

## I.- DISPOSICIONES GENERALES

### Consejería de Desarrollo Sostenible

**Instrucción de 24/03/2020, de la Consejería de Desarrollo Sostenible, en materia de consumo, en la aplicación del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. [2020/2500]**

Con fecha 14 de marzo de 2020, se publica el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. Con esa misma fecha, se publica en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha la Orden 32/2020, de 14 de marzo, de la Consejería de Sanidad, por la que se adoptan medidas preventivas de salud pública en Castilla-La Mancha como consecuencia de la evolución epidemiológica del coronavirus (COVID-19). En el apartado tercero de la citada orden, se contemplan medidas preventivas en el ámbito de la actividad comercial, disponiendo la suspensión de la actividad comercial minorista en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, a excepción de los establecimientos comerciales minoristas de alimentación y productos y bienes de primera necesidad, que se detallan en dicha Orden.

Se considera necesario desentrañar las obligaciones previstas en la normativa contemplada en la Ley 3/2019, de 22 de marzo, del Estatuto de las Personas Consumidoras, puestas en correlación con la adopción de las medidas preventivas de salud pública en Castilla-La Mancha como consecuencia de la evolución epidemiológica del coronavirus COVID-19, de modo que los municipios tengan un mejor conocimiento de las actuaciones que pueden llevar a cabo.

Examinadas ambas disposiciones y la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, el titular de la Consejería, estima salvo, criterio mejor fundado:

1º) Por parte de los municipios se debe facilitar la atención telemática de las personas consumidoras de sus respectivos municipios indicando de forma clara y visible en sus oficinas y páginas web, la vía telemática por la que los vecinos pueden plantear sus consultas y reclamaciones en materia de consumo a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) o servicio local de consumo análogo.

En aquellos municipios en los que no exista un recurso de atención a las personas consumidoras, deberá difundirse la puesta a su disposición de un correo electrónico en cada una de las Delegaciones Provinciales de esta Consejería, cuyas direcciones se indican a continuación:

Servicio Provincial de Albacete: [infoconsumoab@jccm.es](mailto:infoconsumoab@jccm.es)  
Servicio Provincial de Ciudad Real: [infoconsumocr@jccm.es](mailto:infoconsumocr@jccm.es)  
Servicio Provincial de Cuenca: [infoconsumocu@jccm.es](mailto:infoconsumocu@jccm.es)  
Servicio Provincial de Guadalajara: [infoconsumogu@jccm.es](mailto:infoconsumogu@jccm.es)  
Servicio Provincial de Toledo: [infoconsumoto@jccm.es](mailto:infoconsumoto@jccm.es)

2º) En relación con el suministro de productos básicos en establecimiento comerciales, es preciso indicar que la competencia para regular los horarios de apertura corresponde a la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, por lo que no se podrá restringir ni impedir el cumplimiento normalizado de dichos horarios según se determine para cada punto de venta, y siempre con el fin de facilitar el acceso y abastecimiento a dichos productos de primera necesidad.

3º) En aquellos municipios o pedanías donde no existan puntos de venta de productos de alimentación y de bienes de primera necesidad, se recuerda la instrucción de 16/03/2020, de la Consejería de Sanidad, en materia de venta ambulante de productos de primera necesidad, publicada en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha el pasado día 18 de marzo, la autorización de establecimientos de venta ambulante que permitan garantizar -siempre que se cumplan las debidas condiciones higiénico-sanitarias- el abastecimiento de productos básicos de forma segura y en cantidades suficientes.

4º) En aquellos municipios o pedanías en los que, no existiendo establecimientos de venta de productos alimenticios ni venta ambulante, o bien, aún existiendo, no se estuviese garantizando a los vecinos el suministro continuado de productos básicos por las circunstancias que fuesen, el Ayuntamiento podrá comunicar a esta Consejería, a través de sus Delegaciones Provinciales, aquellos casos de personas mayores, con discapacidad o que tengan movilidad reducida,

cuya vulnerabilidad les impide acceder a dichos productos por otra vía, con objeto de poder explorar soluciones compartidas que impidan la falta de suministros básicos en sus domicilios.

Se acuerda la publicación de la presente instrucción en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha para informe y a los efectos oportunos.

Toledo, 24 de marzo de 2020

El Consejero de Desarrollo Sostenible  
JOSÉ LUIS ESCUDERO PALOMO