

---

**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**

*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* <sup>(1)</sup>

1.

En uso de las competencias asumidas por la Comunidad de Madrid para el desarrollo legislativo de la materia de defensa del consumidor, la [Ley 11/1998, de 9 de julio](#), de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid ha establecido una detallada regulación de los derechos de los consumidores así como de su protección, jurídica, administrativa y técnica, incluyendo la distribución de las competencias entre las diferentes Administraciones y la cooperación entre ellas, con el objeto último de garantizar, en ese ámbito, la defensa y promoción de los consumidores y la mejora de su calidad de vida, todo ello de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria del Estado y con las bases y coordinación general de la sanidad.

La Ley Autonómica, que contiene, como se ha reseñado, una regulación exhaustiva de los derechos de los consumidores, en muchos casos novedosa, colmando lagunas y buscando prioritariamente fórmulas de coparticipación de todos los sectores afectados, no prevé, sin embargo, expresamente, ni incorpora un mandato genérico con el fin de aprobar un reglamento de desarrollo. No obstante, sí son numerosas las referencias a la necesidad de desarrollar reglamentariamente aspectos concretos, sin perjuicio de la habilitación general realizada al Consejo de Gobierno en la disposición final primera para dictar las disposiciones reglamentarias necesarias para el desarrollo de la Ley.

Con el fin de facilitar la labor interpretativa de las normas de desarrollo y para evitar la dispersión de esas normas, la Administración Autonómica ha optado por incluir en un único Reglamento todas aquellas disposiciones de desarrollo de la Ley que, por su carácter general y de aplicación horizontal a toda la materia competencial de defensa del consumidor, resultan necesarias para completar su regulación legal. Ello no obsta para que, mediante disposiciones reglamentarias específicas, el órgano competente autonómico pueda regular aquellos otros sectores o materias de carácter especial, referidos a aspectos concretos de la relación de consumo y que, habida cuenta la extensión de la referida materia competencial que abarca los campos más diversos y que se caracteriza por su constante expansión, resulta imposible reunir en un solo texto normativo.

---

<sup>1</sup>.- BOCM 3 de octubre de 2001.

El texto reproducido incorpora las modificaciones efectuadas por la **Orden 362/2007**, de 13 de marzo, de la Consejería de Sanidad y Consumo, por la que se modifica la hoja de reclamaciones del Anexo I 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. (BOCM 28 de marzo de 2007).

2.

El Reglamento, respondiendo a razones sistemáticas, se estructura en cuatro títulos, dividiéndose los tres primeros en Capítulos, siguiendo para ello similar esquema al de la Ley que le sirve de apoyo. En cada Capítulo se contiene una completa regulación de cada materia específica que se desarrolla.

El Capítulo I del Título I tiene por objeto actualizar la regulación del Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid, adaptándola a las prescripciones de la Ley Autonómica. Se trata de fortalecer el funcionamiento del Consejo y favorecer la labor de sus comisiones permanentes y grupos de trabajo, completando las lagunas existentes, en especial, en cuanto a sus normas de funcionamiento y de elección de los vocales.

El Capítulo II del Título I regula el Comité Técnico de la Seguridad en el Consumo de la Comunidad de Madrid, comité de expertos especializado en materia de seguridad en el consumo y del que forman parte representantes de la Administración, de organizaciones sociales y expertos en la materia. La nueva regulación del Comité completa el cuadro de competencias, actualiza su composición conforme a las diferentes modificaciones orgánicas acaecidas, simplifica la forma de elección de los vocales y establece unas normas mínimas de organización y funcionamiento, acordes con el carácter eminentemente técnico del órgano consultivo.

El artículo 32 de la Ley prevé el establecimiento, por parte de la Comunidad de Madrid, por vía reglamentaria, de un sistema unificado de reclamaciones. El objetivo último de la regulación que, al respecto, se contiene en el Capítulo I del Título II, es que toda persona física o jurídica, individual o colectiva, titular o no de establecimiento abierto al público, que preste bienes, servicios, productos o actividades a los consumidores, tenga la obligación de contar con hojas de reclamaciones a disposición de esos consumidores. Se opta para ello por una doble solución. La regla general es la aplicación de las normas de dicho Capítulo a todas las personas o entidades referidas con una excepción, aquellas que en virtud de su normativa sectorial tengan ya la obligación de disponer de las hojas o libros de reclamaciones, para las que se ha optado por mantener su propia regulación ya consolidada y conocida por todos los sectores afectados. En consecuencia, en el ámbito territorial autonómico, el consumidor siempre tendrá a su disposición hojas de reclamaciones, sea cual sea el producto o servicio que se le ofrezca.

El arbitraje de consumo se ha revelado como el más rápido, eficaz y ejecutivo mecanismo de resolución de controversias entre consumidores y prestadores de bienes, servicios o actividades. Por ello, la Administración autonómica, en colaboración con el Estado, ha optado, sin ambages, por el fomento del sistema tanto entre consumidores como entre empresarios. Por ello, en el Capítulo II del Título II se establecen dos medidas concretas de fomento: la adhesión de entidades del sector público autonómico, de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 35 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid, y la fijación de la adhesión al sistema como criterio de prioridad en la concesión de las subvenciones y ayudas públicas, en los casos en que proceda.

El Capítulo III del Título II desarrolla la regulación de los Códigos de Buenas Prácticas y de los Símbolos de Calidad Empresarial con el fin de promover la

autorregulación de los sectores empresariales en la defensa del consumidor, de manera que el empresario sea consciente que dicha defensa no es sólo un imperativo legal sino una labor que corresponde a todos y que en última instancia favorece también sus propios fines. En similar sentido, en el Capítulo IV se regula el patrocinio por entidades privadas de actividades de fomento y promoción de la protección de los consumidores.

Los Títulos III, IV y V de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid contienen una completa regulación de las actuaciones de control, inspección y sanción en la materia, una regulación tan detallada que podría incluso catalogarse como cuasi reglamentaria. Por ello, el Título III del Reglamento se limita a completar la citada regulación legal con el fin de evitar las lagunas que se han detectado en la práctica habitual. En cuanto a la inspección de consumo, en el Capítulo I del Título, de acuerdo con los criterios jurisprudenciales, se determinan cuestiones cruciales para garantizar la eficacia de la labor de inspección y el respeto a los derechos de los inspeccionados, como el régimen de las visitas, comparecencias y requerimientos, la identificación del personal inspector, el depósito y conservación de productos y la práctica de pruebas. Se ha optado, para la toma de muestras y las pruebas analíticas, por continuar aplicando el procedimiento estatal, dejando abierta la posible regulación autonómica, por cuanto dicho procedimiento cuenta ya con una consolidada jurisprudencia y una aceptación general que hace innecesario establecer una nueva regulación que no haría sino reiterar la estatal. En el Capítulo III del Título III se crea un Registro de Laboratorios Periciales y Control de Calidad de Productos de Consumo Acreditados, de manera que cualquier laboratorio debidamente acreditado por organismos de certificación pueda realizar, en el ámbito autonómico, pruebas analíticas y controles de calidad en el marco de la Ley 11/1998. Por último, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 129.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en el Capítulo IV del Título III se especifican ciertas infracciones con especial incidencia en la práctica y se gradúan las infracciones para facilitar la labor de instrucción y resolución de los procedimientos sancionadores.

El Título IV desarrolla los mecanismos de cooperación interadministrativa previstos en la Ley, de acuerdo con las bases estatales en materia de régimen local, con objeto de fijar un mapa de competencias en materia de consumo en los diferentes términos municipales. Por otra parte, se institucionaliza esa cooperación con la Administración local a través de la Comisión Regional de Política de Consumo.

### 3.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 27.10 del Estatuto de Autonomía, la Comunidad de Madrid tiene atribuida la competencia de desarrollo legislativo y ejecución en materia de defensa del consumidor y del usuario, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria del Estado, las bases y coordinación general de la sanidad, en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y en los números 11, 13 y 16 del apartado 1 del artículo 149 de la Constitución.

La presente norma se dicta en uso 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 y de acuerdo con el Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid.

En la elaboración del presente Decreto ha sido oído el Consejo Económico y Social de la Comunidad de Madrid.

Por todo ello, a propuesta del Consejero de Economía y Empleo, de acuerdo con el Consejo de Estado, previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión de 13 de septiembre de 2001,

DISPONGO:

**TÍTULO PRIMERO**  
**Órganos Colegiados de Consulta y Asesoramiento**

**CAPÍTULO PRIMERO**  
**Consejo de Consumo**

**Artículo 1.** *Consejo de Consumo y 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 atribuyen en su ámbito material al órgano previsto en el artículo 79 del presente Reglamento.

2. El Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid se adscribe a efectos administrativos a la Consejería de Economía y Empleo.

**Artículo 2.** *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, la Consejería de Economía y Empleo u otras Consejerías, le sometan a su conocimiento, en el marco de las materias que le son propias.
- c) Proponer al Consejo de Gobierno y a la Consejería de Economía y Empleo 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, la elaboración de las nuevas dispo-

siciones 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, a solicitud de la Consejería de Economía y Empleo, en la programación de la política para la defensa de los intereses de los consumidores.
- g) Impulsar la colaboración, cooperación y coordinación con otros organismos análogos, Administraciones y entidades públicas o privadas cuyas competencias o actividades confluyan o tengan relación con la defensa del consumidor.
- h) Informar, con carácter previo a su aprobación, los códigos de buenas prácticas de ámbito autonómico.

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 de informe, 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 3.** *Medios materiales y personales.*

1. La Consejería de Economía y Empleo de la Comunidad de Madrid 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 de Economía y Empleo, cuanta información y documentación sea precisa para el desempeño de sus funciones.

### **Artículo 4.** *Estructura del Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid.*

1. El Consejo de Consumo se estructura en:

- 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) Los Grupos de trabajo de carácter temporal.

2. El Pleno o cualquiera de las Comisiones de carácter permanente podrán constituir grupos de trabajo de carácter temporal por 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 permanentes, para su aprobación.

---

**Artículo 5. 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, veinticuatro vocales, uno de los cuales ejercerá de Vicepresidente Segundo, y un Secretario.

2. Será Presidente del Consejo el titular de la Consejería de Economía y Empleo.

3. Será Vicepresidente Primero el titular de la Dirección General de Alimentación y Consumo de la Consejería de Economía y Empleo.

    Será Vicepresidente Segundo el vocal representante de órganos de la Comunidad de Madrid que designe el Presidente del Consejo.

4. Serán vocales del Consejo:

- a) Un representante de la Consejería de Educación propuesto por su titular.
- b) Un representante de la Consejería de Sanidad propuesto por su titular.
- c) Un representante de la Consejería de Servicios Sociales propuesto por su titular.
- d) Un representante de la Consejería de Medio Ambiente propuesto por su titular.
- e) Un representante de la Consejería de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes propuesto por su titular.
- f) Un representante de la Consejería de Justicia, Función Pública y Administración Local propuesto por su titular.
- g) Un representante de la Consejería de Presidencia y Hacienda propuesto por su titular.
- h) El titular de la Dirección General de Comercio de la Consejería de Economía y Empleo o persona en quien delegue.
- i) El titular de la Dirección General de Turismo de la Consejería de Economía y Empleo o persona en quien delegue.
- j) Dos expertos de reconocido prestigio en materia de consumo propuestos por el Consejero de Economía y Empleo.
- k) Cinco representantes de organizaciones de consumidores de implantación regional, inscritas en el Registro de Asociaciones de Consumidores de la Comunidad de Madrid y que tengan la consideración de colaboradoras.
- l) Dos representantes de las organizaciones empresariales de carácter intersectorial más representativas en el territorio de la Comunidad de Madrid.
- m) Dos representantes de las organizaciones sindicales de carácter intersectorial más representativas en el territorio de la Comunidad de Madrid.
- n) Tres representantes de los municipios de la Comunidad de Madrid:
  - Uno a propuesta del Ayuntamiento de Madrid.
  - Dos a propuesta de la Federación Madrileña de Municipios, uno en representación de los Ayuntamientos con Servicio Municipal de Consumo y uno en representación de los Ayuntamientos sin Servicio Municipal de Consumo.

ñ) 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.

5. Como Secretario actuará, con voz y sin voto, un funcionario de la Dirección General de Alimentación y Consumo 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 6.** *Nombramiento y suplencia de Vocales y Secretario.*

1. Los Vocales y Secretario del Consejo de Consumo serán nombrados por el Consejero de Economía y Empleo a propuesta de los órganos, instituciones y organizaciones relacionadas en el artículo anterior.

2. Siguiendo idéntico procedimiento, el Consejero de Economía y Empleo 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, 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.

**Artículo 7.** *Propuesta de nombramiento de vocales.*

1. Las entidades que deseen formar parte del Consejo en representación de las organizaciones de consumidores o empresariales, lo solicitarán al Director General de Alimentación y Consumo, el cual, teniendo en cuenta los criterios de representatividad, en especial, implantación a nivel regional, número de asociados, capacidad técnica, infraestructura y actividad efectiva, propondrá las organizaciones a las que se otorgará la representación. La Dirección General de Alimentación y Consumo podrá recabar de las organizaciones, a esos efectos, la documentación acreditativa necesaria para realizar la propuesta.

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

2. 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.

**Artículo 8.** *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 de Economía y Empleo, previa propuesta de aquel a quien corresponda efectuar la designación.
- d) Por el transcurso del plazo de cuatro años para el que fueron designados, manteniéndose en funciones hasta la efectiva designación de sus sucesores.
- e) Cualquier otra causa legal o reglamentaria.

En todo caso, en el supuesto de cese, los nuevos vocales designados continuarán el mandato de sus predecesores hasta la renovación cuatrienal del Consejo.

**Artículo 9.** *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 órganos del mismo, sin perjuicio de avocar el conocimiento de todos aquellos asuntos de competencia del Consejo que estime pertinentes. En particular, le corresponde:

- a) Realizar la propuesta de Reglamento de Régimen Interior que se elevará para su aprobación y posterior publicación al Consejero de Economía y Empleo.
- b) Analizar y evaluar el programa de actuación.
- c) Crear grupos de trabajo.
- d) Nombrar los vocales que formen parte de las Comisiones.
- e) Programar, coordinar y evaluar las actuaciones de las Comisiones.
- f) Proponer la realización de estudios de mercado, sociológicos, de precios u otros de interés para los fines del Consejo.
- g) Emisión del informe del Consejo a las disposiciones de carácter general con rango de Ley que se sometan a su consideración y de aquellos otros que, por su especial trascendencia, le eleven las Comisiones para su conocimiento.
- h) Aprobar la memoria anual.

**Artículo 10.** *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 Interior. Asimismo, y por razones de urgencia, podrá adoptar acuerdos en relación con las materias de competencia del Pleno, dando cuenta a éste en la primera sesión que celebre.

2. La Comisión Permanente tendrá la siguiente composición:

- a) Presidente, que lo será el del Consejo.
- b) Vicepresidente, que lo será el Vicepresidente Primero del Consejo.
- c) Los vocales designados de la siguiente forma por el Pleno del Consejo entre sus miembros:
  - Dos vocales de entre aquellos a que hacen referencia las letras a), b), c), d), e), f), g), h) e i) del apartado 4 del artículo 5.
  - Un experto.
  - 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) Secretario, que lo será el del Consejo.

**Artículo 11. 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 del Régimen Interior, y en particular, las atribuidas a la Comunidad de Madrid en materia de precios en 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.
- b) Los vocales designados por el Pleno del Consejo entre sus miembros de la forma prevista en el artículo anterior.
- c) Secretario, que será un funcionario de la Dirección General de Comercio, con voz pero sin voto, designado por su titular.

**Artículo 12. 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 Interior. En particular, ejercerá las siguientes funciones:

- a) Elaborar la propuesta de informe del Consejo a las disposiciones de carácter general que se le sometan a consideración por parte del Pleno o de la Comisión Permanente.
- 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 y desarrollo de nuevas disposiciones normativas.

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.
- b) Los vocales designados por el Pleno del Consejo entre sus miembros de la forma prevista en el artículo 10.
- c) Secretario, que será un funcionario de la Dirección General de Alimentación y Consumo, con voz pero sin voto, designado por su titular.

**Artículo 13.** *Comisión de Organizaciones de Consumidores.*

1. La Comisión de Organizaciones de Consumidores ejercerá cuantas funciones le delegue el Pleno y aquellas otras que le atribuya el Reglamento de Régimen Interior. En particular, ejercerá las siguientes funciones:

- a) Realizar informes sobre la evolución del 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.
- b) Los cinco vocales representantes de organizaciones de consumidores.
- c) El Vicepresidente Segundo o persona en quien delegue.
- d) Secretario, que será un funcionario de la Dirección General de Alimentación y Consumo, con voz pero sin voto, designado por su titular.

**Artículo 14.** *Rotación de vocales de las comisiones.*

El Pleno del Consejo podrá acordar que la designación de los vocales de las Comisiones se realice por turnos anuales rotativos entre los grupos a los que, en su caso, corresponda proponer al correspondiente vocal.

**Artículo 15.** *Asistencia de técnicos o expertos.*

A las reuniones del Consejo, en Pleno, Comisiones o grupos de trabajo, podrán

asistir, con voz pero sin voto, aquellos técnicos o expertos en materia de ordenación del consumo o defensa de los consumidores, convocados por el Presidente, a iniciativa propia o a propuesta de cualquiera de los vocales.

**Artículo 16.** *Funcionamiento del Consejo.*

1. El Pleno del Consejo se reunirá como mínimo, en sesión ordinaria convocada por su Presidente, una vez cada seis meses. 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 aprobación 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 17..** *Normas aplicables*

La organización y funcionamiento del Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid, se regirá por lo dispuesto en el presente Decreto y en el Reglamento de Régimen Interior. 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.

**CAPÍTULO II**  
**Comité Técnico de la Seguridad en el Consumo**  
**de la Comunidad de Madrid**

**Artículo 18.** *Comité Técnico de la Seguridad en el Consumo de la Comunidad de Madrid y 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 Corporaciones Locales.

2. El Comité Técnico de la Seguridad en el Consumo de la Comunidad de Madrid se adscribe a efectos administrativos a la Consejería de Economía y Empleo.

**Artículo 19.** *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 competencias atribuidas a la Consejería de Sanidad y de las funciones que en materia de seguridad alimentaria se

otorgan al Consejo de Seguridad e Higiene Alimentaria 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, a requerimiento de la Consejería de Economía y Empleo u otros órganos de la Comunidad de Madrid.
- c) Emitir informes técnicos a requerimiento de la Consejería de Economía y Empleo u otros órganos de la Comunidad de Madrid.
- d) Proponer el desarrollo de programas de control en materia de seguridad y colaborar, a requerimiento de la Consejería de Economía y Empleo, 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, a solicitud de la Consejería de Economía y Empleo.

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 20.** *Medios materiales y personales.*

1. La Consejería de Economía y Empleo 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 de Economía y Empleo, cuanta información y documentación sea precisa para el desempeño de sus funciones.

**Artículo 21.** *Composición.*

1. El Comité Técnico de la Seguridad en el Consumo de la Comunidad de Madrid estará constituido por un Presidente, un Vicepresidente, doce 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 de Alimentación y Consumo de la Consejería de Economía y Empleo.

3. Será Vicepresidente un representante de la Dirección General de Alimentación y Consumo de la Consejería de Economía y Empleo propuesto por el titular de ésta.

4. Serán vocales del Comité:

- a) Un representante de la Dirección General de Salud Pública de la Consejería de

- Sanidad propuesto por el titular de aquélla.
- b) Un representante de la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Consejería de Economía y Empleo propuesto por el titular de aquélla.
  - c) Un representante de la Dirección General de Alimentación y Consumo de la Consejería de Economía y Empleo propuesto por el titular de aquélla.
  - d) 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.
  - e) Un representante de las organizaciones empresariales con representación en el Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid, propuesto por las citadas organizaciones.
  - f) Un representante de las organizaciones sindicales con representación en el Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid, propuesto por las citadas organizaciones.
  - g) Un representante de los municipios de la Comunidad de Madrid, propuesto por la Federación Madrileña de Municipios.
  - h) Dos expertos en materia de seguridad y en técnicas de ensayo y análisis propuestos por el Instituto Nacional de Consumo del Ministerio de Sanidad y Consumo.
  - i) Un representante de la Fundación para el Fomento de la Innovación Industrial propuesto por la misma.
  - j) 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.
  - k) Un representante del Consejo de Seguridad e Higiene Alimentaria.

5. Como Secretario actuará, con voz y sin voto, un funcionario de la Dirección General de Alimentación y Consumo 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 22. *Nombramiento y suplencia de Vocales y Secretario.***

1. Los Vocales y Secretario del Comité serán nombrados por el Consejero de Economía y Empleo a propuesta de los órganos, instituciones y organizaciones relacionadas en el artículo anterior.

2. Siguiendo idéntico procedimiento, el Consejero de Economía y Empleo 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, los vocales titulares serán sustituidos por los suplentes, el Presidente por el Vicepresidente 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.

**Artículo 23.** *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) Por acuerdo del Consejero de Economía y Empleo, previa propuesta de aquel a quien corresponda efectuar la designación.
- d) Cualquier otra causa legal o reglamentaria.

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

**Artículo 24.** *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 25.** *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 Decreto y en el Reglamento de Régimen Interior 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.

**TÍTULO II**

**Protección Jurídica Administrativa y Técnica  
en relación con los derechos de los consumidores**

---

## **CAPÍTULO PRIMERO**

### **Sistema unificado de reclamaciones**

**Artículo 26.** *Sistema unificado de reclamaciones.*

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, con el fin de garantizar el derecho a reclamar de los consumidores, así como un tratamiento homogéneo de las reclamaciones, se establece un sistema unificado de reclamaciones, en los términos dispuestos en el presente Capítulo.

**Artículo 27.** *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 directamente a los consumidores como destinatarios finales, tendrán a disposición de estos consumidores en dichos establecimientos las hojas de reclamaciones reguladas en el presente Capítulo.

2. 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.

3. Los profesionales o empresas de venta a distancia, de venta celebrada fuera de establecimientos mercantiles, de venta automática, de comercio electrónico, de venta en pública subasta y demás que carezcan de establecimientos o locales abiertos al público dispondrán de las hojas de reclamaciones en el domicilio social o fiscal ubicado en la Comunidad de Madrid, debiendo hacer constar esta circunstancia en los lugares o en los soportes en los que se realice la oferta.

**Artículo 28.** *Otras formas de reclamación.*

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

**Artículo 29.** *Hojas de reclamaciones.*

1. Las hojas de reclamaciones estarán integradas por un juego unitario de impresos autocalcables compuesto por un folio original de color blanco como ejemplar para la Administración, una primera copia de color rosa como ejemplar para la empresa o profesional y una segunda copia de color verde como ejemplar para el consumidor, conforme al modelo que se adjunta como Anexo I al presente Decreto. El recuadro superior izquierdo se reservará para la identificación del organismo emisor de la hoja y la dirección a la que se remitirá la reclamación. El recuadro superior derecho contendrá, además del

anagrama de identificación de la Comunidad Autónoma, un código de control formado por el número veintiocho como código autonómico, el código del municipio y el número de la reclamación.

2. Mediante Orden del Consejero de Economía y Empleo podrá modificarse el contenido o formato del modelo con el fin de adaptarlo, en su caso, a las peculiaridades de su tramitación informática o telemática, así como para la mejor comprensión y correcta utilización del mismo.

**Artículo 30.** *Cartel informativo.*

Todos 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 27, 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 se ajustará al modelo oficial que se recoge en el Anexo II del presente Decreto y será facilitado por la Administración competente para su emisión. El recuadro superior izquierdo se reservará para la identificación del organismo emisor del cartel.

**Artículo 31.** *Competencias municipales.*

1. De acuerdo con el régimen competencial establecido en el artículo 63 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, corresponde a los Ayuntamientos la edición y la distribución de las hojas de reclamaciones y de los carteles informativos correspondientes a las personas físicas y jurídicas obligadas cuyo lugar de exposición radique en su término municipal, salvo los dedicados a la venta ambulante, sin perjuicio de las competencias que se otorgan a los órganos autonómicos competentes en el artículo 62 y en el apartado 2 del citado artículo 63 de dicha Ley. La distribución de las hojas se realizará por el servicio municipal de consumo correspondiente con la salvedad a que se ha hecho referencia, o, previo acuerdo o convenio suscrito al efecto con el órgano competente, por otros organismos administrativos, corporaciones de derecho público u organizaciones empresariales.

2. Los órganos y entidades responsables de la distribución, de acuerdo con lo previsto en el artículo anterior, mantendrán un registro de personas físicas y jurídicas a las que se les hayan suministrado hojas de reclamaciones, en el que se hará referencia al establecimiento o lugar donde dispondrán las 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.

3. Dentro de los quince primeros días de cada mes, el órgano o entidad responsable de la distribución remitirá a la Consejería de Economía y Empleo una relación de las personas físicas y jurídicas a las que se les hayan suministrado durante el mes anterior hojas de reclamaciones, y de los establecimientos o lugares donde dispondrán las hojas de reclamaciones, incluyendo los códigos de control de las hojas facilitadas.

**Artículo 32.** *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 al Ayuntamiento en que aquéllos radiquen o a los organismos administrativos, corporaciones de derecho público u organizaciones empresariales a los que hace referencia el apartado 1 del artículo anterior, aportando la documentación acreditativa del ejercicio de la actividad profesional o empresarial.

**Artículo 33.** *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 27.3.

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 28 del presente Decreto. No obstante lo anterior, el consumidor podrá requerir la presencia del cuerpo policial competente para que acredite las referidas circunstancias.

**Artículo 34.** *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 reclamación 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, exponiendo claramente los hechos que han motivado la queja, con expresión de la fecha en que ocurrieron y concretando 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, haciendo entrega del mismo al consumidor.

**Artículo 35.** *Remisión de las hojas de reclamaciones.*

1. Cumplimentada la hoja de reclamación, el consumidor entregará el ejemplar para el establecimiento al titular o empleado del mismo y conservará en su poder los ejemplares para la Administración y para el reclamante. El consumidor dirigirá a la Administración el ejemplar correspondiente a la misma, en los términos previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y conservará el suyo.

2. Junto con la hoja de reclamaciones el consumidor podrá 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 36.** *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, se le dará la tramitación que corresponda 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.

**Artículo 37.** *Archivo de la reclamación.*

El desistimiento del reclamante, la avenencia 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 38.** *Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.*

1. La Junta Arbitral Regional de Consumo adscrita a la Consejería de Economía y Empleo, 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 en la materia.

2. Corresponde al Consejero de Economía y Empleo el nombramiento de Presidente

y Secretario de la Junta y de los Presidentes de los Colegios Arbitrales.

3. Corresponde al Director General de Alimentación y Consumo disponer la publicación trimestral en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid del otorgamiento y retirada de los distintivos oficiales de adhesión de las empresas al sistema arbitral y la publicación anual de censo de empresas adheridas al sistema a través de la Junta Arbitral Regional de Consumo.

**Artículo 39.** *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 mismos términos establecidos en el apartado anterior, las corporaciones locales, en el ámbito de sus competencias, propiciarán la adhesión de las empresas pertenecientes a su sector público.

**Artículo 40.** *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 o jurídicas a que se refiere el artículo 27 del presente Decreto, 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 41.** *Códigos de buenas prácticas.*

1. Mediante acuerdo suscrito entre el órgano correspondiente de la Administración competente, las organizaciones representantes de sectores empresariales o profesionales, o corporaciones de derecho público y, en su caso, las asociaciones de consumidores u otras partes cuyos intereses pueden verse afectados, entre los que podrán figurar otros organismos públicos territoriales o institucionales, podrán aprobarse códigos de buenas prácticas en materia de protección al consumidor, en el ámbito autonómico y local, excepto

en materia alimentaria, previo informe del Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid.

2. El código contendrá una relación de buenas prácticas empresariales con el fin de dar una adecuada satisfacción a los consumidores, sin perjuicio del obligatorio cumplimiento de toda la normativa aplicable. El código podrá contener buenas prácticas en materia de garantía de calidad, de normalización, garantías medioambientales, servicios de control, condiciones de garantía o de postventa, resolución de reclamaciones a través del sistema arbitral de consumo u otras vías extrajudiciales, o cualquier otra práctica beneficiosa para los consumidores.

3. En los términos que se disponga en el citado acuerdo, podrán adherirse voluntariamente al código todos aquellos empresarios del sector que se comprometan a su cumplimiento, formen o no parte de las organizaciones firmantes.

4. En el acuerdo se establecerán mecanismos de autocontrol por parte de las organizaciones firmantes, 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. La vigencia y revisión de los códigos se regulará en el acuerdo previsto en el apartado 1 y se llevará a cabo, en todo caso, transcurridos cuatro años desde su aprobación y siempre que se produzca alguna modificación normativa que afecte sustancialmente al contenido del código.

**Artículo 42.** *Símbolos de calidad empresarial.*

El cumplimiento de los códigos de buenas prácticas podrá ir ligado a la concesión de un símbolo de calidad empresarial otorgado a las empresas que se adhieran a cada uno de los códigos, en los términos que se establezcan reglamentariamente.

[Por [Orden 9665/2002, de 29 de octubre](#), de la Consejería de Economía e Innovación Tecnológica, se regula la concesión del símbolo «Buenas Prácticas» en materia de protección al consumidor.]

## CAPÍTULO IV

### **Patrocinio y colaboración de entidades con ánimo de lucro**

**Artículo 43.** *Instrumentación del patrocinio.*

1. Mediante convenio de colaboración suscrito al efecto, por un lado, por la Consejería de Economía y Empleo u otros órganos o entidades de la Administración de la Comunidad de Madrid, o la Corporación local competente, y por otro, por entidades públicas o privadas con ánimo de lucro, podrá acordarse la realización de actividades

generales o sectoriales de fomento y promoción de los derechos de los consumidores, así como de su defensa y protección.

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 el nombre y el anagrama de la misma junto con el correspondiente al órgano de la Administración competente. En ningún caso se podrá realizar en dichas actuaciones 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 44.** *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 III Control, Inspección y Sanción en materia de Consumo

#### CAPÍTULO PRIMERO Inspección de consumo

**Artículo 45.** *Organización.*

Corresponde a la Consejería de Economía y Empleo 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 Corporaciones 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, la legislación reguladora del régimen jurídico de las Administraciones públicas, del régimen local y demás normativa aplicable en la materia.

**Artículo 46.** *Personal inspector de la Comunidad de Madrid.*

1. Las actuaciones derivadas de las funciones atribuidas a la Inspección de Consumo de la Comunidad de Madrid serán desarrolladas por los funcionarios adscritos a la Consejería de Economía y Empleo 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.

**Artículo 47. 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 áreas restringidas. No obstante, cuando el establecimiento constituya el domicilio particular de una persona física, 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 48. Comparecencias.**

1. Cuando la naturaleza de la actuación a realizar lo permita, la Inspección de Consumo podrá requerir la comparecencia y colaboración 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 y 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 los motivos de la misma y las diligencias practicadas, en los términos previstos en el artículo 37 de la Ley 11/1998, de 9 de julio.

**Artículo 49. 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 50. Programación de la Inspección de Consumo de la Comunidad de Madrid.**

1. La Programación de las actuaciones de la Inspección de Consumo de la Comunidad de Madrid se llevará a cabo anualmente por la Consejería de Economía y Empleo e incluirá la planificación de las actuaciones de investigación, inspección y control de la Inspección de Consumo.

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

3. Con las salvedades legalmente previstas, los planes o programas de inspección

tendrán carácter reservado y sólo motivadamente podrán ser objeto de publicidad cuando las circunstancias así lo aconsejen.

**Artículo 51.** *Actuaciones no programadas.*

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

**Artículo 52.** *Formación.*

La Consejería de Economía y Empleo, en colaboración con las Corporaciones Locales, organizará programas de formación específica en materia de inspección de consumo, dirigidos tanto al personal de la Inspección de Consumo de la Comunidad de Madrid como al personal inspector de las Corporaciones Locales.

**Artículo 53.** *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 o finalizadas las funciones facultadas, se le retirará la tarjeta al personal citado, sin perjuicio de que se le provea de la correspondiente al puesto o las funciones que pase a desempeñar.

3. En caso de sustracción, pérdida y destrucción o deterioro notorio de la tarjeta de identificación, el titular de la misma deberá comunicarlo a la Dirección General de Alimentación y Consumo que procederá a entregarle otra sustitutiva de aquélla, sin perjuicio de la comunicación de los hechos al órgano policial competente para evitar la utilización fraudulenta de la misma en caso de pérdida o sustracción.

4. Corresponde a las Corporaciones Locales, en los términos dispuestos en los apartados anteriores, aprobar el modelo de tarjeta de identificación del personal inspector adscrito a las mismas.

**Artículo 54.** *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 una infracción 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 infracción 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 la naturaleza de los mismos así lo requiere.

**Artículo 55.** *Depósito y conservación de productos por los inspeccionados.*

Los inspeccionados deberán depositar y conservar adecuadamente los productos bienes y servicios sujetos a medidas provisionales, así como las muestras recogidas siguiendo el procedimiento reglamentario correspondiente, que se sujetarán, en ambos casos, a cuantos controles y comprobaciones sean necesarios, siguiendo las instrucciones de los servicios competentes.

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.

**Artículo 56.** *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 57.** *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 58.** *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 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 59.** *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 debidamente acreditados e inscritos de conformidad con lo dispuesto en el Capítulo III del presente Título, con las salvedades dispuestas en dicho Capítulo.

3. Cuando no existan centros o laboratorios acreditados, la práctica de los ensayos, análisis o valoraciones periciales podrá realizarse en 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.

**Artículo 60.** *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 realizarán por aquellos métodos reconocidos por entidades de reconocido prestigio públicas o privadas.

3. Los informes 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.

**Artículo 61.** *Pruebas contradictorias y dirimentes.*

Las pruebas contradictorias y dirimentes se practicarán únicamente sobre aquellos parámetros objeto de imputación. En caso de discrepancia entre los diferentes resultados analíticos, el informe discrepante motivará si ello fuera posible dicha discrepancia, indicando si 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 cualquier otra causa.

**CAPÍTULO II**  
**Medidas Provisionales**

**Artículo 62.** *Adopción de medidas provisionales.*

La adopción de medidas provisionales podrá acordarse motivadamente por el órgano competente 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 63.** *Publicidad de las medidas provisionales.*

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 64.** *Ejecución de medidas provisionales.*

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 aceptadas éstas voluntariamente, deberá 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 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.

**Artículo 65.** *Levantamiento de medidas provisionales.*

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.

### CAPÍTULO III

#### **Registro de laboratorios periciales y de control de calidad de productos de consumo acreditados**

**Artículo 66.** *Ámbito de aplicación.*

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 III, 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 debidamente inscritos en el Registro que se cree al efecto en la Consejería de Economía y Empleo conforme a lo dispuesto en el presente Capítulo y en la normativa que lo desarrolle.

2. Se regirá por su normativa específica la acreditación y registro de laboratorios que realicen controles analíticos de productos alimenticios.

3. Quedan excluidos de aplicación de las normas contenidas en el presente Capítulo, los laboratorios o centros de análisis que dependan de las Administraciones Públicas, que se entenderán autorizados para el ejercicio de las funciones referidas.

**Artículo 67.** *Requisitos.*

Podrán inscribirse en el Registro aquellos laboratorios o centros de análisis que se encuentren debidamente acreditados para el ejercicio de la actividad analítica correspondiente por organismos de certificación oficialmente reconocidos.

**Artículo 68.** *Procedimiento de acreditación y registro.*

1. La Consejería de Economía y Empleo regulará el procedimiento de inscripción y registro, que podrá incluir una evaluación técnica del laboratorio y las inspecciones e

informes que se consideren oportunos.

2. La inscripción tendrá validez por un período de tres años.

**Artículo 69. Desarrollo.**

La Consejería de Economía y Empleo regulará las condiciones de renovación, modificación y revocación de la inscripción, las obligaciones de los inscritos y demás normas de funcionamiento del Registro.

**CAPÍTULO IV**  
**Infracciones y sanciones**

**Artículo 70. Especificación de infracciones.**

1. Será considerado, en todo caso, como 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, 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 71. Graduación de las sanciones.**

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

a) Infracciones leves:

- Grado mínimo: Hasta 300,506 Euros (50.000 pesetas).
- Grado medio: De 300,512 Euros (50.001 pesetas) a 1.502,530 Euros (250.000 pesetas).
- Grado máximo: de 1.502,536 Euros (250.001 pesetas) a 3.005,060 Euros

---

(500.000 pesetas).

a) Infracciones graves:

- Grado mínimo: de 3.005,066 Euros (500.001 pesetas) a 4.507,590 Euros (750.000 pesetas).
- Grado medio: de 4.507,596 Euros (750.001 pesetas) a 7.512,651 Euros (1.250.000 pesetas).
- Grado máximo: de 7.512,657 Euros (1.250.001 pesetas) a 15.025,302 Euros (2.500.000 pesetas), pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos, bienes o servicios objeto de la infracción.

a) Infracciones muy graves:

- Grado mínimo: de 15.025,308 Euros (2.500.001 pesetas) a 30.050,605 Euros (5.000.000 pesetas).
- Grado medio: de 30.050,611 Euros (5.000.001 pesetas) a 90.151,815 Euros (15.000.000 pesetas).
- Grado máximo: de 90.151,821 Euros (15.000.001 pesetas) a 601.012,104 Euros (100.000.000 pesetas), pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos, bienes o servicios objeto de la infracción.

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, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 55 de la Ley 11/1998, de 9 de julio.

**Artículo 72. 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 73. Instrucción del procedimiento.**

1. Corresponde al órgano competente para incoar el procedimiento sancionador designar a su instructor 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 74.** *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 IV  
Cooperación Administrativa**

**Artículo 75.** *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 del procedimiento sancionador.

**Artículo 76.** *Registro de Servicios Municipales de Consumo.*

1. Con el fin de garantizar una acción coordinada y eficaz en la defensa y protección del consumidor, se crea el Registro de Servicios Municipales de Consumo que se adscribe, a todos los efectos, a la Consejería de Economía y Empleo.

2. Los Ayuntamientos de la Comunidad de Madrid que asuman competencias en materia de consumo en los términos previstos en el artículo 63 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, deberán solicitar su inscripción en el Registro, acompañando la documentación en la que se haga constar el nivel de competencias asumido e indicando expresamente las funciones que desarrolla en el marco de lo dispuesto en el artículo 63.1 de la Ley 11/1998, de 9 de julio.

3. Los Ayuntamientos que no soliciten la inscripción en el registro deberán, en los términos previstos en el artículo 63.3 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, requerir la actuación de la Comunidad de Madrid para el desarrollo de sus competencias en materia de consumo, aplicándose en caso contrario lo dispuesto en el artículo 63.2 de la citada Ley.

4. Los Ayuntamientos inscritos deberán, igualmente, requerir la actuación de la Comunidad de Madrid para el desarrollo de sus competencias en materia de consumo respecto a las atribuciones que no hayan asumido y comunicado al Registro, aplicándose,

en caso contrario, lo dispuesto en el artículo 63.2 de la Ley 1/1998, de 9 de julio.

5. Los Ayuntamientos podrán en cualquier momento modificar su inscripción para adaptarla a su situación real, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 63.2 de la Ley 11/1998, de 9 de julio.

**Artículo 77. *Requerimientos a los Ayuntamientos.***

La Consejería de Economía y Empleo, si apreciara que concurre alguna de las circunstancias previstas en el artículo 63.2 de la Ley respecto aquellas funciones asumidas y comunicadas al Registro por los Ayuntamientos, requerirá al Ayuntamiento respectivo en los términos dispuestos en el artículo 60 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases del Régimen Local.

**Artículo 78. *Red de Empleados Públicos Especializados en Consumo.***

Mediante convenio suscrito al efecto entre los Ayuntamientos inscritos en el Registro y la Consejería de Economía y Empleo podrá crearse una Red de Empleados Públicos Especializados en Consumo, a efectos de coordinar acciones ejecutivas y formativas.

**Artículo 79. *Comisión Regional de Política de Consumo.***

1. La Comisión Regional de Política de Consumo, dependiente de la Consejería de Economía y Empleo, es el órgano de coordinación, colaboración, consulta y asesoramiento de la Comunidad de Madrid y las Entidades Locales en materia de protección de los consumidores, teniendo únicamente carácter deliberante o consultivo.

2. La Comisión, presidida por el Director General de Alimentación y Consumo, está compuesta por los Concejales con competencias materiales de consumo de los Ayuntamientos inscritos en el Registro de Servicios Municipales de Consumo. Pueden solicitar su asistencia a las sesiones, con voz pero sin voto, los Concejales de los Ayuntamientos no inscritos en el Registro. Como Secretario actuará un funcionario de la citada Dirección General.

3. La Comisión se reunirá en Pleno o en los grupos de trabajo de Arbitraje, Normativa, Formación y Educación, Información y Reclamaciones, y Control de Mercado, de los que formarán parte Técnicos en cada una de las materias que tengan la consideración de empleados públicos de las respectivas Administraciones.

## **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**Primera. Consejo de Consumo y Comité Técnico de la Seguridad en el Consumo.**-En tanto en cuanto se proceda a la adecuación del Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid y del Comité Técnico de la Seguridad en el Consumo de la Comunidad de Madrid a las normas contenidas en el presente Decreto, continuarán en funciones los miembros de

ambos órganos designados conforme al Decreto 126/1996, de 29 de agosto, que regula el Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid y al Decreto 61/1999, de 29 de abril, por el que se constituye el Comité Técnico de Seguridad en el Consumo, respectivamente.

**Segunda. Procedimiento sancionador.**-Las normas relativas al procedimiento sancionador contenidas en los artículos 72 al 74 del presente Decreto no serán de aplicación a los procedimientos sancionadores iniciados con anterioridad a la entrada en vigor del mismo.

### DISPOSICIÓN DEROGATORIA

**Derogación normativa.**CA la entrada en vigor del presente Decreto quedarán derogadas todas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo establecido en el mismo. En particular, queda derogado el Decreto 30/1984, de 27 de marzo, por el que se crea la Comisión de Precios de la Comunidad de Madrid, el Decreto 126/1996, de 29 de agosto, que regula el Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid y el Decreto 61/1999, de 29 de abril, por el que se constituye el Comité Técnico de Seguridad en el Consumo.

### DISPOSICIONES FINALES

**Primera. Habilitación normativa.**C Se autoriza al Consejero de Economía y Empleo para dictar las normas que resulten necesarias para el desarrollo y ejecución de lo establecido en el presente Decreto.

**Segunda. Entrada en vigor.**CEl presente Decreto entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid Sin perjuicio de lo anterior, las disposiciones contenidas en el Capítulo I del Título II y en el Capítulo III del Título III del presente Decreto, serán efectivas transcurridos seis meses desde su entrada en vigor.



# Comunidad de Madrid

N.º 28/0000/XXX

## HOJA DE RECLAMACIÓN / OFFICIAL COMPLAINT FORM

Los datos de este recuadro serán cumplimentados por el reclamado antes de su entrega al consumidor/To be filled by the company

|   |                           |          |
|---|---------------------------|----------|
| Nombre del establecimiento                        | CIF o NIF                 |          |
| Dirección del establecimiento: calle, plaza y n.º | CP, localidad y provincia | Teléfono |
| Actividad del establecimiento                     |                           |          |
| Nombre de la razón social                         | CIF o NIF                 |          |
| Dirección: calle, plaza y n.º                     | CP, localidad y provincia | Teléfono |

Datos a rellenar por el reclamante / To be filled by the complainant:

A las / at \_\_\_\_\_ horas / hours del día / of \_\_\_\_\_ de / of \_\_\_\_\_ (fecha de la declaración / date of complaint), D.Dña. \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ (reclamante / complainant) Nacionalidad / Nationality \_\_\_\_\_ DNI o pasaporte / passport \_\_\_\_\_ Direc-  
 ción / Address \_\_\_\_\_ (calle o plaza, provincia o localidad y teléfono / street, square, locality, country and telephone number)

Motivo de la reclamación / Causes of complaint:

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

Solicita / Ask for:

Documentos aportados (facturas, folletos, etcétera) / Evidence to support this complaint such as invoices, bills and others

Alegaciones del reclamado / company's allegations

---



---



---



---



---



---

Firma del reclamante / Complainant's signature

Firma y sello del reclamado / company's signature

INSTRUCCIONES AL DORSO. (SEE THE BACK FOR INSTRUCTIONS)

## INSTRUCCIONES (1)

- El consumidor, para dar curso a la reclamación, deberá remitir el original de la hoja de reclamación, de color blanco, a la dirección reflejada en el encabezamiento, conservando la copia verde en su poder y entregando la de color rosa a la persona responsable del establecimiento.
- Esta reclamación se tramita por vía administrativa, no garantiza el carácter indemnizatorio y no interrumpe los plazos para el ejercicio de las acciones judiciales, en su caso.
- El consumidor deberá cumplimentar la hoja de reclamación antes de abandonar el establecimiento y para facilitar el esclarecimiento de los hechos, se aconseja remitir la queja en el plazo máximo de un mes a las autoridades competentes, uniendo a la reclamación cuantas pruebas y documentos sirvan para el mejor conocimiento de los hechos, especialmente el resguardo de la factura.
- Los datos personas recogidos serán incorporados y tratados en el fichero creado para recoger los datos de las reclamaciones y denuncias en materia de consumo y podrán ser cedidos al órgano competente en materia de consumo de la Comunidad de Madrid o de las Entidades Locales de la Comunidad Autónoma, además de otras cesiones previstas por la Ley. El órgano responsable del fichero es el que figura en la parte superior izquierda del anverso de la hoja de reclamaciones donde el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, cancelación y oposición. Todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.  
Para cualquier cuestión relacionada con esta materia, o si tiene usted alguna sugerencia que permita mejorar este impreso, puede dirigirse al teléfono de información administrativa 012 o a "Consumadrid", el Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org)
- La utilización de las hojas de reclamaciones no excluye la posibilidad de formular su reclamación de cualquier otra forma legalmente prevista.

## INSTRUCTIONS

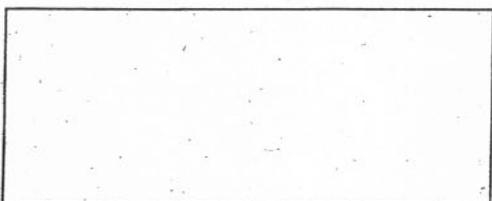
- In order to file a complaint, the customer must send the original (white sheet) of the official Complaint Form, duly completed, to the address at the top of the form. The pink copy of the form should be returned to the manager of the establishment in respect of which the complaint is being made, and the customer should keep the green copy of the form.
- Complaints made in this way will be dealt with in due course. The procedure itself does not guarantee any form of compensation and therefore does not in any way affect the course of any other legal action undertaken.
- The Complaint Form must be completed on site wherever the complaint is being made and, in order best to enable the facts to be established, should ideally reach the complaints authority within a month of the occurrence. Any form of documentation that might assist in the investigation of the complaint, in particular any proof of purchase, should be enclosed with the complaint form.
- Any personal data obtained in respect of consumer complaints will be incorporated into the relevant file. The details of the file may be made available to the relevant bodies and consumer organisations of the 'Comunidad de Madrid' and other local entities of the autonomous region, as well as other authorities as envisaged by the relevant Law. The entity responsible for the establishment and maintenance of the file is the one indicated on the top left hand side of the reverse of the Complaints Form. Consumers may contact this entity in respect of the exercise of any rights of access, deletion or correction of this data to which they may be entitled. All the above is in accordance with article 5 of the Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

---

<sup>1</sup>.- Redacción dada al texto de las instrucciones y a su traducción al inglés por la Orden 362/2007, de 13 de marzo, de la Consejería de Sanidad y Consumo.

Any issues or suggestions in relation to the above, or any suggestions for improvements to this form should be directed to the administrative information telephone line by dialling 012 or visiting Consumer's web site in [www.madrid.org](http://www.madrid.org)  
- The filing of complaints using customer Complaint Forms does not preclude any other form of legal action.

ANEXO II



**Comunidad de Madrid**

**EXISTEN**

*THERE ARE*

**HOJAS DE RECLAMACIONES**

*OFFICIAL COMPLAINTS FORM*

**A DISPOSICIÓN DEL CONSUMIDOR**

*AT THE CONSUMERS REQUEST*

*(DECRETO /2001, de de )*