



## **ORDENANZA MUNICIPAL DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE LLUCMAJOR**

### **Exposición de motivos**

El Ayuntamiento de Lluçmajor viene apostando, en el ámbito de sus competencias, por la defensa activa de los derechos de los consumidores y usuarios, para dar respuesta a la necesidad de garantizar en todo momento el acceso a los ciudadanos de todos aquellos medios de los que dispone, así como estableciendo con la administración autonómica ámbitos de colaboración para la defensa de sus derechos.

En este sentido, el Ayuntamiento de Lluçmajor dispone de un departamento de consumo con un servicio de atención al ciudadano, y ya en 2006 firmó un convenio con la Consejería de Salud y Consumo en materia de reclamaciones de consumo.

Esta Ordenanza se redacta de conformidad con lo que dispone el artículo 59.2 de la Ley 1/1998, de 10 de marzo, del Estatuto de los consumidores y usuarios de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, tomando por objeto la protección y la defensa de los derechos y de los legítimos intereses económicos y sociales de las personas consumidoras y usuarias en el término municipal de Lluçmajor, apostando por una protección integral a los ciudadanos, con el alcance y contenido competencia que le atribuye la normativa estatal y autonómica en materia de consumo.

Esta ordenanza recoge los conceptos de consumidores y empresarios, así como los derechos de consumidores y usuarios. Recoge expresamente la necesaria coordinación institucional con la administración autonómica.

Determina las competencias municipales en materia de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias, y prevé, en el ámbito de sus posibilidades, la promoción de actividades de difusión e información a los ciudadanos.

Define las funciones de los servicios municipales de consumo.

Determina la normativa aplicable en el ejercicio de la potestad sancionadora por el Ayuntamiento de Lluçmajor en el ámbito de sus competencias, en defensa y protección de los derechos y legítimos intereses económicos y sociales de las personas consumidoras y usuarias.

### **TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES**

#### **Capítulo I. Objeto y ámbito de aplicación**

##### **Artículo 1. Objeto**

Es objeto de esta ordenanza garantizar la protección y defensa de los derechos e intereses económicos y sociales de las personas consumidoras y usuarias dentro del



término municipal de Lluçmajor respecto de su población, con el alcance y contenido competencia que le atribuye la legislación estatal y autonómica en materia de consumo.

## **Capítulo II. Marco normativo**

### **Artículo 2. Protección**

La protección de las personas consumidoras y usuarias en el ámbito competencia del Ayuntamiento de Lluçmajor se someterá a lo que disponga esta ordenanza y la normativa comunitaria, estatal y autonómica de aplicación en materia de consumo.

## **Capítulo III. Concepto de consumidor y empresario**

### **Artículo 3. Concepto de Consumidor y empresario**

A efectos de esta ordenanza se consideran personas consumidoras y usuarias todas aquellas personas físicas o jurídicas que, como destinatarias finales, adquieren, disfrutan o utilizan productos, bienes o servicios para su consumo o uso personal, familiar o colectivo, siempre que el proveedor sea una empresa, un profesional o la propia Administración pública.

A efectos del apartado anterior, la Administración pública será considerada proveedora cuando preste un servicio o suministre un bien respecto del cual se exige un precio. Asimismo, a efectos de lo dispuesto en esta ordenanza, se considera empresario a toda persona física o jurídica que actúa dentro del marco de su actividad empresarial o profesional, ya sea pública o privada.

## **Capítulo III. Derechos de los consumidores y usuarios**

### **Artículo 4. Derechos de las personas consumidoras y usuarias**

1. En el marco de la Constitución y de las leyes se reconoce a las personas consumidoras y usuarias:
  - a. El derecho a la protección contra los riesgos que puedan afectar a su salud o seguridad.
  - b. El derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, en particular, frente a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.
  - c. El derecho a la indemnización de los daños, su protección jurídica y la reparación de los perjuicios sufridos.
  - d. El derecho a obtener una información correcta, veraz y suficiente sobre los distintos bienes o servicios.



- e. El derecho a la educación y la divulgación para facilitar el conocimiento para su adecuado uso o consumo.
  - f. La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afecten directamente y la representación de sus intereses, a través de las asociaciones, agrupaciones, federaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas.
  - g. La protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial frente a situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión.
  - h. El derecho de asociación para la representación y defensa de sus legítimos intereses.
2. Se considera nula de pleno derecho la renuncia previa al ejercicio de los derechos reconocidos a los consumidores y usuarios en las leyes y normas complementarias, los actos realizados en fraude de ley, así como todo pacto que tenga por objeto excluir su aplicación.

## **TÍTULO II. COORDINACIÓN INSTITUCIONAL**

### **Artículo 5. Cooperación y colaboración**

El Ayuntamiento de Lluçmajor, en sus competencias, mantendrá las relaciones de colaboración y cooperación necesarias con la Administración autonómica en los sectores y áreas de interés concurrente entre ellas. Con este espíritu, fomentará la suscripción de convenios de colaboración con la Administración autonómica a efectos de desarrollar lo dispuesto en esta ordenanza.

## **TÍTULO III. COMPETENCIAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS**

### **Capítulo I. Competencias municipales**

#### **Artículo 6**

1. El Ayuntamiento de Lluçmajor ejercerá las competencias en materia de consumo de conformidad con lo que dispone en la legislación autonómica de defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias, la normativa general y específica en la materia y en los términos previstos en esta ordenanza.
2. Las competencias en materia de consumo se desarrollarán en las siguientes áreas de actuación:



- a. Información y orientación a las personas consumidoras y usuarias de sus derechos e intereses legítimos económicos y sociales.
- b. Gestión de las quejas, reclamaciones y denuncias de las personas consumidoras y usuarias.
- c. Ejercicio de acciones judiciales en defensa de las personas consumidoras y usuarias en los supuestos en que legalmente se reconozca la legitimación en las corporaciones locales.
- d. Dentro de sus posibilidades presupuestarias, la divulgación de información para facilitar el conocimiento sobre el adecuado uso, consumo o disfrute sobre los distintos productos o servicios, a través de la edición de folletos o guías o mediante la utilización de otros medios idóneos, así como el apoyo y colaboración con las asociaciones de consumidores y usuarios en campañas dirigidas a la información y la sensibilización de las personas consumidoras y usuarias en materia de consumo.
- e. Desarrollo de actividades de animación sociocultural que despierten el interés en materia de consumo.
- f. Ejercicio de la potestad sancionadora de conformidad con lo dispuesto en la normativa estatal, autonómica y específica de aplicación.
- g. Colaboración y cooperación con la Administración autonómica, organismos y entidades públicas en materia de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias. Todo lo expuesto, sin perjuicio de las disposiciones legales de rango superior que fije la normativa vigente sobre el tema.

## **Capítulo II. Situaciones de especial protección**

### **Artículo 7**

1. Los derechos de las personas consumidoras y usuarias serán protegidos prioritariamente y con carácter esencial:
  - a. Cuando tengan relación directa con bienes o servicios de uso común, ordinario y generalizado de competencia municipal.
  - b. Cuando afecten a los siguientes colectivos: Los menores, las personas con capacidad disminuida, las personas mayores, los inmigrantes, los turistas o las personas desplazadas temporalmente de su residencia habitual y otros grupos económicos y sociales vulnerables.



2. Serán objeto de una especial vigilancia y control en el ámbito competencial del Ayuntamiento de Lluçmajor los bienes y productos de primera necesidad y los servicios esenciales para la comunidad, entendiendo como tales aquéllos que, por sus especiales características, resulten básicos para los consumidores y usuarios.

### **Capítulo III. Contratación pública responsable**

#### **Artículo 8. Contratación pública responsable**

El Ayuntamiento promoverá la contratación pública responsable, cumpliendo con la normativa vigente sobre cláusulas sociales y medioambientales, en los procedimientos y pujas de contratación de bienes y servicios del Ayuntamiento de Lluçmajor.

## **TÍTULO IV. ORGANIZACIÓN MUNICIPAL**

### **Capítulo I. Calidad de los Servicios Municipales de Consumo**

#### **Artículo 9**

1. Los programas de control y mejora de la calidad de los servicios municipales de protección de las personas consumidoras y usuarias se desarrollarán de acuerdo con la política de calidad del Ayuntamiento de Lluçmajor.
2. Los Servicios municipales de consumo se gestionarán desde la perspectiva de la mejora continua, ofreciendo servicios de calidad, que conduzcan a la máxima eficacia y eficiencia, para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.
3. El Ayuntamiento de Lluçmajor impulsará la utilización y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias, con las limitaciones y garantías que establezca la normativa de aplicación.

### **Capítulo II. Deberes de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración**

#### **Artículo 10**

Son deberes de las personas consumidoras y usuarias en sus relaciones con los servicios municipales de consumo del Ayuntamiento de Lluçmajor:

- a) Redactar las reclamaciones de forma clara y concisa, concretando las pretensiones, facilitando información veraz sobre el objeto de las mismas y aportando la documentación y datos necesarios para su tramitación administrativa.



- b) Comunicar a la unidad administrativa correspondiente la actualización de los datos facilitados en las reclamaciones presentadas, para el buen fin de la práctica de las notificaciones municipales. Capítulo III. Organización de los servicios municipales de consumo.

### **Artículo 11**

Las competencias del Ayuntamiento de Lluçmajor en materia de consumo serán ejercidas por los Servicios municipales de consumo integrados por las siguientes unidades administrativas u órganos:

- a) Área de Consumo
- b) Oficina Municipal de Información al Consumidor.

### **Artículo 12. Área de Consumo**

Funciones Corresponden al Área de consumo, entre otras, las siguientes funciones:

- a) Realización de campañas informativas y actividades divulgativas dirigidas a despertar el interés de las personas consumidoras y usuarias en temas de consumo.
- b) Colaboración con el sistema educativo en actividades o cursos relacionados con el consumo.
- c) Incoación y tramitación de expedientes sancionadores en materia de consumo, de conformidad con la legislación estatal y autonómica de aplicación.
- d) Colaboración y cooperación con la Administración autonómica en el ámbito de protección de las personas consumidoras y usuarias, facilitando la información y asistencia que se necesite.

### **Artículo 13. La Oficina Municipal de Información al Consumidor**

La Oficina Municipal de Información al Consumidor es una unidad administrativa municipal que tiene atribuidas en el ámbito de su competencia, entre otras, las siguientes funciones:

1. Informar, orientar y ayudar a las personas consumidoras y usuarias para el adecuado ejercicio de sus derechos.
2. Indicar las direcciones y principales funciones de otros centros, públicos o privados, de interés para las personas consumidoras y usuarias.
3. Recepción, registro y tramitación de quejas, denuncias y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias.



4. Suministrar la información requerida por las administraciones públicas a efectos estadísticos y de colaboración en la actuación de defensa de las personas consumidoras y usuarias.
  5. Informar sobre las asociaciones de consumidores y usuarios existentes.
- Capítulo IV. Hojas de reclamación o denuncia

#### **Artículo 14**

1. En todos los establecimientos mercantiles o en cualquier tipo de dependencia, incluidos los dedicados a la venta ambulante, donde se comercialicen bienes o se presten servicios a las personas consumidoras y usuarias, deberá estar a disposición de estas hojas de reclamación o denuncia del modelo oficial previsto en el Decreto 46/2009, de 10 de julio, sobre las hojas de reclamación o de denuncia en materia de consumo (BOIB núm. 103, de 18/07/2009).
2. Las hojas de reclamación o denuncia serán un medio hábil tanto para la formulación de reclamaciones como de denuncias por las personas consumidoras y usuarias.
3. Las hojas de reclamación o denuncia las deberá entregar la persona responsable cualquier empleado del establecimiento o servicio a la persona consumidora y usuaria, cuando lo solicite, gratuitamente y en la misma dependencia donde se encuentre en el momento de formular la solicitud de entrega.

### **TITULO V. RÉGIMEN SANCIONADOR**

#### **Artículo 15**

Se aplicará la normativa estatal y autonómica de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias en materia de régimen sancionador.

#### **Artículo 16**

Procedimiento sancionador Será de aplicación el procedimiento sancionador previsto en la legislación autonómica, y en su defecto estatal, en relación a la imposición de sanciones por infracciones a la normativa de consumo.

#### **Disposición adicional primera**

En todo lo no previsto en esta ordenanza se estará a lo dispuesto en la legislación estatal y autonómica de aplicación en materia de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias.



### **Disposició adicional segunda**

La competencia en materia de consumidores y usuarios respecto de las ventas ambuladas y mercados permanentes o temporales que se realicen en el término municipal de Lluçmajor corresponde al área de gestión de Ferias y Mercados del Ayuntamiento de Lluçmajor, de acuerdo con la normativa vigente, y concretamente con lo que establece la ordenanza municipal por la que se regula el ejercicio de determinadas modalidades de venta fuera de un establecimiento comercial permanente (BOIB núm. 106, de 23 de julio de 2009).

### **Disposició derogatoria**

Queda derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en esta ordenanza.

### **Disposició final**

Esta ordenanza entrará en vigor una vez que se haya publicado en el Boletín Oficial de las Islas Baleares, en los términos del artículo 103 de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Islas Baleares.