



Secció I. Disposicions generals

AJUNTAMENT DE PALMA DE MALLORCA

22750 *Aprovació definitiva de l'ordenança municipal de consum*

L'ajuntament Ple, en sessió ordinària de dia 27 de setembre de 2012, acordà aprovar definitivament el text de l'ordenança municipal de consum amb les modificacions incorporades en base a les al·legacions presentades pel grup municipal PSM-Iniciativa Verds-Entesa d'aquest Ajuntament i estimades, modificant-se el projecte de ordenança aprovat inicialment i prèvia valoració de les mateixes per la Junta de Govern en data 19-09-2012. Es disposa la publicació del text íntegre modificat d'aquesta ordenança, que es transcriu a continuació, en el BOIB per a la seva entrada en vigor, una vegada hagi transcorregut el termini previst a l'article 65.2 de la llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local.

Palma, 20 de novembre de 2012

LA CAP DE DEPARTAMENT DE MEDI AMBIENT I SANITAT

Rosa Llinàs Bosch

ORDENANÇA DE CONSUM DE L'AJUNTAMENT DE PALMA

ÍNDEX

	Articles
EXPOSICIÓ DE MOTIUS	
TÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS	
Capítol I. Objecte i Àmbit d'aplicació	1
Capítol II. Marc Normatiu	2
Capítol III. Conceptes de Consumidors i Empresaris	3
Capítol IV. Drets dels Consumidors i dels Usuaris	4
TÍTOL II. Coordinació Institucional	5
TÍTOL III. COMPETÈNCIES EN MATÈRIA DE PROTECCIÓ I DEFENSA DE LES PERSONES CONSUMIDORES I USUÀRIES	
Capítol I. Competències Municipals	6
Capítol II. Situacions d'Especial Protecció	7
Capítol III. Consum Responsable i Comerç Just	8-10
Capítol IV. Convenis de Bones pràctiques	11
TITULO IV. ORGANITZACIÓ MUNICIPAL	
Capítol I. Qualitat dels Serveis Municipals de Consum	12
Capítol II. Deures dels ciutadans en les seves Relacions amb l'Administració	13
Capítol III. Organització dels Serveis Municipals de Consum	14 a 17
Capítol IV. Consell Assessor de Consum de Palma	18
TITULO V. DEL CONTROL OFICIAL DELS BÉNS, PRODUCTES I SERVEIS DE CONSUM	
Capítol I. Inspecció de Consum	19
Secció 1ª Personal Inspector de Consum	20 a 23





Secció 2ª Facultats de la Inspecció de Consum	24
Secció 3ª De l'Actuació Inspectora	25
Secció 4ª Obligacions de les persones inspeccionades	26
Secció 5ª Actes d'Inspecció	27
Capítol II. Procediment de Vigilància i Amonestació	28
Capítol III. De les Mesures Cautelars i Preventives	29 i 30
Capítol IV. Fulls de Reclamacions o Denúncia	31
TITULO VI. RÈGIM SANCIONADOR	32 a 34
DISPOSICIÓ ADDICIONAL PRIMERA	
DISPOSICIÓ ADDICIONAL SEGONA	
DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA	
DISPOSICIÓ FINAL	

La present Ordenança es redacta en compliment del que es disposa en 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 i el seu objecte primordial és garantir la protecció i defensa dels drets i dels legítims interessos econòmics i socials de les persones consumidores i usuàries en el terme municipal de Palma respecte a la seva població, amb l'abast i contingut competencial que li atribueix la normativa estatal i autonòmica en matèria de consum.

Preveu la normativa d'aplicació, recull els conceptes de consumidors i empresaris, així com els drets dels consumidors i usuaris. Comenta expressament la necessària coordinació institucional amb l'Administració Autonòmica en aquells sectors i àrees d'actuació concurrent en els termes establerts en la Llei de Capitalitat de Palma de Mallorca, llei 23/2006, de 20 de desembre i en la legislació autonòmica en matèria de protecció i defensa de les persones consumidores i usuàries.

Determina les competències municipals en matèria de protecció i defensa de les persones consumidores i usuàries, així com preveu la promoció d'activitats de difusió, informació i d'educació als ciutadans en relació amb el consum responsable i el comerç just, i la possibilitat que l'Ajuntament estableixi Convenis de Bones Pràctiques, dirigits als empresaris i/o comerciants dels diferents sectors d'activitat.

Defineix les funcions dels serveis municipals de consum, incidint en la labor que realitza l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor de mediació voluntària i gratuïta en la resolució de conflictes sorgits entre els consumidors i empresaris, seguint les directrius d'un procediment ràpid, flexible, senzill i gratuït.

Preveu, conforme estableix la Llei de Capitalitat de Palma de Mallorca, la possibilitat de la creació d'una Junta Arbitral de Consum que tingui per finalitat l'administració de l'Arbitratge de

Consum en el terme municipal de Palma, d'acord amb la normativa estatal reguladora del Sistema i del Procediment Arbitral de Consum.

Destaca la creació d'un Consell Assessor de Consum de Palma, com a òrgan consultiu de caràcter no decisor, de participació i debat dels ciutadans, associacions i entitats en matèria de consum en el terme municipal de Palma.

Regula l'actuació de control i inspecció de la Inspecció de Consum Municipal, en coordinació amb l'Administració Autonòmica, en relació amb els productes i serveis que es posen a la disposició de les persones consumidores i usuàries amb la finalitat de comprovar que s'ajusten a la normativa d'aplicació en matèria de consum.

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

TÍTOL I DISPOSICIONS GENERALS

Capítol I. Objecte i àmbit d'aplicació

Article 1. Aquesta ordenança té per objecte garantir la protecció i defensa dels drets i dels legítims interessos econòmics i socials de les persones consumidores i usuàries dins el terme municipal de Palma respecte de la seva població, amb l'abast i 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 Palma es sotmetrà al què disposi la present ordenança i la normativa comunitària, estatal i autonòmica d'aplicació en matèria de consum.

Capítol III. Conceptes de Consumidors i Empresaris**Article 3. Concepte de Consumidor**

1. A efectes d'aquesta Ordenança es consideren persones consumidores i usuàries totes aquelles persones físiques o jurídiques que, com a destinataris finals, adquireixen, disfruten o utilitzen productes, béns o serveis pel seu consum o ús personal, familiar o col·lectiu, sempre que el proveïdor sigui una empresa, un professional o la pròpia Administració Pública.

Als efectes de l'apartat anterior, l'Administració Pública serà considerada proveïdora quan presti un servei o subministri un bé respecte del què s'exigeix un preu.

3.2. Concepte d'Empresari

2. A efectes del què disposa aquesta Ordenança, es considera empresari a 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) La protecció contra els riscos que puguin afectar a la seva salut o a la seva seguretat.
- b) La protecció dels seus legítims interessos econòmics i socials; en particular, davant la inclusió de clàusules abusives als contractes.
- c) La indemnització dels danys i la reparació dels perjudicis soferts.
- d) La informació correcta sobre els diferents béns o serveis, l'educació i la divulgació per facilitar el coneixement pel seu adequat ús, consum o gaudi.
- e) 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.
- f) La protecció dels seus drets mitjançant procediments eficaços, en especial davant situacions d'inferioritat, subordinació i indefensió.
- g) 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.

TITULO II COORDINACIÓ INSTITUCIONAL**Article 5. Cooperació i Col·laboració:**

1. En els termes establerts per la llei 23/2006, de 20 de desembre, de Capitalitat de Palma de Mallorca l'Ajuntament de Palma mantindrà les precises relacions de col·laboració amb l'administració autonòmica en els sectors i àrees d'interès concurrent entre les mateixes.

2. Les relacions de col·laboració i cooperació entre l'ajuntament de Palma i l'administració autonòmica es regiran per la llei 23/2006, de 20 de desembre, de capitalitat de Palma de Mallorca i per la legislació autonòmica en matèria de protecció i defensa dels consumidors i usuaris.

3. Amb la finalitat de fer efectiu el principi de coordinació interadministrativa, i en honor d'una gestió eficaç i eficient de les competències en els àmbits d'actuació concurrent en matèria de consum, l'Ajuntament de Palma promourà la celebració de convenis de col·laboració, així com l'articulació d'instruments, mecanismes o fórmules de col·laboració i cooperació amb l'administració autonòmica competent.

4. En tot cas, s'extremarà la col·laboració i cooperació amb l'administració autonòmica competent en aquelles situacions d'emergència, crisi o alerta que puguin afectar a la seguretat i salut de les persones consumidores i usuàries



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

Article 6 1. L'ajuntament de Palma exercirà les competències en matèria de consum de conformitat amb el que es 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 previstos en la present ordenança.

2. Les competències en matèria de consum es desenvoluparan a 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 que legalment es reconegui la legitimació a les Corporacions Locals.
- d) Mediació en la resolució de conflictes entre les persones consumidores i usuàries i els empresaris.
- e) Formació i educació de les persones consumidores i usuàries en matèria de consum.
- f) 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.
- g) Col·laboració en l'educació en matèria de consum amb altres Institucions i Organismes, en particular, centres d'ensenyament i les associacions de consumidors i usuaris.
- h) Desenvolupament d'activitats d'animació soci-cultural que despertin l'interès en matèria de consum.
- i) Concessió a les associacions de consumidors i usuaris, inscrites en el registre municipal d'entitats ciutadanes, ajudes i subvencions que tinguin com a finalitat la protecció i defensa de les persones consumidores i usuàries en el terme municipal de Palma.
- j) Programació i realització d'actuacions de control i inspecció dels productes, béns i serveis en el seu àmbit competencial, amb la finalitat de comprovar el seu origen, identitat, el seu compliment de la normativa vigent en matèria de preus, d'etiquetatge, de presentació i publicitat i altres requisits o signes externs referents a les condicions d'higiene, sanitat i seguretat.
- k) Potenciació de l'ús de mecanismes de resolució extrajudicial de conflictes entre els empresaris i/o els professionals i les persones consumidores i usuàries.
- l) Promoció i impuls de la creació de l'òrgan Arbitral de Consum de Palma, així com qualsevol altre sistema que pugui afavorir l'obtenció de solucions efectives i immediates aplicables al problema sorgit conforme a l'establert en la legislació aplicable en aquesta matèria.
- m) Recolzament i col·laboració amb les associacions de consumidors i usuaris en campanyes dirigides a la informació i sensibilització de les persones consumidores i usuàries en matèria de consum.
- n) Impuls de la formació permanent en matèria de consum del personal adscrit als Serveis municipals de consum, garantint la continuïtat de la mateixa.
- o) Promoció de mecanismes de control per fer efectiva la garantia dels productes i serveis oferts en l'àmbit del municipi de Palma i per donar a la persona consumidora o usuària les solucions més adequades quan es produeixi el minvament dels seus drets.
- p) Adopció de les mesures urgents i els requeriments de les necessàries col·laboracions en els supòsits de crisis o d'emergències que afectin a la salut o la seguretat de les persones consumidores i usuàries.
- q) Exercici de la potestat sancionadora de conformitat amb el que es disposa en la normativa estatal, autonòmica i específica d'aplicació.
- r) Col·laboració i cooperació amb l'Administració Autonòmica, organismes i entitats públiques en matèria de protecció i defensa de les persones consumidores i usuàries.

3. En els termes previstos en l'article 5 d'aquesta ordenança, i de conformitat amb el que es disposa en la Llei 23/2006, de 20 desembre, de capitalitat de Palma, les competències de les àrees d'actuació concurrents indicades en els apartats j), k), l), o), p) s'exerciran respectant l'autonomia competencial de cada administració pública i en coordinació amb l'administració autonòmica. El Consell de la Capitalitat adoptarà les mesures necessàries per garantir el seu exercici harmònic.

4. Les actuacions previstes en el present article han d'entendre's sense perjudici de les competències que la legislació autonòmica i estatal en matèria de protecció i defensa de les persones consumidores i usuàries puguin atribuir a les Corporacions Locals.

Capítol II. Situacions d'Especial Protecció

Article 7. 1 Els drets de les persones consumidores i usuàries seran protegits prioritàriament:

- a) Quan guardin relació directa amb béns o serveis d'ús comú, ordinari i generalitzat de competència municipal.
 - b) Quan afectin als següents col·lectius: 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 Palma els béns i productes de primera necessitat i els serveis essencials per a la comunitat, entenent-se per tals aquells que, per les seves especials característiques, resultin bàsics

per als consumidors i usuaris.

Capítol III. Consum Responsable, Comerç Just i Contractació pública responsable.

Article 8. Consum responsable.

1. Als efectes d'aquesta ordenança, s'entén per consum responsable el conjunt de pràctiques socials, econòmiques i polítiques que fomenten hàbits adreçats a reduir l'impacte medioambiental i incrementar la cohesió en el procés de producció, distribució, consum i gaudiment de productes i serveis.
2. L'Ajuntament de Palma promourà el consum responsable en compliment dels objectius internacionals sobre desenvolupament sostenible, fomentant l'ús racional dels recursos naturals i el consum de productes que compleixin amb criteris socials, ètics i ambientals.
3. Amb aquesta finalitat, l'Ajuntament de Palma promourà activitats de difusió, informació i educació als ciutadans relacionats amb el consum responsable, amb especial incidència en la comunitat educativa y els agents socials i econòmics de la ciutat.
4. Així mateix, l'Ajuntament de Palma donarà suport a les diferents actuacions que tenguin com a objectiu el foment de la responsabilitat social corporativa entre les empreses de Ciutat, i en col·laboració amb altres administracions.

Article 9. Comerç Just

1. Als efectes d'aquesta ordenança, s'entén per comerç just la relació comercial que cerca una major equitat en el comerç internacional contribuint a un desenvolupament sostenible, en oferir millors condicions comercials i assegurar els drets dels productes i dels treballadors més desfavorits que desenvolupin la seva activitat en països en vies de desenvolupament.
2. Als efectes de promoure el consum de productes de comerç just, l'Ajuntament de Palma en col·laboració amb els agents econòmics i socials, impulsarà el mercat de productes de comerç just mitjançant la realització d'activitats de difusió, informació i educació als ciutadans. Al mateix temps, l'Ajuntament participarà a les diferents campanyes adreçades a la promoció dels productes de comerç just entre els establiments comercials.

Article 10. Contractació pública responsable

1. L'Ajuntament promourà la contractació pública responsable, complint amb la normativa vigent sobre clàusules socials i medioambientals en els procediments i licitacions de contractació de béns i serveis de l'Ajuntament de Palma.
2. L'Ajuntament fomentarà la utilització de productes de comerç just a l'administració municipal, organismes autònoms i empreses públiques municipals, en el marc de la normativa vigent en matèria de contractació pública.

Capítol IV. Convenis de Bones pràctiques

- Article 11. 1 L'Ajuntament de Palma en el seu àmbit competencial, establirà en coordinació amb la Comunitat Autònoma, Convenis de Bones Pràctiques dirigits als empresaris i/o comerciants dels diferents sectors d'activitat, en els quals es recullen, més enllà de les condicions i requisits legals aplicables en el marc de la defensa de les persones consumidores i usuàries, una sèrie de compromisos d'actuació que tinguin com a finalitat garantir la major qualitat possible en la satisfacció de les necessitats i expectatives de les persones consumidores i usuàries.
2. Mitjançant l'elaboració de Convenis de Bones Pràctiques, l'Ajuntament pretén així mateix afavorir que les organitzacions empresarials, els propis empresaris i comerciants, així com les associacions de consumidors i usuaris, participin en treballs de millora continua relacionats amb la protecció dels drets i interessos de les persones consumidores i usuàries en el terme municipal de Palma.
 3. Els empresaris i els comerciants que s'adhereixin voluntàriament i s'obliguin a complir-ho, podran optar a adquirir un distintiu, que es concedirà per l'Ajuntament de Palma com a símbol de garantia i confiança per les persones consumidores i usuàries, i com a element diferenciador d'altres empreses de la competència.
 4. Es regularà reglamentàriament el procediment pel qual s'estableixin les condicions i requisits de concessió del distintiu.

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 Palma.

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 Palma impulsarà la utilització i l'aplicació de les tècniques i mitjans electrònics, informàtics i telemàtics, per al desenvolupament de la seva activitat i l'exercici de les seves competències, amb les limitacions i garanties que estableixi la normativa d'aplicació.

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

Article 13. Són deures de les persones consumidores i usuàries en les seves relacions amb els serveis municipals de consum de l'Ajuntament de Palma:

- a) Redactar les reclamacions de forma clara i concisa, concretant les pretensions, facilitant informació veraç sobre l'objecte de les mateixes, 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 14. Les competències de l'Ajuntament de Palma en matèria de consum seran exercides pels serveis municipals de consum integrats per les unitats administratives o òrgan següents:

- a) Àrea de Consum
- b) Oficina Municipal d'Informació al Consumidor
- c) Junta Arbitral Municipal de Consum
- d) Inspecció de consum

Article 15. Àrea de Consum. Funcions

Correspon al Servei de consum, entre unes altres, les següents funcions:

- a) Formació i educació de les persones consumidores i usuàries en matèria de consum.
- b) Promoció de les persones consumidores i usuàries en els hàbits del consum responsable.
- c) Realització de campanyes informatives i activitats divulgatives dirigides a despertar l'interès de les persones consumidores i usuàries en temes de consum.
- d) Col·laboració amb el sistema educatiu en activitats o cursos relacionats amb el consum.
- e) Gestió administrativa de la Junta Arbitral de Consum.
- f) Programació d'actuacions de vigilància i inspecció de productes i serveis de competència municipal.
- g) Desenvolupament de mecanismes de control per fer efectiva la garantia dels productes i serveis oferts en l'àmbit del municipi de Palma i per donar a la persona consumidora o usuària les solucions més adequades quan es produeixi el minvament dels seus drets en els termes previstos en aquesta ordenança.
- h) Incoació i tramitació dels expedients sancionadors en matèria de consum de conformitat amb la legislació estatal i autonòmica d'aplicació.
- i) Tramitació dels expedients d'ajudes i subvencions que es concedeixin a les associacions de consumidors i usuaris.
- j) 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 precisi.
- k) Col·laboració en l'elaboració de codis de bones pràctiques de comerç a fi de comprovar el compliment de la normativa d'aplicació en matèria de consum.
- l) Edició de publicacions i materials didàctics de temes de consum.
- m) Organització i desenvolupament de cursos de formació dirigits al personal de l'administració pública que les seves funcions estiguin relacionades directa o indirectament amb la matèria de consum.

Article 16. 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 unes altres, les següents funcions:

1. Informar, orientar i ajudar a de les persones consumidores i usuàries per a l'adequat exercici dels seus drets.
2. Indicar les adreces i principals funcions d'altres centres, públics o privats, d'interès per les persones consumidores i usuàries.



3. Recepció, registre i tramitació de queixes, denúncies i reclamacions de les persones consumidores i usuaris.
4. Servir de llera de mediació voluntària en conflictes que sorgeixin entre les persones consumidores i empresaris en l'àmbit de la seva competència.
5. Fomentar el Sistema Arbitral de Consum.
6. 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 usuaris.
7. Informar sobre les associacions de consumidors i usuaris existents.

Article 17. La Junta Arbitral de Consum de Palma

1. L'Ajuntament conforme estableix la llei de Capitalitat de Palma, podrà promoure la creació d'un òrgan la finalitat del qual sigui administrar el sistema arbitral de consum en l'àmbit territorial del seu municipi. La seva denominació serà Junta Arbitral de Consum de Palma.

Pel que es refereix a la seva creació i regulació s'estarà al que es disposa en la normativa estatal reguladora del sistema i procediment arbitral de consum i altra normativa d'aplicació.

2. El Sistema Arbitral de Consum, és l'arbitratge institucional de resolució extrajudicial dels conflictes sorgits entre les persones consumidores i usuaris i les empreses o professionals en relació als drets legal o contractualment reconeguts a les persones consumidores i usuaris, de caràcter vinculant i executiu per a ambdues parts.

3. La Junta Arbitral de Consum de Palma es configura com l'òrgan administratiu de gestió de l'arbitratge institucional de consum del municipi de Palma, i de prestació de serveis de caràcter tècnic, administratiu i de secretaria, tant a les parts com als àrbitres.

4. Únicament podran ser objecte d'arbitratge de consum els conflictes sorgits entre les persones consumidores i usuaris i les empreses o professionals que versin sobre matèries de lliure disposició de les parts conforme a dret.

No podran ser objecte d'arbitratge de consum els conflictes que versin sobre intoxicació, lesió o mort, o aquells que existeixin indicis racionals de delictes, inclosa la responsabilitat per danys i perjudicis directament derivada d'ells.

5. La submissió de les parts al Sistema Arbitral de Consum serà voluntari i haurà de constar expressament per escrit, per mitjans electrònics o per qualsevol altra forma admesa legalment que permeti tenir constància de la sol·licitud i de la seva autenticitat.

Capítol IV. Consell Assessor de Consum de Palma

Article 18. 1. El Consell Assessor de Consum és l'òrgan consultiu, de caràcter no vinculant, de participació i debat dels ciutadans, associacions i entitats en matèria de consum en el terme municipal de Palma.

Com a mínim formaran part del mateix els representants d'associacions de consumidors i usuaris, associacions de comerç just, organitzacions empresarials, entitats d'economia social i solidària, sindicats, federacions de veïns i partits polítics amb representació a l'Ajuntament.

La seva creació, composició, i règim de funcionament es regularà mitjançant acord plenari, aprovant el seu reglament i convocatòria de sessions.

TITULO V DEL CONTROL OFICIAL DELS BÉNS, PRODUCTES I SERVEIS DE CONSUM

Capítol I. Inspecció De Consum

Article 19. 1. L'Ajuntament de Palma desenvoluparà en el seu àmbit competencial actuacions de vigilància, control i inspecció dels productes i serveis posats a la disposició de les persones consumidores i usuaris amb la finalitat de comprovar que s'ajusten a la normativa d'aplicació en matèria de consum.

2. L'Ajuntament de Palma actuarà coordinadament amb l'Administració Autònoma en la realització de les activitats d'inspecció i control.

Secció 1ª Personal Inspector de Consum.

Article 20. L'actuació inspectora s'ajustarà a les prescripcions legals i reglamentàriament establertes.

Article 21. El personal funcionari de la Inspecció de Consum quan actuï en l'exercici de la seva funcions inspectores, tindrà amb caràcter general la consideració d'agents de l'autoritat, particularment respecte de la responsabilitat administrativa i penal dels qui ofereixin resistència



o cometin atemptats o desacatament contra ells, de fet o de paraula, en acte de servei o amb motiu del mateix.

Article 22. El personal de la Inspecció de Consum haurà d'anar proveït de la documentació oficial que acrediti la seva condició, havent d'identificar-se com tal quan actuï en l'exercici de les seves funcions de vigilància i inspecció.

Article 23. En l'exercici de les seves funcions el personal Inspector vindrà obligat a mantenir l'estricta sigil professional respecte de les informacions obtingudes durant el desenvolupament de la labor inspectora, i estan obligats a fer un ús adequat de les seves facultats.

Secció 2ª.- Facultats de la Inspecció de Consum

Article 24. La inspecció de consum en l'exercici de les seves actuacions tindrà les següents facultats:

1. Sol·licitar el suport, concurs, auxili i protecció que els resultin precisos de qualsevol altra autoritat pública, agents locals, inclosos les forces i cossos de seguretat de l'Estat.
2. Accedir directament als establiments, locals, magatzems i dependències oberts al públic per realitzar les comprovacions que requereixin el desenvolupament de les seves funcions inspectores sense necessitat de previ avís i tantes vegades com fos necessari, actuant amb la deguda proporcionalitat i ocasionant la mínima perturbació possible en relació a l'activitat inspeccionada així com en els drets de les persones afectades.
3. Requerir l'exhibició de la documentació industrial, mercantil i comptable que la llei obliga a tenir emplenada que s'estimi necessària per al desenvolupament de les seves funcions i sol·licitar la col·laboració de qualsevol persona física o jurídica que pugui tenir relació directa amb l'objecte de la inspecció.
4. Adoptar en els supòsits previstos legalment les mesures cautelars i preventives que resultin necessàries de conformitat amb l'establert en aquesta Ordenança.
5. Realitzar presa de mostres en l'àmbit de la seva competència conforme el procediment establert reglamentàriament.

Secció 3ª De l'actuació inspectora.

Article 25. 1. La Inspecció de Consum, en els termes previstos en aquesta Ordenança, desenvoluparà les següents funcions:

- a) Vigilar i Inspeccionar els productes i serveis amb la finalitat de comprovar el seu origen i identitat, el seu compliment de la normativa vigent en matèria de preus, d'etiquetatge, de presentació i publicitat i altres requisits o signes externs referents a les condicions d'higiene, sanitat i seguretat.
- b) Adoptar provisionalment les mesures urgents i els requeriments de les necessàries col·laboracions en els supòsits de crisis o d'emergències que afectin a la salut o la seguretat de les persones consumidores i usuaris en els supòsits previstos legalment.
- c) Informar a les empreses durant el desenvolupament de les seves actuacions sobre les exigències, compliment i aplicació de la normativa vigent en matèria de protecció de les persones consumidores i usuaris.
- d) Advertir a la persona inspeccionada de les irregularitats simples detectades, requerir-li donant-li un termini suficient, atenent a les circumstàncies concurrents perquè efectuï les correccions que legalment procedeixin.
- e) Realitzar les actuacions de vigilància i inspecció que li requereixi l'òrgan competent amb caràcter previ, si escau, a l'inici d'un procediment sancionador.
- f) Col·laborar en els procediments administratius sancionadors practicant les diligències ordenades per l'òrgan competent o instades per l'instructor del procediment.
- g) Assistència a l'Oficina Municipal d'Informació al consumidor en el marc de les seves atribucions.
- h) Qualsevol altres actuacions d'inspecció, vigilància i control en l'àmbit competencial de l'Ajuntament de Palma en matèria de consum.

2. De conformitat amb el procediment legalment establert, els inspectors de consum podran prendre mostres dels béns i productes inspeccionats en la seva esfera d'actuació, amb la finalitat de determinar el grau de compliment de les condicions i requisits exigits reglamentàriament.

Secció 4ª Obligacions de les Persones Inspeccionades.

Article 26. 1. Les persones físiques i jurídiques inspeccionades, els seus representants legals o els qui es trobin a càrrec de l'establiment en el moment de la Inspecció estan obligats a:

- a) Permetre i facilitar l'actuació Inspectora i l'accés als locals i dependències de l'establiment, fins i tot fos de l'horari d'obertura, quan sigui necessari per al control de l'activitat desenvolupada.
- b) Subministrar tota classe d'informació sobre instal·lacions, productes o serveis, així com la relativa a llicències, autoritzacions, comunicacions prèvies, declaracions responsables i altra documentació, necessàries per a l'exercici de l'activitat, permetent que el personal



inspector comprovi directament les dades aportades a l'efecte de control dels productes i serveis.

- c) Tenir a la disposició de la Inspecció la documentació que serveixi de justificació de les transaccions efectuades, tals com els contractes, factures, albarans i altres documents exigits legalment, així com aquells que siguin necessaris per determinar les responsabilitats pertinents.
- d) Facilitar l'obtenció de còpia o reproducció de la documentació citada en els punts anteriors.
- e) Permetre que es practiqui l'oportuna presa de mostres sobre els productes o mercaderies.
- f) Dipositar i conservar adequadament els productes, mercaderies subjectes a mesures cautelars o preventives, seguint en tot moment les instruccions formulades pel personal actuant de la Inspecció de Consum.

2. Les persones físiques o jurídiques i, si escau, els seus representants, titulars d'empreses intervinents en La fabricació, comercialització i venda de béns o prestació de serveis, estan obligades a informar o presentar la documentació que els sigui requerida pels òrgans competents en matèria de consum, a l'efecte del control de productes i serveis.

3. De conformitat amb el que es disposa en l'Estatut dels consumidors i usuaris de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, serà obligatòria la compareixença dels ciutadans en les oficines públiques quan sigui necessari per esclarir les actuacions de control i inspecció o les reclamacions, sempre que s'hagués intentat pels mitjans habituals, i aquests no haguessin resultat suficients.

Secció 5ª Actes d'Inspecció.

Article 27. 1. El personal inspector estendran la corresponent acta de les seves visites o de qualsevol altra actuació de vigilància, control o inspecció.

2. L'acta d'inspecció és un document públic. Les actes aniran numerades, s'estendran per triplicat i en les quals es faran constar les següents dades:

- a) Identificació de la classe d'actuació inspectora que es realitza.
- b) Identificació de la persona física o jurídica titular de l'establiment o de l'activitat inspeccionada.
- c) El nom o denominació social, domicili, codi d'identificació fiscal, de l'establiment o de l'activitat inspeccionada.
- d) La identificació del personal de la inspecció actuant.
- e) Identificació de la persona compareixent en el moment de la pràctica d'inspecció amb expressió del caràcter amb el qual compareix.
- f) Identificació dels testimonis i agents de l'autoritat que, si escau, estiguessin presents.
- g) Relació detallada dels fets, dades i circumstàncies objectives que el personal de la inspecció consideri rellevants per a la investigació i posterior actuacions que poguessin adoptar-se.
- h) Les manifestacions que el/els compareixent vulguin fer constar.
- i) El lloc, la data i l'hora de l'actuació, signatura del/a inspector/a actuant, signatura de la persona o persones compareixents o indicació que no desitgen fer-ho.

3. La negativa a la signatura per part de la persona compareixent o persones compareixents no invalidarà l'acta, i se li farà saber per la inspecció que la signatura té el mer valor d'acreditar la seva presència durant la inspecció, però no suposen reconeixement algun del contingut de la mateixa.

4. Quan escaigui, es farà constar a més les següents dades:

- a) La descripció de la presa de mostres o un altre tipus de control efectuat sobre les instal·lacions, productes o serveis.
- b) Mesures cautelars i preventives adoptades, descripció i motivació de les mateixes.
- c) La relació de documents, mostres, etiquetes, etc., que s'incorporen com a elements probatoris a l'acta.

5. El personal de la inspecció actuant haurà de lliurar una còpia de l'acta al titular de l'establiment o activitat inspeccionada, o si escau, al compareixent durant la pràctica de la inspecció.

6. Els fets constatats en les actes formalitzades per la Inspecció observant els requisits legals pertinents tindran valor probatori i presumpció de certa, sense perjudici de les proves que en defensa dels respectius drets i interessos puguin assenyalar o aportar en contra els propis interessats.

CAPITOL II. Procediment de Vigilància i Amonestació.

Article 28. La detecció per part de la Inspecció de Consum d'accions o omissions que no causin un perjudici directe als consumidors o usuaris, i que suposin simples irregularitats subsanables a requeriment mitjançant acta de la Inspecció de Consum, donaran lloc a l'obertura d'un procediment de vigilància a fi de comprovar la seva correcció i el compliment de la normativa d'aplicació, i eventualment, a una amonestació.

CAPITOL III. De les Mesures Cautelars i Preventives



Article 29. 1. L'autoritat o òrgan competent adoptarà les mesures cautelars o preventives que es considerin oportunes en aquells supòsits en què existeixin clars indicis de vulneració dels drets reconeguts a les persones consumidores i usuàries i, en tot cas, en els següents suposats:

- a) Quan existeixin clars indicis de risc per a la salut i seguretat de les persones consumidores i usuàries.
- b) Quan es vulnerin de forma generalitzada els legítims interessos econòmics i socials de les persones consumidores i usuàries.
- c) Quan es comercialitzin productes fretuosos d'etiquetatge obligatori o aquest figuri en una llengua no oficial en la Comunitat Autònoma.

2. En situacions d'urgència o si en el transcurs de les actuacions d'inspecció i control s'observessin, en els supòsits contemplats en el punt primer, a) i b) del present article, indicis de risc per a la salut i seguretat de les persones o quan es vulnerin de forma generalitzada els interessos econòmics i socials dels consumidors i usuaris, la Inspecció de consum adoptarà motivadament mitjançant acta les mesures cautelars i preventives que requereixi la situació, d'entre les assenyalades en l'article següent.

La Inspecció de Consum haurà de comunicar immediatament a l'autoritat o òrgan competent de l'administració autonòmica la situació detectada, a fi de que per aquesta s'adoptin les mesures i actuacions que tingui per convenient. La Inspecció de Consum li traslladarà l'acta degudament diligenciada.

Quan existeixin indicis de risc per a la salut de les persones es prioritzarà la comunicació de la situació detectada a l'autoritat o òrgan competent de l'administració autonòmica en matèria de salut pública.

En les situacions referides hauran d'extremar-se els deures de coordinació i col·laboració administrativa de les inspeccions actuant.

3. En el supòsit contemplat a l'apartat c) del punt 1 del present article i en aquells altres supòsits previstos legalment que siguin de competència municipal, la Inspecció de consum dins l'exercici de les seves funcions adoptarà motivadament mitjançant acta les mesures cautelars o preventives que corresponguin d'entre les indicades en l'article següent.

D'adoptar-se cautelament aquestes mesures abans de la iniciació d'un procediment sancionador, l'òrgan municipal competent haurà de dictar resolució sobre les mateixes conforme el procediment d'actuació previst en la normativa autonòmica de protecció i defensa de les persones consumidores i usuàries.

L'adopció de qualsevol mesura cautelar serà compatible amb la iniciació prèvia, simultània o posterior d'un procediment sancionador.

Article 30. 1. Les mesures cautelars podran consistir en:

- a) La immobilització de productes.
- b) La retirada del mercat de productes.
- c) La suspensió de funcionament d'un element de l'establiment o servei.
- d) El tancament d'un establiment o la paralització d'una activitat.
- e) Ordenar o coordinar juntament amb els productors i distribuïdors la recuperació del producte ja subministrat a les persones consumidores i usuàries.
- f) La informació pública en els termes que estableixi la normativa autonòmica.
- g) Qualsevol altra mesura legal necessària per existir indicis racionals de risc per a la salut o seguretat de les persones consumidores i usuàries o vulneració dels seus legítims interessos econòmics i socials.

2. Les mesures cautelars i preventives hauran de ser proporcionades a la irregularitat detectada i hauran de mantenir-se el temps estrictament necessari fins a la completa eliminació del risc, la qual cosa haurà de ser convenientment verificat per l'autoritat que va ordenar la mesura.

CAPÍTOL IV. Fulls de Reclamacions o Denúncia

Article 31. 1. En tots els establiments mercantils, o en qualsevol tipus de dependència, inclosos els dedicats a la venda ambulant, on es comercialitzin béns o es prestin serveis a les persones consumidores i usuàries, haurà d'haver-hi a la disposició d'aquestes fulles de reclamació o denúncia del model oficial previst en la normativa autonòmica.

2. Les fulles de reclamació o denúncia seran mitjà hàbil tant per a la formulació de reclamacions com de denúncies per les persones consumidores i usuàries.

3. Les fulles de reclamació o denúncia hauran de lliurar-se per la persona responsable o per 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.

TÍTULO VI RÉGIM SANCIONADOR

Article 32. S'aplicarà la normativa estatal i autonòmica de protecció i defensa de les persones consumidores i usuàries en matèria de règim



sancionador.

Artículo 33. Potestat Sancionadora

1. Correspon a l'Ajuntament de Palma, en l'àmbit de les competències previstes en aquesta Ordenança, exercir la potestat sancionadora en defensa i protecció dels drets i legítims interessos econòmics i socials de les persones consumidores i usuàries.
2. Les infraccions a la normativa de consum de competència municipal seran sancionades per l'òrgan municipal que tingui atribuïda la competència, prèvia instrucció del corresponent procediment sancionador.

Article 34. Procediment Sancionador

1. Serà aplicable el procediment sancionador previst en la legislació autonòmica en relació a la imposició de sancions per infraccions a la normativa de consum.
2. La competència relativa a l'inici, instrucció i resolució del procediment sancionador correspondrà als òrgans municipals que la tinguin expressament atribuïda.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL PRIMERA

En tot el no previst en la present Ordenança s'estarà al que es disposa en 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 mercats municipals i salut pública en relació a la inspecció, control i compliment de la normativa d'aplicació respecte dels productes i serveis posats a la disposició de les persones consumidores i usuàries, correspondrà a l'àrea de gestió de l'Ajuntament que la tingui atribuïda.

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

Queda derogada l'Ordenança de Consum de l'Ajuntament de Palma de Mallorca que va ser aprovada en sessió plenària ordinària de data 29 març de 2010, així com les disposicions municipals que s'oposin a l'establert en la present Ordenança.

DISPOSICIÓ FINAL

La present Ordenança entrarà en vigor una vegada que s'hagi publicat íntegrament en el Butlletí Oficial de les Illes Balears, en els termes de l'article 103 de la llei 20/2006, de 15 desembre, Municipal i de Règim Local de les Illes Balears.

