



## **Decreto ...../ 2018 por el que se regula la concesión de los Distintivos a las Mejores Prácticas en materia de Consumo.**

Los distintivos de calidad en materia de consumo, creados por el Decreto 180/2002, de 17-12-2002, si bien se constituyeron como un instrumento de la Administración para fomentar un consumo de calidad de los productos y servicios ofertados por los proveedores, actualmente requieren ser actualizados y alineados con los Programas de Responsabilidad Social de las Empresas, con el propósito de lograr mayores cotas de competitividad y una mejor regulación económica eficiente de los mercados, coadyuvando al desarrollo e iniciativa empresarial, siempre encaminada a la mejora continua y orientada fundamentalmente al bienestar de los consumidores, a lo que contribuyen, igualmente, la generación de conocimiento y el incremento de las capacidades.

El Gobierno Regional considera conveniente recuperar una iniciativa abandonada con un enfoque nuevo, ya que desde el año 2011 no se ha convocado la Comisión Regional de Distintivos de Calidad en materia de consumo, y darle un nuevo impulso aunque con una nueva orientación, de tal forma que aunque los Distintivos a las Mejores Prácticas tengan su origen en los Distintivos a la Calidad su enfoque es esencialmente novedoso, fundamentalmente en cuanto a los méritos a valorar para la concesión de los Distintivos, que contemplarán aspectos no centrados exclusivamente en la "calidad", sino que además de ésta se tienen en cuenta otros muy valorados por la sociedad actual; constituyéndose así en una herramienta útil y necesaria destinada a lograr comportamientos competitivos en el desempeño de las empresas y demás oferentes del mercado en la búsqueda de la excelencia mediante la realización de mejoras y cambios.

Dos son los objetivos principales que incorpora este nuevo enfoque de los distintivos de calidad en el ámbito de consumo. De una parte, promover la gestión de la innovación frente a la obsolescencia del planteamiento de algunos sistemas de calidad, principalmente mediante dos instrumentos: la autorregulación y los códigos de conducta; y la comparación de mejores prácticas o benchmarking. De otra parte, ampliar el rango de potenciales acreedores de dichos distintivos extendiendo su reconocimiento más allá de la actividad y práctica empresarial, dado que la intervención de otros agentes también puede producir impacto positivo en la protección de las personas consumidoras y contribuir a mejorar las políticas regionales de consumo.



El Estatuto de Autonomía establece en el artículo 32.6 que corresponde a la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha el desarrollo legislativo y la ejecución en materia de defensa del consumidor y 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.

En base a esta competencia, la Comunidad Autónoma dictó el Estatuto del Consumidor de Castilla-La Mancha, por Ley 3/1995, de 9 de marzo, que en su artículo 24.c) dispone que la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha fomentará, en colaboración con las organizaciones empresariales, la existencia de distintivos para productos, bienes y servicios de la Región caracterizados por incorporar un elevado nivel de calidad.

En definitiva, se pretende incentivar la participación proactiva de personas, colectivos, organizaciones, entidades y empresas en la adopción o implementación de iniciativas, de forma voluntaria, que redunden en un mayor bienestar para las personas consumidoras y usuarias de la región, y que además puedan servir de modelo a replicar por terceros, o bien, constituyan fuente de inspiración para la emergencia de nuevas iniciativas al respecto.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Sanidad, oído el Consejo Regional de Consumo, .... el Consejo Consultivo de Castilla-La Mancha, y previa deliberación del Consejo de Gobierno, en su reunión del día ...de.....de 2018

Dispongo:

### **Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.**

El presente Decreto tiene por objeto la regulación de los Distintivos a las Mejores Prácticas en materia de Consumo, entendiéndose que son aquellos que reconocen institucionalmente los méritos contraídos tanto por personas físicas y jurídicas, titulares de establecimientos o empresas que comercialicen productos y bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, como por aquellas organizaciones, entidades o instituciones, que desarrollen su actividad en igual ámbito territorial, y que se distingan por la adopción o



implementación voluntaria de iniciativas que redunden en un mayor bienestar para las personas consumidoras y usuarias de la región.

**Artículo 2. Méritos a valorar para la concesión de los distintivos a las mejores prácticas en materia de consumo.**

Serán méritos a valorar que las personas físicas y jurídicas, titulares de establecimientos o empresas que comercialicen productos y bienes o presten servicios o las organizaciones, entidades o instituciones desarrollen actividades que supongan:

- a. Adopción de medidas de autorregulación o corregulación.
- b. Alianzas con la Administración Regional de Consumo.
- c. Participación en programas de Responsabilidad Social de Empresas (RSE) y Consumo
- d. Participación en programas conjuntos con Organizaciones de Consumidores (OO.CC.).
- e. Valoración de los colectivos vulnerables y de la accesibilidad.
- f. Seguimiento de una trayectoria que implique una especial sensibilidad en materia de protección a las personas consumidoras.
- g. Iniciativas laborales, sociales y ambientales.
- h. Adopción de medidas de igualdad de género.
- i. Acciones de innovación, desarrollo e investigación en el marco de la innovación social o tecnológica aplicada a la protección de los consumidores.
- j. Gestión inteligente de la disrupción tecnológica.
- k. Adopción de medidas contra el desperdicio alimentario y la sobreproducción y sobreconsumo en general.
- l. Adopción de medidas contra la obsolescencia programada.
- m. Seguimiento de políticas de información, formación, educación e investigación.
- n. Fomento de la transparencia, simetría informativa, confianza, y la reputación.
- o. Promoción de la corresponsabilidad y de criterios de compra ética.
- p. Adopción del criterio de calidad en general.
- q. Existencia de sistemas de gestión de “compliance” y de atención al cliente y postventa.
- r. Adopción de medidas de fomento del voluntariado.



- s. Desarrollo de aspectos contemplados o relacionados con la legislación vigente en materia de consumo.
- t. Aprobación de Compromisos y Códigos Éticos y de Buenas Prácticas de producción, distribución y comercialización de productos y servicios.
- u. Realización de estudios y proyectos de investigación.

Dado el carácter innovador y dinámico de las prácticas a reconocer, los méritos anteriores se podrán actualizar, cuando suponga un beneficio para las personas consumidoras.

### **Artículo 3. Creación y composición de la Comisión Regional de Distintivos a las Mejores Prácticas en materia de Consumo.**

1. Se crea la Comisión Regional a las Mejores Prácticas en materia de Consumo como órgano adscrito a la Consejería competente en materia de consumo, encargado de la tramitación de las solicitudes de concesión de los distintivos a las mejores prácticas en materia de consumo y de su posterior evaluación para la concesión o denegación de los distintivos.

2. Esta Comisión estará integrada por:

Presidencia: La persona titular de la Dirección General competente en materia de consumo.

Vocalías:

- a) La persona coordinadora del Área de consumo.
- b) Dos personas representantes del sector empresarial.
- c) Dos personas representantes de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios de ámbito regional, de las pertenecientes al Consejo Regional de Consumo.
- d) Una persona representante de otros colectivos presentes en el Consejo Regional de Consumo, designada por éste con arreglo a la categorización de los méritos a valorar según su especificidad.

Secretaría:

Una persona funcionaria designada por el Presidente, de entre el personal que presta sus servicios en el área de consumo.



Asimismo, esta Comisión podrá invitar a que asistan a las sesiones de la misma, con voz pero sin voto, al personal técnico que considere conveniente en orden a la naturaleza e índole de los asuntos a tratar.

#### **Artículo 4. Procedimiento.**

El procedimiento de concesión de los Distintivos a las Mejores Prácticas en materia de Consumo se iniciará a instancia de parte interesada.

Las personas físicas podrán presentar su solicitud (según modelo previsto en el Anexo I), junto a la documentación acreditativa de los méritos alegados, en los Registros de la Consejería de Sanidad así como en los demás lugares previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, o de forma telemática mediante el envío con firma electrónica de los datos a través del formulario incluido en la sede electrónica de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Las personas jurídicas, entidades sin personalidad jurídica, y el resto de sujetos referidos en el artículo 14.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre deberán presentar su solicitud de forma telemática, mediante el envío con firma electrónica de los datos a través del formulario incluido en la sede electrónica de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (<https://www.jccm.es>), junto a la documentación acreditativa de los méritos alegados. Los documentos originales podrán ser digitalizados y presentados junto a la solicitud como archivos anexos a la misma. No se admitirán a trámite las solicitudes presentadas por medios distintos al anteriormente señalado.

Para facilitar la completa tramitación electrónica del expediente, las personas jurídicas solicitantes, a través de su representante legal, deben darse de alta en la Plataforma de notificaciones telemáticas de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, <https://notifica.jccm.es/notifica/>.

#### **Artículo 5. Requisitos.**

Para la obtención de los Distintivos a las Mejores Prácticas en materia de Consumo será preciso que el solicitante reúna los siguientes requisitos:



- a) No haber sido objeto de sanción firme en vía administrativa por infracción relativa al mérito que se pretenda acreditar en los dos años anteriores a su solicitud.
- b) Estar al corriente de pagos en lo que se refiere a obligaciones tributarias y con las cuotas de todo tipo de la seguridad social.

#### **Artículo 6. Tramitación.**

1. Una vez admitida a trámite la solicitud, los méritos alegados por la persona física, la empresa, establecimiento, organización, entidad o institución, serán verificados por personal técnico de la Consejería competente en materia de consumo, que podrán ser auxiliados por otro personal técnico en su caso, designado por el titular de la Presidencia de la Comisión Regional de Distintivos a las Mejores Prácticas en Materia de consumo.

2. La solicitud y documentación que se acompaña se someterá a la evaluación de la Comisión Regional de Distintivos a las Mejores Prácticas en materia de Consumo.

3. Cada solicitud de distintivo será evaluada objetivamente, desde un punto de vista cualitativo y en su conjunto.

4. Los principios genéricos de evaluación de solicitudes, que permitirán decidir a la Comisión en cada caso concreto, serán los siguientes:

- a) La permanencia en el tiempo de la medida o acción objeto de solicitud.
- b) La extensión de los destinatarios a los que afecta o va dirigida la medida o acción objeto de solicitud.
- c) El impacto que la medida objeto de la solicitud, producirá en el ámbito económico, estructural u organizativo de la empresa, establecimiento, organización, entidad o institución que la propone.
- d) La trascendencia o repercusión social de la medida o acción solicitada.
- e) La originalidad de la medida o acción propuesta.
- f) La afectación positiva que la medida o acción pueda representar para los colectivos más desfavorecidos o vulnerables.
- g) La trayectoria de la empresa, establecimiento, organización, entidad o institución y su vinculación a programas de buenas prácticas.



### **Artículo 7. Resolución.**

La concesión del Distintivo a las Mejores Prácticas en materia de Consumo se llevará a cabo por Resolución de la persona titular de la Consejería competente en materia de consumo, en el plazo de tres meses desde la fecha en que la solicitud hay tenido entrada en el registro electrónico de la administración u organismo competente para su tramitación. Si transcurrido dicho plazo no se hubiera dictado resolución expresa, se entenderá estimada la solicitud.

En caso de resolución denegatoria de la solicitud, se podrá recurrir, de acuerdo con lo previsto en el artículo 123 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, potestativamente en reposición ante el mismo órgano que los hubiera dictado o ser impugnados directamente ante el orden jurisdiccional contencioso-administrativo.

### **Artículo 8. Período de validez.**

1. Una vez concedido el Distintivo a las Mejores Prácticas en materia de Consumo, el período de vigencia será de tres años. No obstante, si durante este período la empresa, establecimiento, organización, entidad o institución que hubiese obtenido el distintivo a las mejores prácticas en materia de consumo fuera sancionada por infracción grave o muy grave mediante resolución firme, en materia de consumo o salud pública, o se pusiese de manifiesto el incumplimiento de los méritos y requisitos que dieran lugar a su concesión, la resolución será revocada, previa audiencia a la persona interesada.

2. Dentro del mes anterior a la expiración del plazo de validez del Distintivo a las Mejores Prácticas en materia de Consumo, las empresas, establecimientos, organizaciones, entidades o instituciones interesadas podrán solicitar la renovación del mismo, que será concedida por un nuevo período de tres años, siempre que se sigan cumpliendo los méritos que dieron lugar a su concesión. La solicitud de renovación seguirá el mismo procedimiento que la solicitud inicial.

3. También podrán comunicar los cambios que se produzcan, durante el transcurso del plazo de validez del Distintivo, para que sean actualizados o modificados los méritos tenidos en cuenta para la concesión de los Distintivos.



Dichas comunicaciones se realizarán conforme a lo dispuesto en los párrafos segundo y tercero del artículo 4.

### **Artículo 9. Publicidad de los distintivos a las mejores prácticas en materia de consumo.**

1.- Durante el período de validez citado, la empresa, establecimiento, organización, entidad o institución podrá hacer uso del Distintivo a las Mejores Prácticas en materia de Consumo (según modelo en el Anexo II) en cualquier documentación propia (albaranes, facturas, envases, etiquetas, establecimientos, publicidad y otros).

2.- La Consejería competente en materia de consumo publicará periódicamente en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha y en la página web de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, la relación de empresas que ostenten los Distintivos a las Mejores Prácticas en materia de Consumo, así como la relación de empresas a las que se les ha retirado el distintivo según lo previsto en el apartado 1 del artículo 8 de este Decreto.

3. Asimismo, la Consejería competente en materia de consumo publicará en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha y en la página web de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha los nombres de las personas que forman parte de la Comisión, así como las modificaciones que sufran las designaciones efectuadas.

### **Artículo 10. Registro.**

Se crea, adscrito a la Consejería competente en materia de Consumo, el Registro de Distintivos a las Mejores Prácticas en materia de Consumo, en el que se inscribirán los distintivos concedidos, periodos de validez y renovación correspondientes, y su posible revocación. Este registro será de público acceso.

### **Artículo 11. Logotipo.**

El logotipo del Distintivo a las Mejores Prácticas en materia de Consumo tendrá la forma y características que figuran en el Anexo II de este Decreto.

### **Disposición Derogatoria Primera.**





Queda derogado el Decreto 180/2002, de 17-12-2002, de creación de los distintivos de calidad en materia de consumo, y la Orden de 25-03-2004, de la Consejería de Sanidad, por la que se regula el régimen interno de funcionamiento de la Comisión Regional de Distintivos de Calidad en materia de consumo de Castilla-La Mancha.

**Disposición Derogatoria Segunda.**

Queda derogado el Decreto 315/2003, de 16 de diciembre, de protección de los derechos de los consumidores y usuarios en materia de telefonía móvil.

**Disposición Final Primera.- Desarrollo.**

Se faculta al titular de la Consejería competente en materia de consumo para que dicte las disposiciones necesarias para el desarrollo de lo dispuesto en este Decreto; en especial, en el plazo de un año desde la entrada en vigor de este Decreto, se regulará por Orden el régimen jurídico de la Comisión Regional de Distintivos a las Mejores Prácticas en materia de Consumo.

**Disposición Final Segunda.- Inclusión en el Registro de actividades de tratamiento de datos personales.**

En el plazo de un mes desde la entrada en vigor de este Decreto la Consejería de Sanidad realizará las gestiones oportunas para la inclusión de la actividad contemplada en este Decreto en el Registro de actividades de tratamiento de datos personales de la Junta de comunidades de Castilla-La Mancha, de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016.

**Disposición Final Tercera.- Entrada en vigor.**

El presente Decreto entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.



**Castilla-La Mancha**

**Consejería de Sanidad**  
Dirección General de Salud Pública y Consumo

Avda. de Francia, 4 - C.P.: 45071 Toledo

**ANEXO I FORMULARIO SOLICITUD (Código SIACI)**

**ANEXO II LOGOTIPO**



Castilla-La Mancha

Consejería de Sanidad

Dirección General de  
Salud Pública y Consumo

Nº Procedimiento

030054

Código SIACI

SIQ4

**DISTINTIVOS A LAS MEJORES PRÁCTICAS EN MATERIA DE CONSUMO  
SOLICITUD DE CONCESIÓN O RENOVACIÓN**

**DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE**

Si elige persona física son obligatorios los campos: tipo y número de documento, nombre y primer apellido.

NIF

NIE

Número de documento

Nombre:

1º Apellido:

2º Apellido:

**RANGO DE EDAD:**

Hasta 20 años  De 21 a 30 años  De 31 a 50 años  de 51 a 65 años  Más de 65 años

Si elige persona jurídica son obligatorios los campos: número de documento y razón social

Persona jurídica

Número de  
documento:

Razón social:

Domicilio:

Provincia:

C.P.:

Población:

Teléfono:

Teléfono móvil:

Correo electrónico:

El correo electrónico designado será el medio por el que desea recibir el aviso de notificación.

**DATOS DE LA PERSONA REPRESENTANTE (EN SU CASO)**

NIF

NIE

Número de documento:

Nombre:

1º Apellido:

2º Apellido:

Domicilio:

Provincia:

C.P.:

Población:

Teléfono:

Teléfono móvil:

Correo electrónico:

Las comunicaciones que deriven de este escrito se realizarán con la persona representante designada por la persona interesada.

**MEDIO POR EL QUE DESEA RECIBIR LA NOTIFICACIÓN**

Correo postal (De acuerdo con el artículo 14 de la Ley 39/2015, exclusivamente para aquellos que no estén obligados a la notificación electrónica.)

Notificación electrónica (Si elige o está obligado a la notificación electrónica compruebe que está usted registrado en la Plataforma <https://notifica.jccm.es/notifica> y que sus datos son correctos.)



Castilla-La Mancha

Consejería de Sanidad

Dirección General de  
Salud Pública y Consumo

### INFORMACIÓN BÁSICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

<b>Responsable</b>	Consejería de Sanidad. Dirección General de Salud Pública y Consumo.
<b>Finalidad</b>	Estudio y otorgamiento de Distintivos a las Mejores Prácticas en materia de Consumo.
<b>Legitimación</b>	Ejercicio de poderes públicos: Ley 11/2005 de 15 de diciembre Estatuto del Consumidor de Castilla-La Mancha.
<b>Destinatarios</b>	No existe cesión datos
<b>Derechos</b>	Puede ejercer los derechos de acceso, rectificación o supresión de sus datos, así como otros derechos, tal y como se explica en la información adicional
<b>Información adicional</b>	Puede solicitarla en la dirección de correo: <a href="mailto:protecciondatos@jccm.es">protecciondatos@jccm.es</a>

### DATOS DE LA SOLICITUD

Asunto: Concesión o renovación de los distintivos a las mejores prácticas en materia de consumo

### MÉRITOS VALORABLES ALEGADOS

-  
-  
-  
-  
-  
-

### ACREDITACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS

#### Declaraciones responsables:

La persona abajo firmante, en su propio nombre o en representación de persona interesada, declara que todos los datos consignados son veraces, declarando expresamente que:

- No ha sido objeto de sanción firme en vía administrativa por infracción relativa al mérito que se pretenda acreditar en los dos años anteriores a su solicitud.
- Está al corriente de pagos en lo que se refiere a obligaciones tributarias y con las cuotas de todo tipo de la seguridad social

Son ciertos los datos consignados en la presente solicitud comprometiéndose a probar documentalmente los mismos, cuando se le requiera para ello

Igualmente la persona abajo firmante declara conocer que en el caso de falsedad en los datos y/o en la documentación aportados



**Castilla-La Mancha**

**Consejería de Sanidad**

**Dirección General de  
Salud Pública y Consumo**

u ocultamiento de información, de la que pueda deducirse intención de engaño en beneficio propio o ajeno, podrá ser excluida de este procedimiento, ser objeto de sanción y, en su caso, los hechos se pondrán en conocimiento del Ministerio Fiscal por si pudieran ser constitutivos de un ilícito penal.

**Autorizaciones:**

Según el artículo 28 de la Ley 39/2015, esta Consejería va a **proceder a verificar** todos estos datos, salvo que usted no autorice expresamente dicha comprobación.

- NO:** Los acreditativos de identidad.
- NO:** Los acreditativos de residencia a través del Servicio de Verificación de Datos de Residencia (SVDR).
- NO:** Los siguientes datos o documentos emitidos por la Administración:
  - 
  - 
  -

Según el artículo 28 de la Ley 39/2015, esta Consejería va a **proceder a verificar** los datos o documentos que se encuentren en poder de la Administración, y que usted señale a continuación:

- Documento .., presentado con fecha. ante la unidad de la Administración
- Documento .., presentado con fecha. ante la unidad de la Administración
- Documento .., presentado con fecha. ante la unidad de la Administración

En el supuesto de que expresamente no autorice a esta Consejería a consultar alguno de los anteriores documentos, señale expresamente:

- 
- 
- 

En el caso de no autorizar la comprobación de los datos anteriores, se compromete a aportar la documentación pertinente.

Además de la información antes descrita, declara aportar los siguientes documentos (liste los documentos electrónicos o en papel a aportar):

Firma

En , a de de 20

Organismo destinatario:

DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA Y CONSUMO DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD

Código DIR3: A08014299

**DISTINTIVO N°:**  
**XX/XXXX/20XX**

**MEJORES  
PRÁCTICAS  
DE  
CONSUMO**

**Castilla-La Mancha**

