



## **Secció I. Disposicions generals**

### **AJUNTAMENT DE LLUCMAJOR**

#### **19251      *Aprovació definitiva ordenança municipal de consum de l'Ajuntament de Llucmajor***

El Ple de l'Ajuntament, en sessió ordinària celebrada el dia 26 de juny de 2013, va adoptar entre altres, el següent acord:

- Aprovar inicialment i en el supòsit de que no es produeixin al·legacions en el període d'informació pública, també definitivament, l'establiment de l'ordenança municipal de consum de l'Ajuntament de Llucmajor.

Publicat anunci en el BOIB número 123 de data 05/09/13, no s'ha formulat cap reclamació contra el mencionat acord durant el termini d'exposició pública de 30 dies, pel que l'acord d'aprovació es definitiu, de tal manera que el text íntegre quedarà redactat tal com segueix:

#### **ORDENANÇA MUNICIPAL DE CONSUM DE L'AJUNTAMENT DE LLUCMAJOR**

##### **EXPOSICIÓ DE MOTIUS**

L'Ajuntament de Llucmajor ve apostant, dins l'àmbit de les seves competències, per la defensa activa dels drets dels consumidors i usuaris, per donar resposta a la necessitat de garantir en tot moment l'accés als ciutadans de tots aquells mitjans dels quals disposa, així com establint amb l'Administració autonòmica àmbits de col·laboració per a la defensa dels seus drets.

En aquest sentit, l'Ajuntament de Llucmajor disposa d'un departament de consum amb un servei d'atenció al ciutadà, i ja l'any 2006 signà un conveni amb la Conselleria de Salut i Consum en matèria de reclamacions de consum.

Aquesta Ordenança es redacta de conformitat amb el que disposa l'article 59.2 de la Llei 1/1998, de 10 de març, de l'Estatut dels consumidors i usuaris de la Comunitat Autònoma dels Illes Balears, prenent com a objecte la protecció i la defensa dels drets i dels legítims interessos econòmics i socials de les persones consumidores i usuàries en el terme municipal de Llucmajor, apostant per una protecció integral als ciutadans, amb l'abast i el contingut competencial que li atribueix la normativa estatal i autonòmica en matèria de consum.

Aquesta ordenança recull els conceptes de consumidors i empresaris, així com els drets dels consumidors i usuaris. Recull expressament la necessària coordinació institucional amb l'Administració Autonòmica.

Determina les competències municipals en matèria de protecció i defensa de les persones consumidores i usuàries, i preveu, dins l'àmbit de les seves possibilitats, la promoció d'activitats de difusió i informació als ciutadans.

Defineix les funcions dels serveis municipals de consum.

Determina la normativa aplicable en l'exercici de la potestat sancionadora per l'Ajuntament de Llucmajor en l'àmbit de les seves competències, en defensa i protecció dels drets i els legítims interessos econòmics i socials de les persones consumidores i usuàries.

#### **TÍTOL I**

##### **DISPOSICIONS GENERALS**

##### **Capítol I.**

###### **Objecte i àmbit d'aplicació**

##### **Article 1**

És objecte d'aquesta ordenança garantir la protecció i la defensa dels drets i dels interessos econòmics i socials de les persones consumidores i usuàries dins el terme municipal de Llucmajor respecte de la seva població, amb l'abast i el contingut competencial que li atribueix la legislació estatal i autonòmica en matèria de consum.



**Capítol II.  
Marc normatiu****Article 2**

La protecció de les persones consumidores i usuàries dins l'àmbit competencial de l'Ajuntament de Lluçmajor se sotmetrà al que disposi aquesta ordenança i la normativa comunitària, estatal i autonòmica d'aplicació en matèria de consum.

**Capítol III.  
Concepte de consumidor i empresari****Article 3. Concepte de Consumidor i empresari**

A efectes d'aquesta ordenança es consideren persones consumidores i usuàries totes aquelles persones físiques o jurídiques que, com a destinataris finals, adquireixen, gaudeixen o utilitzen productes, béns o serveis per al seu consum o ús personal, familiar o col·lectiu, sempre que el proveïdor sigui una empresa, un professional o la mateixa Administració pública.

Als efectes de l'apartat anterior, l'Administració pública serà considerada proveïdora quan presti un servei o subministri un bé respecte del qual s'exigeix un preu. Així mateix, als efectes del que disposa aquesta ordenança, es considera empresari tota persona física o jurídica que actua dins el marc de la seva activitat empresarial o professional, ja sigui pública o privada.

**Capítol IV.  
Drets dels consumidors i dels usuaris****Article 4. Drets de les persones consumidores i usuàries**

1. En el marc de la Constitució i de les lleis es reconeix a les persones consumidores i usuàries:

- a) El dret a la protecció contra els riscos que puguin afectar la seva salut o la seva seguretat.
- b) El dret a la protecció dels seus legítims interessos econòmics i socials, en particular, davant la inclusió de clàusules abusives en els contractes.
- c) El dret a la indemnització dels danys, la seva protecció jurídica i la reparació dels perjudicis soferts.
- d) El dret a obtenir una informació correcta, veraç i suficient sobre els diferents béns o serveis.
- e) El dret a l'educació i la divulgació per facilitar el coneixement per al seu ús o consum adequats.
- f) L'audiència en consulta, la participació en el procediment d'elaboració de les disposicions generals que les afectin directament i la representació dels seus interessos, a través de les associacions, agrupacions, federacions o confederacions de consumidors i usuaris legalment constituïdes.
- g) La protecció dels seus drets mitjançant procediments eficaços, en especial davant situacions d'inferioritat, subordinació i indefensió.
- h) El dret d'associació per a la representació i defensa dels seus legítims interessos.

2. Es considera nul·la de ple dret la renúncia prèvia a l'exercici dels drets reconeguts als consumidors i usuaris a les lleis i normes complementàries, els actes realitzats en frau de llei, així com tot pacte que tingui per objecte excloure'n l'aplicació.

**TÍTOL II.  
COORDINACIÓ INSTITUCIONAL****Article 5. Cooperació i col·laboració**

L'Ajuntament de Lluçmajor, dins les seves competències, mantindrà les relacions de col·laboració i cooperació necessàries amb l'Administració autonòmica en els sectors i àrees d'interès concurrent entre elles. Amb aquest esperit, fomenatarà la subscripció de convenis de col·laboració amb l'Administració autonòmica als efectes de desplegar el que disposa aquesta ordenança.



**TÍTOL III.****COMPETÈNCIES EN MATÈRIA DE PROTECCIÓ I DEFENSA DELS CONSUMIDORS I USUARIS****Capítol I.****Competències municipals****Article 6**

6.1 L'Ajuntament de Lluçmajor exercirà les competències en matèria de consum de conformitat amb el que disposa en la legislació autonòmica de defensa i protecció de les persones consumidores i usuàries, la normativa general i específica en la matèria i en els termes prevists en aquesta ordenança.

6.2. Les competències en matèria de consum es desenvoluparan en les següents àrees d'actuació:

- a) Informació i orientació a les persones consumidores i usuàries dels seus drets i interessos legítims econòmics i socials.
- b) Gestió de les queixes, reclamacions i denúncies de les persones consumidores i usuàries.
- c) Exercici d'accions judicials en defensa de les persones consumidores i usuàries en els supòsits en què legalment es reconegui la legitimació a les corporacions locals.
- d) Dins les seves possibilitats pressupostàries, la divulgació d'informació per facilitar el coneixement sobre l'adequat ús, consum o gaudi sobre els diferents productes o serveis, a través de l'edició de fullets o guies o mitjançant la utilització d'altres mitjans idonis, així com el suport i la col·laboració amb les associacions de consumidors i usuaris en campanyes dirigides a la informació i la sensibilització de les persones consumidores i usuàries en matèria de consum.
- e) Desenvolupament d'activitats d'animació sociocultural que despertin l'interès en matèria de consum.
- f) Exercici de la potestat sancionadora de conformitat amb el que es disposa en la normativa estatal, autonòmica i específica d'aplicació.
- g) Col·laboració i cooperació amb l'Administració autonòmica, els organismes i les entitats públiques en matèria de protecció i defensa de les persones consumidores i usuàries.

Tot el que s'ha exposat, sense perjudici de les disposicions legals de rang superior que fixi la normativa vigent sobre el tema.

**Capítol II.****Situacions d'especial protecció****Article 7**

1. Els drets de les persones consumidores i usuàries seran protegits prioritàriament i amb caràcter essencial:

- a) Quan tinguin relació directa amb béns o serveis d'ús comú, ordinari i generalitzat de competència municipal.
- b) Quan afectin els col·lectius següents: Els menors, les persones amb capacitat disminuïda, les persones majors, els immigrants, els turistes o les persones desplaçades temporalment de la seva residència habitual i altres grups econòmics i socials vulnerables.

2. Seran objecte d'una especial vigilància i control en l'àmbit competencial de l'Ajuntament de Lluçmajor els béns i els productes de primera necessitat i els serveis essencials per a la comunitat, entenent com a tals aquells que, per les seves especials característiques, resultin bàsics per als consumidors i usuaris.

**Capítol III.****Contractació pública responsable****Article 8. Contractació pública responsable**

L'Ajuntament promourà la contractació pública responsable, complint amb la normativa vigent sobre clàusules socials i mediambientals, en els procediments i licitacions de contractació de béns i serveis de l'Ajuntament de Lluçmajor.



**TÍTOL IV.  
ORGANITZACIÓ MUNICIPAL****Capítol I.  
Qualitat dels Serveis Municipals de Consum****Article 12**

1. Els programes de control i millora de la qualitat dels serveis municipals de protecció de les persones consumidores i usuàries es desenvoluparan d'acord amb la política de qualitat de l'Ajuntament de Lluçmajor.
2. Els Serveis municipals de consum es gestionaran des de la perspectiva de la millora contínua, oferint serveis de qualitat, que condueixin a la màxima eficàcia i eficiència, per satisfer les necessitats i expectatives dels ciutadans.
3. L'Ajuntament de Lluçmajor impulsarà la utilització i l'aplicació de les tècniques i els mitjans electrònics, informàtics i telemàtics, per al desenvolupament de la seva activitat i l'exercici de les seves competències, amb les limitacions i les garanties que estableixi la normativa d'aplicació.

**Capítol II.  
Deures dels ciutadans en les seves relacions amb l'Administració.****Article 10**

Són deures de les persones consumidores i usuàries en les seves relacions amb els Serveis municipals de consum de l'Ajuntament de Lluçmajor:

- a) Redactar les reclamacions de forma clara i concisa, concretant les pretensions, facilitant informació veraç sobre l'objecte d'aquestes i aportant la documentació i les dades necessàries per a la seva tramitació administrativa.
- b) Comunicar a la unitat administrativa corresponent l'actualització de les dades facilitades en les reclamacions presentades, per a la bona fi de la pràctica de les notificacions municipals.

**Capítol III.  
Organització dels Serveis municipals de consum****Article 11**

Les competències de l'Ajuntament de Lluçmajor en matèria de consum seran exercides pels Serveis municipals de consum integrats per les unitats administratives o òrgans següents:

- a) Àrea de Consum
- b) Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.

**Article 12. Àrea de Consum. Funcions**

Corresponen a l'Àrea de consum, entre d'altres, les funcions següents:

- a) Realització de campanyes informatives i activitats divulgatives dirigides a despertar l'interès de les persones consumidores i usuàries en temes de consum.
- b) Col·laboració amb el sistema educatiu en activitats o cursos relacionats amb el consum.
- c) Incoació i tramitació dels expedients sancionadors en matèria de consum, de conformitat amb la legislació estatal i autonòmica d'aplicació.
- d) Col·laboració i cooperació amb l'Administració autonòmica en l'àmbit de protecció de les persones consumidores i usuàries, facilitant la informació i l'assistència que es necessiti.



### **Article 13. L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor**

L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor és una unitat administrativa municipal que té atribuïdes en l'àmbit de la seva competència, entre d'altres, les funcions següents:

1. Informar, orientar i ajudar les persones consumidores i usuàries per a l'adequat exercici dels seus drets.
2. Indicar les adreces i les principals funcions d'altres centres, públics o privats, d'interès per a les persones consumidores i usuàries.
3. Recepció, registre i tramitació de queixes, denúncies i reclamacions de les persones consumidores i usuàries.
4. Subministrar la informació requerida per les administracions públiques a efectes estadístics i de col·laboració en l'actuació de defensa de les persones consumidores i usuàries.
5. Informar sobre les associacions de consumidors i usuaris existents.

### **Capítol IV.**

#### **Fulls de reclamació o denúncia**

### **Article 14**

1. En tots els establiments mercantils o en qualsevol tipus de dependència, inclosos els dedicats a la venda ambulat, on es comercialitzin béns o es prestin serveis a les persones consumidores i usuàries, haurà d'haver-hi a la disposició d'aquestes fulls de reclamació o denúncia del model oficial previst en el Decret 46/2009, de 10 de juliol, sobre els fulls de reclamació o de denúncia en matèria de consum (BOIB núm. 103, de 18/07/2009).
2. Els fulls de reclamació o denúncia seran un mitjà hàbil tant per a la formulació de reclamacions com de denúncies per les persones consumidores i usuàries.
3. Els fulls de reclamació o denúncia les haurà de lliurar la persona responsable qualsevol empleat de l'establiment o servei a la persona consumidora i usuària, quan ho sol·liciti, gratuïtament i en la mateixa dependència on es trobi en el moment de formular la sol·licitud de lliurament.

### **TÍTOL V.**

#### **RÈGIM SANCIONADOR**

**Article 15.** S'aplicarà la normativa estatal i autonòmica de protecció i defensa de les persones consumidores i usuàries en matèria de règim sancionador.

### **Article 16. Procediment sancionador**

Serà aplicable el procediment sancionador previst en la legislació autonòmica, i si no n'hi ha estatal, en relació a la imposició de sancions per infraccions a la normativa de consum.

#### **DISPOSICIÓ ADDICIONAL PRIMERA**

En tot el que no preveu aquesta ordenança s'estarà al que disposa la legislació estatal i autonòmica d'aplicació en matèria de protecció i defensa de les persones consumidores i usuàries.

#### **DISPOSICIÓ ADDICIONAL SEGONA**

La competència en matèria de consumidors i usuaris respecte de les vendes ambulats i mercats permanents o temporals que es realitzin en el terme municipal de Lluçmajor correspon a l'àrea de gestió de Fires i Mercats de l'Ajuntament de Lluçmajor, d'acord amb la seva normativa vigent, i concretament amb el que estableix l'ordenança municipal per la qual es regula l'exercici de determinades modalitats de venda fora d'un establiment comercial permanent (BOIB núm. 106, de 23 de juliol de 2009).

#### **DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA**

Queda derogades totes les disposicions de rang igual o inferior que s'oposin al que estableix aquesta ordenança.





## DISPOSICIÓ FINAL

Aquesta ordenança entrarà en vigor una vegada que s'hagi publicat en el Butlletí Oficial de les Illes Balears, en els termes de l'article 103 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears.

Llucmajor, 11 d'octubre de 2013.

**El Batle,**

Joan C. Jaume Mulet

