el levantamiento de las medidas provisionales a propuesta de la inspección o, en su caso, del instructor del procedimiento sancionador, sin perjuicio de la decisión que, al respecto, pueda adoptar el órgano competente para resolver el procedimiento sancionador.

Artículo 68. *Pruebas periciales.*

1. Las pruebas periciales analíticas y los controles de calidad, análisis, exámenes comparativos o test de productos que se realicen en el marco de las actuaciones reguladas en los Títulos II, IV y V de la Ley 11/1998, de 9 de julio, tanto por la Administración competente como por los particulares afectados, deberá efectuarse en laboratorios o centros de análisis públicos o privados especializados en este tipo de pruebas.

2. Los laboratorios o centros de análisis que dependan de las Administraciones Públicas se considerarán especializados para el ejercicio de las funciones referidas.

CAPÍTULO III

Infracciones y sanciones

Artículo 69. *Especificación de infracciones.*

1. Será considerado, en todo caso, como infracción en materia de normalización técnica, comercial y de prestación de servicios la no entrega a los consumidores del documento de garantía conforme a la Ley, la extensión de documentos que impidan el ejercicio de las garantías legales, la limitación unilateral de las condiciones de la garantía o los defectos formales del documento.

2. Será considerado, en todo caso, infracción en materia de normalización técnica comercial o prestación de servicios, la utilización o exhibición de distintivos de marca de calidad o de

certificación sin contar con la autorización pertinente o la utilización de esos distintivos incumpliendo los requisitos exigidos en la autorización, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 50.1 y 50.3 de la Ley 11/1998, de 9 de julio.

3. Será considerado, en todo caso, infracción en materia de prestación de servicios incorrecta o defectuosa, la prestación de servicios no solicitados, el cobro de cantidades mínimas fijas por salidas o servicios a domicilio, los recargos por servicios en circunstancias en que no procediera y los cobros por distancias superiores a donde se anuncie la base del servicio cuando se incumplan las normas de información de carácter sectorial, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49.1 y 49.2 de la Ley 11/1998.

Artículo 70. *Graduación de las sanciones.*

1. Las sanciones de multa previstas en el artículo 53 de la Ley 11/1998, de 9 de julio se graduarán en los siguientes términos atendiendo a la concurrencia de las circunstancias agravantes y atenuantes previstas en el artículo 54 de la citada ley, circunstancias que se harán constar explícitamente en la resolución sancionadora:

- a) infracciones leves; en grado mínimo hasta 300 euros, en grado medio de 301 euros a 1.500 euros, en grado máximo de 1.501 euros a 3.005,06 euros,
- b) infracciones graves: en grado mínimo de 3.005,07 euros a 4.500 euros, en grado medio de 4.501 euros a 7.512 euros, en grado máximo de 7.513 euros a 15.025,30 euros,
- c) infracciones muy graves: en grado mínimo de 15.025,31 euros a 30.050 euros, en grado medio de 30.051 euros a 90.151 euros, en grado máximo: de 90.152 euros a 601.012,10 euros.

2. Cuando la comisión del hecho ilícito suponga un resultado más beneficioso para el infractor que el cumplimiento de la norma vulnerada, se considerará esta circunstancia como agravante para la determinación de la sanción de multa en su grado máximo en las infracciones graves y muy graves, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 55 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, pudiéndose rebasar la cantidad máxima de multa hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos, bienes o servicios objeto de la infracción.

Artículo 71. *Procedimiento sancionador.*

Sin perjuicio de la plena aplicación de las normas contenidas en el Título IX de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, el procedimiento sancionador aplicable será el previsto en el Decreto 245/2000, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora por la Administración Pública de la Comunidad de Madrid, con las especialidades establecidas en el presente capítulo.

Artículo 72. *Instrucción del procedimiento.*

1. Corresponde al órgano competente para incoar el procedimiento sancionador de acuerdo con lo establecido en la Ley 11/1998, de 9 de julio, designar a su instructor y, en su caso, al secretario entre los empleados públicos que formen parte de las unidades administrativas dependientes de dicho órgano.

2. La identidad del instructor se hará constar en el acuerdo de iniciación del procedimiento con el fin de que los interesados puedan promover, en su caso, la recusación del mismo.

Artículo 73. Gastos del procedimiento imputables al sancionado.

Serán por cuenta del sancionado los gastos del procedimiento que deban imputarse al mismo de conformidad con la normativa aplicable, incluyendo la práctica de pruebas periciales. La liquidación de los gastos podrá realizarse en la resolución sancionadora o en resolución independiente, dependiendo de la naturaleza del gasto realizado. En todo caso, las cantidades resultantes tendrán a todos los efectos la consideración de ingresos de derecho público.

TÍTULO V

Cooperación administrativa

Artículo 74. Traslado de actuaciones.

1. Los órganos competentes en materia de consumo que tuvieran conocimiento de reclamaciones o cualesquiera otras actuaciones cuya competencia material o territorial correspondiera a otra administración u órgano administrativo, darán inmediato traslado de aquéllas al órgano competente. Del citado traslado se dará cuenta a los interesados.

2. El traslado de actuaciones al Ministerio Fiscal en los supuestos previstos legal y reglamentariamente interrumpirá los plazos de prescripción de la posible infracción, o en su caso, de caducidad para perseguir las infracciones y del procedimiento sancionador.

Artículo 75. Registro de entidades locales con competencia en materia de consumo.

1. El registro de entidades locales con competencia en materia de Consumo que se adscribe, a todos los efectos, a la Consejería que tenga atribuidas las competencias en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores garantizará una acción coordinada y eficaz en la defensa y protección del consumidor.

2. Las entidades locales que asuman competencias en materia de consumo deberán solicitar su inscripción en el registro referido en el apartado anterior, acompañando la documentación en la que se haga constar las competencias asumidas e indicando expresamente las funciones que desarrollan, en el marco de lo dispuesto en el artículo 63.1 de la Ley 11/1998, de 9 de julio.

3. Las entidades locales inscritas podrán solicitar la actuación de la Comunidad de Madrid para el desarrollo de sus competencias en materia de consumo, en los términos previstos en el artículo 63.3 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.

4. En el caso de las entidades locales no inscritas en el referido registro, la Comunidad de Madrid asumirá directamente la competencia a través de la Dirección General competente en la materia, de acuerdo con lo señalado en el artículo 63.2 de la Ley 11/1998, de 9 de julio.

Artículo 76. *Funcionamiento del registro de entidades locales con competencia en materia de consumo.*

1. Las entidades locales debidamente inscritas en el registro deberán notificar al mismo, en el momento en que se produzca, cualquier modificación de los datos declarados en la inscripción, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 63.2 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.
2. Si la Consejería con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores apreciara que alguna entidad local incurre en alguno de los supuestos previstos en el artículo 63.2 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, respecto de aquellas competencias y funciones asumidas y registradas, podrá modificar de oficio la inscripción registral previo requerimiento a dicha entidad local en los términos dispuestos en el artículo 60 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local.
3. Las entidades locales inscritas estarán obligadas a presentar una memoria anual de actividades del ejercicio anterior en el primer trimestre de cada año natural.
4. La inscripción en el registro de entidades locales con competencia en materia de consumo permitirá a dichas entidades optar a las subvenciones en materia de consumo y a la firma de convenios con la Comunidad de Madrid en este ámbito.

Artículo 77. *Red de empleados públicos especializados en consumo.*

Mediante convenio suscrito al efecto entre las entidades locales inscritas en el registro regulado en el presente Título y la Consejería con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores podrá crearse una red de empleados públicos especializados en consumo para coordinar acciones ejecutivas, informativas y formativas.

Artículo 78. *Comisión Regional de Política de Consumo.*

1. La Comisión Regional de Política de Consumo dependiente de la Consejería con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores es el órgano de coordinación, colaboración, consulta y asesoramiento entre la Comunidad de Madrid y las entidades locales, para la ordenación de la política regional de consumo y defensa de los consumidores.
2. El pleno de la Comisión estará presidido por el titular de la Dirección General con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores, siendo vocales el presidente de la Federación de Municipios de Madrid, los titulares de las Concejalías o Áreas con competencias en materia de consumo de los ayuntamientos inscritos en el registro de entidades locales con competencia en materia de consumo, los presidentes de las Mancomunidades legalmente constituidas e inscritas en dicho registro.
3. El secretario de la Comisión Regional de Política de Consumo será designado por el titular de la citada Dirección General, entre el personal adscrito a la misma, y actuará con voz pero sin voto.

4. La Comisión se reunirá en pleno y en los grupos de trabajo creados por éste de los que formarán parte técnicos adscritos al organismo, ente, oficina, departamento o servicio de consumo de la entidad local y de la Dirección General de la Comunidad de Madrid competente en la materia.

5. La Comisión se reunirá en sesión ordinaria al menos dos veces al año, y en sesión extraordinaria cuantas veces sea convocada por el presidente, a iniciativa propia o a petición de los vocales.

6. A las reuniones de la Comisión, en pleno o en grupos de trabajo, podrán asistir, con voz pero sin voto, técnicos o expertos convocados por el presidente, a propuesta de cualquiera de los vocales.

7. La Comisión Regional de Política de Consumo elaborará, y aprobará en pleno, un reglamento de régimen interno para regular su funcionamiento.