

## Sección I. Disposiciones generales

### AYUNTAMIENTO DE PALMA DE MALLORCA

#### 22750 *Aprobación definitiva de la ordenanza municipal de consumo*

El Ayuntamiento Pleno, en sesión ordinaria de día 27 de septiembre de 2012, acordó la aprobación definitiva de la Ordenanza de Consumo del Ayuntamiento de Palma de Mallorca, con las modificaciones incorporadas a la misma en base a las alegaciones presentadas por el Grupo Municipal PSM-Iniciativa Verdes-Entesa de este Ayuntamiento y estimadas las mismas, modificándose el proyecto de ordenanza aprobado inicialmente y previa valoración de dichas alegaciones por la Junta de Gobierno en fecha 19-09-2012. Se dispone la publicación del texto íntegro de dicha Ordenanza, modificado y transcrito a continuación, en el BOIB para su entrada en vigor, una vez haya transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2 de la ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

Palma, a 20 de noviembre de 2012

**LA JEFA DE DEPARTAMENT DE MEDIO AMBIENTE Y SANIDAD**  
Rosa Llinàs Bosch

#### ORDENANZA DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE PALMA

##### INDICE

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS	
	<i>Artículos</i>
TÍTULO I. Disposiciones Generales	
Capítulo I. Objeto y Ámbito de aplicación	1
Capítulo II. Marco Normativo	2
Capítulo III. Concepto de Consumidores y Empresarios	3
Capítulo IV. Derechos de los Consumidores y Usuarios	4
TITULO II. Coordinación Institucional	5
TÍTULO III. Competencias en Materia de Protección y Defensa de las Personas Consumidoras y Usuarias	
Capítulo I. Competencias Municipales.	6
Capítulo II. Situaciones de Especial Protección	7
Capítulo III. Consumo Responsable y Comercio Justo	8-10
Capítulo IV. Convenios de Buenas práctica.	11
TITULO IV. ORGANIZACIÓN MUNICIPAL	
Capítulo I. Calidad de los Servicios Municipales de Consumo	12
Capítulo II. Deberes de los ciudadanos en sus Relaciones con la Administración	13
Capítulo III. Organización de los Servicios Municipales de Consumo.	14 a 17
Capítulo IV. Consejo Asesor de Consumo de Palma.	18
TITULO V. DEL CONTROL OFICIAL DE LOS BIENES, PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CONSUMO	
Capítulo I. Inspección de Consumo	19
	20 a 22





Sección 1ª Personal Inspector de Consumo	
Sección 2ª Facultades de la Inspección de Consumo	23
Sección 3ª De la Actuación Inspectora.	24
Sección 4ª Obligaciones de las personas inspeccionadas.	25
Sección 5ª Actas de Inspección	26
Capítulo II. Procedimiento de Vigilancia y Amonestación	27
Capítulo III. De las Medidas Cautelares y Preventivas	28 y 29
Capítulo IV. Hojas de Reclamaciones o Denuncia	30
TITULO VI. RÉGIMEN SANCIONADOR ...	31 a 33
DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA	
DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA	
DISPOSICIÓN DEROGATORIA	
DISPOSICIÓN FINAL	

La presente Ordenanza se redacta en cumplimiento de lo dispuesto en 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 y su objeto primordial es garantizar la protección y defensa de los derechos y de los legítimos intereses económicos y sociales de las personas consumidoras y usuarias en el término municipal de Palma respecto a su población, con el alcance y contenido competencial que le atribuye la normativa estatal y autonómica en materia de consumo.

Prevé la normativa de aplicación, recoge los conceptos de consumidores y empresarios, así como los derechos de los consumidores y usuarios. Comenta expresamente la necesaria coordinación institucional con la Administración Autonómica en aquellos sectores y áreas de actuación concurrente en los términos establecidos en la Ley de Capitalidad de Palma de Mallorca, ley 23/2006, de 20 de diciembre y en la legislación autonómica en materia de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias.

Determina las competencias municipales en materia de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias, así como prevé la promoción de actividades de difusión, información y de educación a los ciudadanos en relación con el consumo responsable y el comercio justo, y la posibilidad de que el Ayuntamiento establezca Convenios de Buenas Prácticas, dirigidos a los empresarios y/o comerciantes de los diferentes sectores de actividad.

Define las funciones de los servicios municipales de consumo, incidiendo en la labor que realiza la Oficina Municipal de Información al Consumidor de mediación voluntaria y gratuita en la resolución de conflictos surgidos entre los consumidores y empresarios, siguiendo las directrices de un procedimiento rápido, flexible, sencillo y gratuito.

Prevé, conforme establece la Ley de Capitalidad de Palma de Mallorca, la posibilidad de la creación de una Junta Arbitral de Consumo que tenga por finalidad la administración del Arbitraje de Consumo en el término municipal de Palma, de acuerdo con la normativa estatal reguladora del Sistema y del Procedimiento Arbitral de Consumo.

Destaca la creación de un Consejo Asesor de Consumo de Palma, como órgano consultivo de carácter no decisorio, de participación y debate de los ciudadanos, asociaciones y entidades en materia de consumo en el término municipal de Palma.

Regula la actuación de control e inspección de la Inspección de Consumo Municipal, en coordinación con la Administración Autonómica, en relación con los productos y servicios que se ponen a disposición de las personas consumidoras y usuarias con la finalidad de comprobar que se ajustan a la normativa de aplicación en materia de consumo.

Finalmente, determina la normativa aplicable en el ejercicio de la potestad sancionadora por el Ayuntamiento de Palma 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. Esta Ordenanza tiene por objeto garantizar la protección y defensa de los derechos y de los legítimos intereses económicos y sociales de las personas consumidoras y usuarias en el término municipal de Palma respecto a su población, con el alcance y contenido competencial que le atribuye la legislación estatal y autonómica en materia de consumo.



## Capítulo II. Marco Normativo

Artículo 2. La protección de las personas consumidoras y usuarias en el ámbito competencial del Ayuntamiento de Palma se someterá a lo dispuesto en la presente Ordenanza y en la normativa comunitaria, estatal y autonómica de aplicación en materia de consumo.

## Capítulo III. Concepto de Consumidor y Empresario

Artículo 3. Concepto de Consumidor

1. 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 los 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.

Artículo 3.2. Concepto de Empresario

2. A efectos de lo dispuesto en esta Ordenanza, se considera empresario a toda persona física o jurídica que actúa en el marco de su actividad empresarial o profesional, ya sea pública o privada.

## Capítulo IV. Derechos de los Consumidores y Usuarios

Artículo 4. Derechos de las personas consumidoras y usuarias:

1. En el marco de la Constitución y las leyes se reconoce a las personas consumidoras y usuarias:
  - a) La protección contra los riesgos que puedan afectar a su salud o seguridad.
  - b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular, frente a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.
  - c) La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.
  - d) La información correcta sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.
  - e) La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afectan directamente y la representación de sus intereses, a través de las asociaciones, agrupaciones, federaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas.
  - f) La protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión.
  - g) El derecho a asociarse para la representación y defensa de sus legítimos intereses.
2. Se considera nula de pleno derecho la renuncia previa a 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 la exclusión de su aplicación.

## TÍTULO II COORDINACIÓN INSTITUCIONAL

Artículo 5. Cooperación y Colaboración:

1. En los términos establecidos por la ley 23/2006 de 20 diciembre, de Capitalidad de Palma de Mallorca el Ayuntamiento de Palma mantendrá las precisas relaciones de colaboración con la administración autonómica en los sectores y áreas de interés concurrente entre las mismas.
2. Las relaciones de colaboración y cooperación entre el ayuntamiento de Palma y la administración autonómica se regirán por la ley 23/2006 de 20 de diciembre, de capitalidad de Palma de Mallorca y por la legislación autonómica en materia de protección y defensa de los consumidores y usuarios.
3. Con el fin de hacer efectivo el principio de coordinación interadministrativa, y en aras de una gestión eficaz y eficiente de las competencias en los ámbitos de actuación concurrente en materia de consumo, el Ayuntamiento de Palma promoverá la celebración de convenios de colaboración, así como la articulación de cualesquiera otros instrumentos, mecanismos o fórmulas de colaboración y cooperación con la administración autonómica competente.
4. En todo caso, se extremará la colaboración y cooperación con la administración autonómica competente en aquellas situaciones de emergencia, crisis o alerta que puedan afectar a la seguridad y salud de las personas consumidoras y usuarias





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

### Capítulo I. Competencias Municipales

Artículo 6 1. El ayuntamiento de Palma ejercerá las competencias en materia de consumo de conformidad con lo dispuesto 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 la presente 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 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 que legalmente se reconozca la legitimación a las Corporaciones Locales.
- d) Mediación en la resolución de conflictos entre las personas consumidoras y usuarias y los empresarios.
- e) Formación y educación de las personas consumidoras y usuarias en materia de consumo.
- f) Divulgación de información para facilitar el conocimiento sobre el adecuado uso, consumo o disfrute sobre los diferentes productos o servicios, a través de la edición de folletos o guías o mediante la utilización de otros medios idóneos.
- g) Colaboración en la educación en materia de consumo con otras Instituciones y Organismos, en particular, centros de enseñanza y las asociaciones de consumidores y usuarios.
- h) Desarrollo de actividades de animación socio-cultural que despierten el interés en materia de consumo.
- i) Concesión a las asociaciones de consumidores y usuarios, inscritas en el registro municipal de entidades ciudadanas, de ayudas y subvenciones que tengan como finalidad la protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias en el término municipal de Palma.
- j) Programación y realización de actuaciones de control e inspección de los productos bienes y servicios en su ámbito competencial, con el fin de comprobar su origen, identidad, cumplimiento de la normativa vigente en materia de precios, de etiquetado, de presentación y publicidad y demás requisitos o signos externos referentes a las condiciones de higiene, sanidad y seguridad.
- k) Potenciación del uso de mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos entre los empresarios y/o los profesionales y las personas consumidoras y usuarias.
- l) Promoción e impulso de creación del órgano Arbitral de Consumo de Palma, así como cualquier otro sistema que pueda favorecer la obtención de soluciones efectivas e inmediatas aplicables al problema surgido conforme a lo establecido en la legislación aplicable en esta materia.
- m) Apoyo y colaboración con las asociaciones de consumidores y usuarios en campañas dirigidas a la información y sensibilización de las personas consumidoras y usuarias en materia de consumo.
- n) Impulso de formación permanente en materia de consumo del personal adscrito a los Servicios municipales de consumo, garantizando la continuidad de la misma.
- o) Promoción de los mecanismos de control para hacer efectiva la garantía de los productos y servicios ofrecidos en el ámbito del municipio de Palma y para dar a la persona consumidora o usuaria las soluciones más adecuadas cuando se produzca la merma de sus derechos.
- p) Adopción de las medidas urgentes y los requerimientos de las necesarias colaboraciones en los supuestos de crisis o de emergencias que afecten a la salud o la seguridad de las personas consumidoras y usuarias.
- q) Ejercicio de la potestad sancionadora de conformidad con lo dispuesto en la normativa estatal, autonómica y específica de aplicación.
- r) Colaboración y cooperación con la Administración Autonómica, organismos y entidades públicas en materia de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias.

3. En los términos previstos en el artículo 5 de esta ordenanza, y de conformidad con lo dispuesto en la Ley 23/2006, de 20 diciembre, de capitalidad de Palma, las competencias de las áreas de actuación concurrentes indicadas en los apartados j), k), l), o), p) se ejercerán respetando la autonomía competencial de cada administración pública y en coordinación con la administración autonómica. El Consejo de la Capitalidad adoptará las medidas necesarias para garantizar su ejercicio armónico.

4. Las actuaciones previstas en el presente artículo deben entenderse sin perjuicio de las competencias que la legislación autonómica y estatal en materia de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias puedan atribuir a las Corporaciones Locales.

### Capítulo II. Situaciones de Especial Protección

Artículo 7. 1 Los derechos de las personas consumidoras y usuarias serán protegidos prioritariamente:

- a) Cuando guarden 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 demás grupos económicos y sociales vulnerables.

2. Serán objeto de una especial vigilancia y control en el ámbito competencial del Ayuntamiento de Palma los bienes y productos de primera

necesidad y los servicios esenciales para la comunidad, entendiéndose por tales aquellos que, por sus especiales características, resulten básicos para los consumidores y usuarios.

### **Capítulo III. Consumo Responsable, Comercio Justo y Contratación pública responsable.**

#### **Artículo 8. Consumo responsable**

1. A los efectos de esta ordenanza, se entiende por consumo responsable el conjunto de prácticas sociales, económicas y políticas que fomentan hábitos dirigidos a reducir el impacto medioambiental e incrementar la cohesión social en el proceso de producción, distribución, consumo y disfrutar de productos y servicios.

2. El Ayuntamiento de Palma promocionará el consumo responsable en cumplimiento de los objetivos internacionales sobre desarrollo sostenible, fomentando el uso racional de los recursos naturales y el consumo de productos que cumplan con criterios sociales, éticos y ambientales.

3. A tal fin, el Ayuntamiento de Palma promoverá actividades de difusión, de información y educación a los ciudadanos relacionados con el consumo responsable, con especial incidencia en la comunidad educativa y los agentes sociales y económicos de la ciudad.

4. Asimismo, el Ayuntamiento de Palma apoyará las diferentes actuaciones que tengan como objetivo el fomento de la responsabilidad social corporativa entre las empresas de Ciutat y en colaboración con otras Administraciones.

#### **Artículo 9. Comercio Justo**

1. A los efectos de esta Ordenanza, se entiende por comercio justo la relación comercial que busca una mayor equidad en el comercio internacional contribuyendo a un desarrollo sostenible, en ofrecer mejores condiciones comerciales y asegurar los derechos de los productores y trabajadores más desfavorecidos que desarrollen su actividad en países en vías de desarrollo.

2. A los efectos de promover el consumo de productos de comercio justo, el Ayuntamiento de Palma en colaboración con los agentes económicos y sociales, impulsará el mercado de productos de comercio justo mediante la realización de actividades de difusión, información y educación a los ciudadanos. Al mismo tiempo, el Ayuntamiento participará en las diferentes campañas dirigidas a la promoción de los productos de comercio justo entre los establecimientos comerciales.

#### **Artículo 10. Contratación pública responsable.**

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

2. El Ayuntamiento fomentará la utilización de productos de comercio justo en la Administración Municipal, Organismos Autónomos y Empresas Públicas Municipales, en el marco de la normativa vigente en materia de contratación pública.

### **Capítulo IV. Convenios de Buenas prácticas**

Artículo 11. 1 El Ayuntamiento de Palma dentro de su ámbito competencial, establecerá en coordinación con la Comunidad Autónoma, Convenios de Buenas Prácticas dirigidos a los empresarios y/o comerciantes de los diferentes sectores de actividad, en los que se recojan, más allá de las condiciones y requisitos legales aplicables en el marco de la defensa de las personas consumidoras y usuarias, una serie de compromisos de actuación que tengan como finalidad garantizar la mayor calidad posible en la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas consumidoras y usuarias.

2. A través de la elaboración de los Convenios de Buenas Prácticas el Ayuntamiento pretende asimismo favorecer que las organizaciones empresariales, los propios empresarios y comerciantes, así como las asociaciones de consumidores y usuarios, participen en trabajos de mejora continua relacionados con la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias en el término municipal de Palma.

3. Los empresarios y los comerciantes que se adhieran voluntariamente y se obliguen a cumplirlo, podrán optar a adquirir un distintivo, que se concederá por el Ayuntamiento de Palma como símbolo de garantía y confianza para las personas consumidoras y usuarias, y como elemento diferenciador de otras empresas de la competencia.

4. Se regulará reglamentariamente el procedimiento por el que se establezcan las condiciones y requisitos de concesión del distintivo.





## TITULO IV ORGANIZACIÓN MUNICIPAL

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

Artículo 12.1 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 Palma.

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 Palma impulsará la utilización y la 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 13. Son deberes de las personas consumidoras y usuarias en sus relaciones con los Servicios municipales de consumo del Ayuntamiento de Palma:

- a) Redactar las reclamaciones de forma clara y concisa, concretando las pretensiones, facilitando información veraz sobre el objeto de las mismas, aportando la documentación y los 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 14. Las competencias del Ayuntamiento de Palma en materia de consumo serán ejercidas por los Servicios municipales de consumo integrados por las unidades administrativas u órgano siguientes:

- a) Área de Consumo
- b) Oficina Municipal de Información al Consumidor
- c) Junta Arbitral Municipal de Consumo
- d) Inspección de consumo

Artículo 15. Área de Consumo. Funciones.

Corresponde al Servicio de consumo, entre otras, las siguientes funciones:

- a) Formación y educación de las personas consumidoras y usuarias en materia de consumo.
- b) Promoción de la formación de las personas consumidoras y usuarias en los hábitos del consumo responsable.
- c) Realización de campañas informativas y actividades divulgativas dirigidas a despertar el interés de las personas consumidoras y usuarias en temas de consumo.
- d) Colaboración con el sistema educativo en actividades o cursos relacionados con el consumo.
- e) Gestión administrativa de la Junta Arbitral de Consumo.
- f) Programación de actuaciones de vigilancia e inspección de productos y servicios de competencia municipal.
- g) Desarrollo de mecanismos de control para hacer efectiva la garantía de los productos y servicios ofrecidos en el ámbito del municipio de Palma y para dar a la persona consumidora o usuaria las soluciones más adecuadas cuando se produzca la merma de sus derechos en los términos previstos en esta ordenanza.
- h) Incoación y tramitación de los expedientes sancionadores en materia de consumo de conformidad con la legislación estatal y autonómica de aplicación.
- i) Tramitación de los expedientes de ayudas y subvenciones que se concedan a las asociaciones de consumidores y usuarios.
- j) Colaboración y cooperación con la administración autonómica en el ámbito de protección de las personas consumidoras y usuarias, facilitando la información y la asistencia que se precise.
- k) Colaboración en la elaboración de códigos de buenas prácticas de comercio al objeto de comprobar el cumplimiento de la normativa de aplicación en materia de consumo.
- l) Edición de publicaciones y materiales didácticos de temas de consumo.
- m) Organización y desarrollo de cursos de formación dirigidos al personal de la administración pública cuyas sus funciones estén relacionadas directa o indirectamente con la materia de consumo.

Artículo 16. 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 de 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. Servir de cauce de mediación voluntaria en conflictos que surjan entre las personas consumidoras y empresarios en el ámbito de su competencia.
5. Fomentar el Sistema Arbitral de Consumo.
6. 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
7. Informar acerca de las asociaciones de consumidores y usuarios existentes.

#### Artículo 17. La Junta Arbitral de Consumo de Palma

1. El Ayuntamiento conforme establece la ley de Capitalidad de Palma, podrá promover la creación de un órgano cuya finalidad sea administrar el sistema arbitral de consumo en el ámbito territorial de su municipio. Su denominación será Junta Arbitral de Consumo de Palma.

Por lo que se refiere a su creación y regulación se estará a lo dispuesto en la normativa estatal reguladora del sistema y procedimiento arbitral de consumo y demás normativa de aplicación.

2. El Sistema Arbitral de Consumo, es el arbitraje institucional de resolución extrajudicial de los conflictos surgidos entre las personas consumidoras y usuarias y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos a las personas consumidoras y usuarias, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes.

3. La Junta Arbitral de Consumo de Palma se configura como el órgano administrativo de gestión del arbitraje institucional de consumo del municipio de Palma, y de prestación de servicios de carácter técnico, administrativo y de secretaría, tanto a las partes como a los árbitros.

4. Únicamente podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos surgidos entre las personas consumidoras y usuarias y las empresas o profesionales que versen sobre materias de libre disposición de las partes conforme a derecho.

No podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos que versen sobre intoxicación, lesión o muerte, o aquellos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos.

5. El sometimiento de las partes al Sistema Arbitral de Consumo será voluntario y deberá constar expresamente por escrito, por medios electrónicos o por cualquier otra forma admitida legalmente que permita tener constancia de la solicitud y de su autenticidad.

#### Capítulo IV. Consejo Asesor de Consumo de Palma

Artículo 18. El Consejo Asesor de Consumo es el órgano consultivo, de carácter no vinculante, de participación y debate de los ciudadanos, asociaciones y entidades en materia de consumo en el término municipal de Palma.

Como mínimo formarán parte del mismo los representantes de asociaciones de consumidores y usuarios, asociaciones de comercio justo, organizaciones empresariales, entidades de economía social y solidaria, sindicatos, federaciones de vecinos y partidos políticos con representación en el Ayuntamiento.

Su creación, composición y régimen de funcionamiento se regulará mediante acuerdo plenario, aprobando su reglamento y la convocatoria de sesiones.

### TITULO V DEL CONTROL OFICIAL DE LOS BIENES, PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CONSUMO

#### Capítulo I. Inspección De Consumo

Artículo 19.

1. El Ayuntamiento de Palma desarrollará en su ámbito competencial actuaciones de vigilancia, control e inspección de los productos y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras y usuarias con la finalidad de comprobar que se ajustan a la normativa de aplicación en materia de consumo.

2. El Ayuntamiento de Palma actuará coordinadamente con la Administración Autonómica en la realización de las actividades de inspección y control.

Sección 1ª Personal Inspector de Consumo.





Artículo 20. La actuación inspectora se ajustará a las prescripciones legales y reglamentariamente establecidas.

Artículo 21. El personal funcionario de la Inspección de Consumo cuando actúe en el ejercicio de sus funciones inspectoras, tendrá a todos los efectos la consideración de agentes de la autoridad, particularmente respecto de la responsabilidad administrativa y penal de quienes ofrezcan resistencia o cometan atentados o desacato contra ellos, de hecho o de palabra, en acto de servicio o con motivo del mismo.

Artículo 22. El personal de la Inspección de Consumo deberá ir provisto de la documentación oficial que acredite su condición, debiendo identificarse como tal cuando actúe en el ejercicio de sus funciones de vigilancia e inspectoras.

Artículo 23. En el ejercicio de sus funciones el personal Inspector vendrá obligado a mantener el estricto sigilo profesional respecto de las informaciones obtenidas durante el desarrollo de la labor inspectora, y están obligados a hacer un uso adecuado de sus facultades.

Sección 2ª Facultades de la Inspección de Consumo.

Artículo 24. La inspección de consumo en el ejercicio de sus actuaciones tendrá las siguientes facultades:

1. Solicitar el apoyo, concurso, auxilio y protección que les resulten precisos de cualquier otra autoridad pública, agentes locales, incluidos las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado.
2. Acceder directamente a los establecimientos, locales, almacenes y dependencias abiertos al público para realizar las comprobaciones que requieran el desarrollo de sus funciones inspectoras sin necesidad de previo aviso y tantas veces como fuera necesario, actuando con la debida proporcionalidad y ocasionando la mínima perturbación posible en relación a la actividad inspeccionada así como en los derechos de las personas afectadas.
3. Requerir la exhibición de la documentación industrial, mercantil y contable que la ley obliga a tener cumplimentada que se estime necesaria para el desarrollo de sus funciones y solicitar la colaboración de cualquier persona física o jurídica que pueda tener relación directa con el objeto de la inspección.
4. Adoptar en los supuestos previstos legalmente las medidas cautelares y preventivas que resulten necesarias de conformidad con lo establecido en esta Ordenanza.
5. Realizar toma de muestras en el ámbito de su competencia conforme el procedimiento establecido reglamentariamente.

Sección 3ª De la Actuación inspectora.

Artículo 25. 1. La Inspección de Consumo, en los términos previstos en esta Ordenanza, desarrollará las siguientes funciones:

- a) Vigilar e Inspeccionar los productos y servicios con el fin de comprobar su origen e identidad, su cumplimiento de la normativa vigente en materia de precios, de etiquetado, de presentación y publicidad y demás requisitos o signos externos referentes a las condiciones de higiene, sanidad y seguridad.
- b) Adoptar provisionalmente las medidas urgentes y los requerimientos de las necesarias colaboraciones en los supuestos de crisis o de emergencias que afecten a la salud o la seguridad de las personas consumidoras y usuarios en los supuestos previstos legalmente.
- c) Informar a las empresas durante el desarrollo de sus actuaciones sobre las exigencias, cumplimiento y aplicación de la normativa vigente en materia de protección de las personas consumidoras y usuarias.
- d) Advertir la persona inspeccionada de las irregularidades simples detectadas, requerirle dándole un plazo suficiente, atendiendo a las circunstancias concurrentes para que efectúe las correcciones que legalmente procedan.
- e) Realizar las actuaciones de vigilancia e inspección que le requiera el órgano competente con carácter previo, en su caso, al inicio de un procedimiento sancionador.
- f) Colaborar en los procedimientos administrativos sancionadores practicando las diligencias ordenadas por el órgano competente o instadas por el instructor del procedimiento.
- g) Asistencia a la Oficina Municipal de Información al consumidor en el marco de sus atribuciones.
- h) Cualesquiera otras actuaciones de inspección, vigilancia y control en el ámbito competencial del Ayuntamiento de Palma en materia de consumo.

2. De conformidad con el procedimiento legalmente establecido, los inspectores de consumo podrán tomar muestras de los bienes y productos inspeccionados en su esfera de actuación, con la finalidad de determinar el grado de cumplimiento de las condiciones y requisitos exigidos reglamentariamente.

Sección 4ª Obligaciones de las Personas Inspeccionadas.

Artículo 26. 1. Las personas físicas y jurídicas inspeccionadas, sus representantes legales o quienes se encuentren a cargo del establecimiento en el momento de la Inspección están obligados a:





- a) Permitir y facilitar la actuación Inspectoral y el acceso a los locales y dependencias del establecimiento, incluso fuera del horario de apertura, cuando sea necesario para el control de la actividad desarrollada.
- b) Suministrar toda clase de información sobre instalaciones, productos o servicios, así como la relativa a licencias, autorizaciones, comunicaciones previas, declaraciones responsables y demás documentación, necesarias para el ejercicio de la actividad, permitiendo que el personal inspector compruebe directamente los datos aportados a efectos de control de los productos y servicios.
- c) Tener a disposición de la Inspección la documentación que sirva de justificación de las transacciones efectuadas, tales como los contratos, facturas, albaranes y demás documentos exigidos legalmente, así como aquellos que sean necesarios para determinar las responsabilidades pertinentes.
- d) Facilitar la obtención de copia o reproducción de la documentación citada en los puntos anteriores.
- e) Permitir que se practique la oportuna toma de muestras sobre los productos o mercancías.
- f) Depositar y conservar adecuadamente los productos, mercancías sujetos a medidas cautelares o preventivas, siguiendo en todo momento las instrucciones formuladas por el personal actuante de la Inspección de Consumo.

2. Las personas físicas o jurídicas y, en su caso, sus representantes, titulares de empresas intervinientes en La fabricación, comercialización y venta de bienes o prestación de servicios, están obligadas a informar o presentar la documentación que les sea requerida por los órganos competentes en materia de consumo, a efectos del control de productos y servicios.

3. De conformidad con lo dispuesto en el Estatuto de los consumidores y usuarios de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, será obligatoria la comparecencia de los ciudadanos en las oficinas públicas cuando sea necesario para esclarecer las actuaciones de control e inspección o las reclamaciones, siempre que se hubiere intentado por los medios habituales, y éstos no hubieran resultado suficientes.

#### Sección 5ª Actas de Inspección.

Artículo 27. 1. El personal de la Inspección de Consumo extenderá la correspondiente acta de sus visitas o de cualquier otra actuación de vigilancia, control o inspección.

2. El acta de inspección es un documento público. Las actas irán numeradas, se extenderán por triplicado y en las que se harán constar los siguientes datos:

- a) Identificación de la clase de actuación inspectora que se realiza.
- b) Identificación de la persona física o jurídica titular del establecimiento o de la actividad inspeccionada.
- c) El nombre o denominación social, domicilio, código de identificación fiscal, del establecimiento o de la actividad inspeccionada.
- d) La identificación del personal de la Inspección de Consumo actuante.
- e) Identificación de la persona compareciente en el momento de la práctica de inspección con expresión del carácter con el que comparece.
- f) Identificación de los testigos y agentes de la autoridad que, en su caso, estuvieran presentes.
- g) Relación detallada de los hechos, datos y circunstancias objetivas que el inspector o inspectores consideren relevantes para la investigación y posterior actuaciones que pudieran adoptarse.
- h) Las manifestaciones que el/los compareciente quieran hacer constar.
- i) El lugar, la fecha y la hora de la actuación, firma del/a inspector/a actuante, firma de los comparecientes o indicación de que no desean hacerlo.

3. La negativa a la firma por parte de la persona o personas comparecientes no invalidará el acta, y se le hará saber por la inspección que la firma tiene el mero valor de acreditar su presencia durante la inspección, pero no suponen reconocimiento alguno del contenido de la misma.

4. Cuando proceda, se hará constar además los siguientes datos:

- a) La descripción de la toma de muestras u otro tipo de control efectuado sobre las instalaciones, productos o servicios.
- b) Medidas cautelares y preventivas adoptadas, descripción y motivación de las mismas.
- c) La relación de documentos, muestras, etiquetas etc., que se incorporan como elementos probatorios al acta.

5. El personal de la Inspección actuante deberá entregar una copia del acta al titular del establecimiento o actividad inspeccionada, o en su caso, al compareciente durante la práctica de la inspección.

6. Los hechos constatados en las actas formalizadas por la Inspección de Consumo observando los requisitos legales pertinentes tendrán valor probatorio y presunción de certeza, sin perjuicio de las pruebas que en defensa de los respectivos derechos e intereses puedan señalar o aportar en contra los propios interesados.

#### **CAPITULO II. Procedimiento de Vigilancia y Amonestación.**

Artículo 28. La detección por parte de la Inspección de Consumo de acciones u omisiones que no causen un perjuicio directo a los





consumidores o usuarios, y que supongan simples irregularidades subsanables a requerimiento mediante acta de la Inspección de Consumo, darán lugar a la apertura de un procedimiento de vigilancia al objeto de comprobar su corrección y el cumplimiento de la normativa de aplicación, y eventualmente, a una amonestación.

### Capítulo III. De las Medidas Cautelares y Preventivas

Artículo 29. 1. La autoridad u órgano competente adoptará las medidas cautelares o preventivas que se consideren oportunas en aquellos supuestos en que existan claros indicios de vulneración de los derechos reconocidos a las personas consumidoras y usuarias y, en todo caso, en los siguientes supuestos:

- a) Cando existan claros indicios de riesgo para la salud y seguridad de las personas consumidoras y usuarias.
- b) Cuando se vulneren de forma generalizada los legítimos intereses económicos y sociales de las personas consumidoras y usuarias.
- c) Cuando se comercialicen productos carentes de etiquetado obligatorio o éste figure en una lengua no oficial en la Comunidad Autónoma.

2. En situaciones de urgencia o si en el transcurso de las actuaciones de inspección y control se observaran, en los supuestos contemplados en el punto 1 a) y b) del presente artículo, indicios de riesgo para la salud y seguridad de las personas o cuando se vulneren de forma generalizada los intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios, la Inspección de consumo adoptará motivadamente mediante acta las medidas cautelares y preventivas que requiera la situación, de entre las señaladas en el artículo siguiente.

La Inspección de Consumo deberá comunicar de inmediato a la autoridad u órgano competente de la administración autonómica la situación detectada, al objeto de que por ésta se adopten las medidas y actuaciones que tenga por conveniente. La Inspección de Consumo le trasladará el acta debidamente diligenciada.

Cuando existan indicios de riesgo para la salud de las personas se priorizará la comunicación de la situación detectada a la autoridad u órgano competente de la administración autonómica en materia de salud pública.

En las situaciones referidas deberán extremarse los deberes de coordinación y colaboración administrativa de las inspecciones actuantes.

3. En el supuesto contemplado en el apartado c) del punto 1 del presente artículo, y en aquellos otros supuestos previstos legalmente que sean de competencia municipal, la Inspección de consumo en el ejercicio de sus funciones adoptará motivadamente mediante acta las medidas cautelares o preventivas que correspondan de entre las indicadas en el artículo siguiente.

De adoptarse cautelarmente dichas medidas antes de la iniciación de un procedimiento sancionador, el órgano municipal competente deberá dictar resolución sobre las mismas conforme el procedimiento de actuación previsto en la normativa autonómica de protección y defensa las personas consumidoras y usuarias.

La adopción de cualquier medida cautelar será compatible con la iniciación previa, simultánea o posterior de un procedimiento sancionador.

Artículo 30. 1. Las medidas cautelares podrán consistir en:

- a) La inmovilización de productos.
- b) La retirada del mercado de productos.
- c) La suspensión de funcionamiento de un elemento del establecimiento o servicio.
- d) El cierre de un establecimiento o la paralización de una actividad.
- e) Ordenar o coordinar junto con los productores y distribuidores la recuperación del producto ya suministrado a las personas consumidoras y usuarias.
- f) La información pública en los términos que establezca la normativa autonómica.
- g) Cualquier otra medida legal necesaria por existir indicios racionales de riesgo para la salud o seguridad de las personas consumidoras y usuarias o vulneración de sus legítimos intereses económicos y sociales.

2. Las medidas cautelares y preventivas deberán ser proporcionadas a la irregularidad detectada y deberán mantenerse el tiempo estrictamente necesario hasta la completa eliminación del riesgo, lo que habrá de ser convenientemente verificado por la autoridad que ordenó la medida.

### CAPÍTULO IV. Hojas de Reclamaciones o Denuncia

Artículo 31. 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 haber a disposición de éstas hojas de reclamación o denuncia del modelo oficial previsto en la normativa autonómica.

2. Las hojas de reclamación o denuncia serán medio hábil tanto para la formulación de reclamaciones como de denuncias por las personas consumidoras y usuarias.



3. Las hojas de reclamación o denuncia deberán entregarse por la persona responsable o por cualquier empleado del establecimiento o servicio a la persona consumidora y usuaria, cuando lo solicite, gratuitamente y en la misma dependencia donde se halle en el momento de formular la solicitud de entrega.

#### **TITULO VI RÉGIMEN SANCIONADOR**

Artículo 32. Se aplicará la normativa estatal y autonómica de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias en materia de régimen sancionador.

Artículo 33. Potestad Sancionadora

1. Corresponde al Ayuntamiento de Palma, en el ámbito de las competencias previstas en esta Ordenanza, ejercer la potestad sancionadora en defensa y protección de los derechos y legítimos intereses económicos y sociales de las personas consumidoras y usuarias.

2. Las infracciones a la normativa de consumo de competencia municipal serán sancionadas por el órgano municipal que tenga atribuida la competencia, previa instrucción del correspondiente procedimiento sancionador.

Artículo 34. Procedimiento Sancionador

1. Será de aplicación el procedimiento sancionador previsto en la legislación autonómica en relación a la imposición de sanciones por infracciones a la normativa de consumo.

2. La competencia relativa al inicio, instrucción y resolución del procedimiento sancionador corresponderá a los órganos municipales que la tengan expresamente atribuida.

#### **DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA**

En todo lo no previsto en la presente 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.

#### **DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA**

La competencia en materia de mercados municipales y salud pública en relación a la inspección, control y cumplimiento de la normativa de aplicación respecto de los productos y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras y usuarias, corresponderá al área de gestión del Ayuntamiento que la tenga atribuida.

#### **DISPOSICIÓN DEROGATORIA**

Queda derogada la Ordenanza de Consumo del Ayuntamiento de Palma de Mallorca que fue aprobada en sesión plenaria ordinaria de fecha 29 marzo de 2010, así como las disposiciones municipales que se opongan a lo establecido en la presente Ordenanza.

#### **DISPOSICIÓN FINAL**

La presente Ordenanza entrará en vigor una vez que se haya publicado íntegramente en el Boletín Oficial de las Illes Balears, en los términos del artículo 103 de la ley 20/2006, de 15 diciembre, Municipal y de Régimen Local de las Illes Balears.

