

# I. COMUNIDAD DE MADRID

## A) Disposiciones Generales

### Consejería de Economía y Hacienda

**162** *DECRETO 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno, 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.*

El artículo 27.10 del Estatuto de Autonomía atribuye a la Comunidad de Madrid 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.

En uso de dichas atribuciones, la Comunidad de Madrid dictó la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, en la que 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 aprobado mediante 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, que englobara los distintos aspectos sobre los que versa la Ley.

La experiencia acumulada en su aplicación del Decreto 152/2001, de 13 de septiembre, hace necesario realizar ajustes y modificaciones en su contenido para adaptarlo a los cambios producidos desde su aprobación.

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.

El presente Decreto se estructura en un artículo único, 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, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y tres disposiciones finales. Por su parte, el Reglamento que se aprueba mediante el presente Decreto, se estructura en cinco títulos.

El título I del Reglamento regula su objeto y ámbito de aplicación.

El título II relativo a órganos colegiados de consulta y asesoramiento establece la regulación del Consejo de Consumo, así como su adscripción, composición y funciones, con el objeto de adaptarlo a la situación actual.

El título III relativo a la protección jurídica, administrativa y técnica, en relación con los derechos de los consumidores, establece una regulación en función de 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, han motivado la actual regulación. 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.

En el título IV se regula el control, inspección y sanción en materia de consumo.

En el título V, relativo a la cooperación administrativa, se 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 el presente. Asimismo, se establece el marco jurídico de aplicación al Registro de servicios de consumo para adaptarlo a las nuevas figuras que surgen en este ámbito.

El presente Decreto ha sido informado por el Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid. En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 4.b) de la Ley 6/1991, de 4 de abril, de Creación del Consejo Económico y Social, el presente Decreto ha sido sometido a informe de este órgano consultivo.

En virtud de lo expuesto, a propuesta del Consejero de Economía y Hacienda, de acuerdo con el Consejo Consultivo de la Comunidad de Madrid, previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión de 14 de enero de 2010,

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:
- 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 competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores que lo regule.
  - 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

### Primera

#### *Habilitación de desarrollo*

Se autoriza al titular de la Consejería con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores para dictar las normas que resulten necesarias para el desarrollo y ejecución de lo establecido en el presente Decreto.

### Segunda

#### *Símbolo de calidad empresarial*

Por Orden del titular de la Consejería con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores, se establecerá el símbolo de calidad empresarial y el procedimiento de concesión del mismo.

### Tercera

#### *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.

Dado en Madrid, a 14 de enero de 2010.

El Consejero de Economía y Hacienda,  
ANTONIO BETETA BARREDA

La Presidenta,  
ESPERANZA AGUIRRE GIL DE BIEDMA

## 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 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:

- Promover e impulsar la defensa del consumidor y usuario y la solución extrajudicial de controversias derivadas de la misma.
- 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.
- 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.
- Elaborar informes y estudios, a iniciativa propia o a instancia de las instituciones y órganos de la Comunidad de Madrid u otras instituciones públicas.
- Conocer e informar preceptivamente cuantas disposiciones de carácter general de la Comunidad de Madrid afecten directamente a los consumidores.
- Colaborar en la programación de la política para la defensa de los intereses de los consumidores en la Comunidad de Madrid.
- 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.
- 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:
- El Pleno.
  - La Comisión Permanente.
  - La Comisión de Precios.
  - La Comisión de Legislación.
  - La Comisión de Organizaciones de Consumidores.
  - 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.

## 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 Reglamento.

## 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 cualquiera 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: El Presidente del Consejo o persona en quien delegue.
  - b) Vicepresidente: 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: El Secretario del Consejo, que actuará con voz pero sin voto.

### 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: 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 12 del presente Reglamento. Entre los Vocales de esta comisión deberá figurar, en todo caso, el representante de la Consejería con competencia en materia de comercio.
  - c) Secretario: 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 sobre 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: 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: 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: 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: 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 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) Proponer la aprobación de 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, correspondiendo su aprobación al titular de la Dirección General con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores.
  - g) Proponer la prohibición de 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, correspondiendo su prohibición al titular de la Dirección General con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores.
  - 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: 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: 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, los 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 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 a 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 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.

2. 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, 15 Vocales, que serán expertos en materia de seguridad y en técnicas de ensayo y análisis, y un Secretario.

2. El Presidente del Comité será el titular de la Dirección General con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores.

3. El Vicepresidente será un miembro de la unidad administrativa general, 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 control farmacéutico y productos sanitarios 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 cualquiera 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:

- 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.
- Los centros de enseñanza que imparten enseñanza reglada para esta actividad.
- 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 registrarán 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 ordenación del consumo y defensa de los consumidores coordinará las acciones orientadas a la extensión del sistema unificado de reclamaciones.

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 se establezca por Orden del titular de la Consejería con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores.

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 y para las 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 se establezca por Orden del titular de la Consejería con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores, 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 quince 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 33 del presente Reglamento, 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 solo 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 solo 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 50 del presente Reglamento, 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 solo 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 concurren 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 presente 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 concurren 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 concurren 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, de 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 dirimientes*

Las pruebas contradictorias y dirimientes se practicarán únicamente sobre aquellos parámetros o elementos objeto de imputación. Si hubiere discrepancia entre los diferentes resultados analíticos o los informes periciales, esta 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, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.

### 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:

- Quando existan indicios razonables 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.
- Quando existan indicios razonables 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 concorra 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 estas 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, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.

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 los artículos 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 a 1.500 euros, en grado máximo de 1.501 a 3.005,06 euros.
- b) Infracciones graves: En grado mínimo de 3.005,07 a 4.500 euros, en grado medio de 4.501 a 7.512 euros, en grado máximo de 7.513 a 15.025,30 euros.
- c) Infracciones muy graves: En grado mínimo de 15.025,31 a 30.050 euros, en grado medio de 30.051 a 90.151 euros, en grado máximo de 90.152 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 lo dispuesto en el título IX de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, el procedimiento sancionador se sustanciará de conformidad con lo 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 aquellas 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 este, 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.

(03/1.721/10)

## Universidad Autónoma de Madrid

**163** *CORRECCIÓN de errores de la Resolución de 17 de diciembre de 2009, del Rector de la Universidad Autónoma de Madrid, por la que se modifica la relación de puestos de trabajo de personal eventual de este organismo.*

Apreciado error tipográfico en la publicación de la citada Resolución en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID número 10, correspondiente al día 13 de enero de 2010, página 6 (número de inserción 03/383/10), se procede a su corrección en los siguientes términos:

En el Anexo:

Donde dice: "Retribuciones: Las correspondientes a un puesto de personal funcional nivel 2".

Debe decir: "Retribuciones: Las correspondientes a un puesto de personal funcional nivel 12".

(03/1.926/10)

## B) Autoridades y Personal

### Consejería de Presidencia, Justicia e Interior

**164** *RESOLUCIÓN de 13 de enero de 2010, de la Dirección General de Función Pública, por la que se procede a la adjudicación de plazas de carácter laboral correspondientes a las categorías de Jefe de Cocina I (Grupo III, Nivel 6, Área B) y Jefe de Cocina II (Grupo III, Nivel 5, Área B) como consecuencia de la finalización del proceso selectivo de promoción profesional específica para el acceso a las citadas categorías, convocado por Orden de 20 de febrero de 2008, de la entonces Consejería de Justicia y Administraciones Públicas (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID de 4 de marzo).*

Mediante Orden de 20 de febrero de 2008, de la entonces Consejería de Justicia y Administraciones Públicas (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID de 4 de marzo de 2008; corrección de errores en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID de 14 de marzo de 2008), se convocaron las pruebas selectivas de promoción profesional específica para el acceso a plazas de carácter laboral de las categorías de Jefe de Cocina I (Grupo III, Nivel 6, Área B) y Jefe de Cocina II (Grupo III, Nivel 5, Área B).

A la vista de la Resolución de 13 de noviembre de 2009, de la Dirección General de Función Pública (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID de 25 de noviembre), por la que se resuelve el citado proceso selectivo, y una vez verificada la concurrencia de los requisitos exigidos en la Orden de convocatoria, esta Dirección General de Función Pública, en uso de las facultades que tiene legalmente atribuidas,

#### HA RESUELTO

##### Primero

Adjudicar destino al personal que se relaciona en el Anexo a la presente Resolución en los términos que se especifican en la misma.

##### Segundo

Por la Unidad responsable de Personal de la Consejería u Organismo de destino de los interesados se procederá a la acreditación de las nuevas condiciones de su relación jurídico-laboral mediante la firma de la pertinente diligencia, que se incorporará al expediente personal de cada uno de los aspirantes seleccionados.

A tal efecto, los interesados, en el período comprendido entre los días 25 y 29 de enero de 2010 (ambos inclusive), deberán personarse en la Subdirección o Servicio de Personal de la Consejería u Organismo de destino, cuyas direcciones se indican a continuación, debiendo ir provistos de su documento nacional de identidad, documento de afiliación a la Seguridad Social, así como de los datos bancarios correspondientes:

- Servicio Regional de Bienestar Social: Calle Agustín de Foxá, número 31, primera planta (28036 Madrid).
- Hospital General Universitario "Gregorio Marañón": Calle Doctor Esquerdo, número 46, Pabellón Administrativo, segunda planta, primera puerta (28007 Madrid).
- Hospital de Guadarrama: avenida Molino del Rey, número 2, 28440 Guadarrama (Madrid).
- Hospital de El Escorial: Carretera de Guadarrama-San Lorenzo de El Escorial, kilómetro 6,255 (Edificio Administración), 28200 San Lorenzo de El Escorial (Madrid).
- Hospital de Cantoblanco: Carretera de Colmenar Viejo, kilómetro 14,500 (Pabellón Administrativo, primera planta), 28043 Madrid.
- Hospital Psiquiátrico "Doctor Rodríguez Lafora": Carretera de Colmenar Viejo, kilómetro 13,800, 28049 Madrid.