

## I.- DISPOSICIONES GENERALES

### Consejería de Sanidad

#### **Decreto 83/2018, de 13 de noviembre, por el que se regula la concesión de los Distintivos a las Mejores Prácticas en Materia de Consumo y se crea su registro. [2018/13887]**

Los Distintivos de Calidad en materia de Consumo, creados por el Decreto 180/2002, de 17 de diciembre, 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 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, ya que desde el año 2011 no se ha convocado la Comisión Regional de Distintivos de Calidad en materia de consumo, con un enfoque nuevo y darle un impulso aunque con distinta orientación, de tal forma que aunque los Distintivos a las Mejores Prácticas tengan su origen en los Distintivos de 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. Se constituyen 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 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. 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 11/2005, de 15 de diciembre, que en su artículo 15.4.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 la elaboración de este decreto se han respetado los principios de buena regulación establecidos en el artículo 129.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en cuanto que han quedado justificadas las razones de interés general que han motivado esta iniciativa normativa y se han identificado de forma clara los fines perseguidos y las razones por las que se ha considerado que esta iniciativa normativa es el instrumento más adecuado para garantizar su consecución. Así mismo, se han respetado los principios de proporcionalidad y eficiencia, ya que no existen otras medidas menos restrictivas de derechos o que impongan menos

obligaciones a los destinatarios, no suponiendo la imposición de ninguna carga administrativa innecesaria o accesorio para éstos. También se ha tenido en cuenta el principio de seguridad jurídica, con el objetivo de lograr un texto claro, integrado con el resto de las normas que conforman el ámbito del derecho de consumo, así como el principio de transparencia para posibilitar el acceso de los potenciales destinatarios a los documentos propios de su proceso de elaboración, y su participación activa en dicho proceso.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Sanidad, oído el Consejo Regional de Consumo, de acuerdo con el Consejo Consultivo de Castilla-La Mancha, y previa deliberación del Consejo de Gobierno, en su reunión del día 13 de noviembre de 2018

Dispongo:

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

1. 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.

2. Asimismo tiene por objeto la creación del Registro de Distintivos a las Mejores Prácticas en materia de Consumo.

Artículo 2. Méritos a valorar para la concesión de los Distintivos a las Mejores Prácticas en materia de Consumo.

1. 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.
- 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 reputación.
- ñ. Promoción de la corresponsabilidad y de criterios de compra ética.
- o. Adopción del criterio de calidad en general.
- p. Existencia de sistemas de gestión de cumplimiento normativo y de atención al cliente y postventa.
- q. Adopción de medidas de fomento del voluntariado.
- r. Desarrollo de aspectos contemplados o relacionados con la legislación vigente en materia de consumo.
- s. Aprobación de compromisos y códigos éticos y de buenas prácticas de producción, distribución y comercialización de productos y servicios.
- t. Realización de estudios y proyectos de investigación.

2. Dado el carácter innovador y dinámico de las prácticas a reconocer, los méritos anteriores se podrán revisar y actualizar, mediante orden de la persona titular de la Consejería de Sanidad, 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 de Distintivos 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, a propuesta de sus organizaciones.
- c) Dos personas representantes de las asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito regional, de las asociaciones miembros del Consejo Regional de Consumo y designadas por el Consejo de Consumidores y Usuarios.
- d) Una persona representante de los colectivos vulnerables miembros del Consejo Regional de Consumo, a propuesta de dichas organizaciones.

Secretaría:

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

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

4. Asimismo, la Consejería competente en materia de consumo designará y 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 4. Solicitud.

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

2. Las personas físicas podrán presentar su solicitud (según modelo previsto en el Anexo I), junto a la documentación acreditativa de los méritos alegados, en el Registro de la Consejería competente en materia de consumo, 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 sede electrónica de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (<https://www.jccm.es>).

3. 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.

4. Para facilitar la completa tramitación electrónica del expediente, las personas jurídicas solicitantes, a través de su representante legal, y las personas físicas que opten por la presentación telemática con firma electrónica 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, empresa, establecimiento, organización, entidad o institución, serán verificados por personal técnico de la Consejería competente en materia de consumo, que podrá ser auxiliado por otro personal técnico, 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 acompañe se someterán 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 la solicitud.
- b) La extensión de los destinatarios a los que afecta o va dirigida la medida o acción objeto de la 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 propuesta.
- 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.

1. 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 haya tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación. Si transcurrido dicho plazo no se hubiera notificado resolución expresa, se entenderá estimada la solicitud.

2. 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 la persona titular de la Consejería competente en materia de consumo 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 parte 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.

3. El plazo de validez del Distintivo a las Mejores Prácticas en materia de Consumo se entenderá prorrogado hasta tanto recaiga resolución expresa sobre la renovación o se entienda estimada por silencio administrativo.

4. También podrán solicitar, durante el transcurso del plazo de validez del Distintivo, que sean actualizados o modificados los méritos tenidos en cuenta para la concesión de los Distintivos.

5. Las solicitudes de renovación, actualización o modificación serán resueltas en el plazo de un mes.

Artículo 9. Publicidad de los Distintivos a las Mejores Prácticas en materia de Consumo.

1.- 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.

2.- Durante el período de validez establecido en el artículo anterior, 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).

3.- 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, la relación de nuevas empresas a las que se otorguen los Distintivos a las Mejores Prácticas en materia de Consumo, así como la relación de aquellas empresas a las que se les ha retirado el distintivo según lo previsto en el apartado 1 del artículo 8 de este Decreto o no se les ha renovado según el apartado 2.

Dichas publicaciones se realizarán cada vez que la Comisión Regional de Distintivos a las Mejores Prácticas en materia de Consumo haya emitido acuerdo de concesión, actualización o modificación de los distintivos.

Artículo 10. Registro de Distintivos a las Mejores Prácticas en materia de Consumo.

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 revocación. Este registro será de público acceso.

Disposición derogatoria única:

Queda derogado el Decreto 180/2002, de 17 de diciembre, de creación de los Distintivos de Calidad en materia de Consumo, y la Orden de 25 de marzo de 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.

Disposiciones finales:

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 dos meses 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.

Segunda.- Creación del Fichero de datos del Registro de Distintivos a las Mejores Prácticas en materia de Consumo.

En el plazo de un mes desde la entrada en vigor de este Decreto se procederá a la creación del fichero de datos del Registro de Distintivos a las mejores Prácticas en materia de Consumo, adscrito a la Consejería competente en materia de consumo, que de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) deberá adecuarse a la normativa reguladora del registro de Actividades de Tratamiento de datos de carácter personal que se realizan en la Administración regional.

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.

Dado en Toledo, el 13 de noviembre de 2018

El Presidente  
EMILIANO GARCÍA-PAGE SÁNCHEZ

El Consejero de Sanidad  
JESÚS FERNÁNDEZ SANZ



**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):

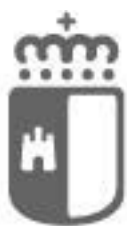
Firma

En           , a           de           de 20

Organismo destinatario:

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

Código DIR3: A08014299



**Castilla-La Mancha**

