

## Sección I. Disposiciones generales

### AYUNTAMIENTO DE CONSELL

#### **10432** *Aprobación definitiva de la Ordenanza reguladora de la defensa del consumo.*

Dado que durante el plazo de información pública del acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de 26 de marzo de 2013, por el cual se aprobó inicialmente la Ordenanza reguladora de la defensa del consumo, se presentaron alegaciones, una vez informadas se aceptaron por acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de 28 de mayo de 2013, resultando la modificación del contenido de la ordenanza inicialmente aprobada, conforme aquello que dispone el artículo 49.c de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen local, el arte. 102, apartado d) de la Ley Autonómica 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Islas Baleares.

Contra este acuerdo, que es definitivo en vía administrativa, sólo se puede interponer el recurso contencioso administrativo ante el Juzgado de lo Contencioso Administrativo de Palma, en el plazo de dos meses, contado a partir del día siguiente al de la publicación de este anuncio en el Boletín Oficial de las Islas Baleares.

De acuerdo con el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril y artículo 103.1 Ley Autonómica 20/2006, de 15 de diciembre se publica el texto íntegro de la ordenanza.

#### **ORDENANZA REGULADORA DE LA DEFENSA DEL CONSUMO**

##### **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

La Administración municipal aspira a ejercer competencias plenas y completas en materia de defensa de los consumidores y usuarios, siguiendo el mandato de la Carta europea de autonomía local de 1985 y del artículo 51 de la Constitución española. Por eso, para avanzar en esta línea, y en el ámbito competencial del artículo 25.2.g) de la Ley de Bases del Régimen Local, y el artículo 29.2.v) de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Islas Baleares, que establece la competencia del entes locales en la defensa de los consumidores o consumidoras y usuarios o usuarias, así como de la legislación sectorial del Estado y de la Comunidad Autónoma, se propone diseñar un marco normativo que permita al Ayuntamiento de Consell garantizar la máxima protección de los derechos de los consumidores o consumidoras y usuarios o usuarias, cumpliendo, de este modo, su objetivo esencial de defensa de los intereses generales de los ciudadanos y las ciudadanas de su término municipal, razón de ser de su existencia.

La Ordenanza apuesta por una defensa dinámica de los intereses de los consumidores o consumidoras y usuarios o usuarias, y para superar de este modo una concepción anquilosada y estática de la protección del consumidor basada única y exclusivamente en la información, la recepción y remisión de quejas, y nace con la pretensión de brindar una protección integral a los ciudadanos y ciudadanas, vinculando en su actividad y en su desarrollo dos ideas esenciales:

- La de articular la legitimación activa que le confiere la legislación sectorial por su condición de administración que representa intereses generales, lo cual se reflejará en el futuro en el ejercicio de acciones en la vía procesal civil;
- La de acercar de forma efectiva la Administración municipal al ciudadano y a la ciudadana a través de la educación de los jóvenes, la mejora de los sistemas de orientación e información de las personas consumidoras, la realización de los estudios necesarios para evaluar las dinámicas de consumo, y el fomento de la participación de los consumidores o consumidoras y usuarios o usuarias en los procedimientos administrativos y en los de creación de disposiciones normativas que los/las afecten.

Desde el punto de vista estrictamente jurídico formal, la Ordenanza municipal de consumo toma como punto de partida el marco que diseña el Real decreto legislativo 1/2007, Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios, la legislación autonómica en materia de consumo.

En el contexto de la garantía de los derechos, el texto reglamentario articula dos niveles de protección:

- Uno de carácter genérico, relativo a los derechos que tradicionalmente se han protegido en este ámbito - riesgos que afecten la salud y la seguridad; indemnización, información, audiencia, participación en procedimiento.
- Otro de carácter específico para los colectivos que merecen una especial protección - menores, ancianos, enfermos, discapacitados y grupos socialmente desfavorecidos.



**TÍTULO PRIMERO**  
**Disposiciones generales**

**CAPÍTULO I**  
**Objeto y ámbito de aplicación**

**Artículo 1.**

Esta Ordenanza tiene por objeto garantizar la protección de los derechos y de los legítimos intereses de los consumidores o consumidoras y usuarios o usuarias en el ámbito de su término municipal y respecto de su población, con el alcance y el contenido que le atribuye la normativa aplicable a la materia.

**CAPÍTULO II**  
**Marc normativo y ámbito competencial**

**Artículo 2.**

La protección al consumidor o consumidora y al usuario o usuaria en el Ayuntamiento de Consell se somete al que dispone la presente Ordenanza y la normativa estatal y autonómica en materia de consumo.

**CAPÍTULO III**  
**Derechos y obligaciones de los consumidores o consumidoras y usuarios o usuarias**

**Artículo 3.**

A efectos de esta Ordenanza son consumidores o consumidoras y usuarios o usuarias los determinados por el Texto refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios, aprobado por el Real decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, según el cual son consumidoras o usuarias, sin perjuicio de lo que disponen expresamente los libros tercero y cuarto, las personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.

**Artículo 4.**

1. Son derechos básicos de los consumidores o consumidoras y de los usuarios o usuarias.
  - a. La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o su seguridad.
  - b. La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular, ante la inclusión de cláusulas abusivas a 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 la divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o goce.
  - e. La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que los/las afectan directamente y la representación de sus intereses, a través de las asociaciones, agrupaciones, federaciones o confederaciones de consumidores o consumidoras y usuarios o usuarias legalmente constituidas.
  - f. La protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión.
  - g. La igualdad de trato y no discriminación por razón de género en el acceso a bienes y servicios.
2. Las hojas de reclamaciones son el instrumento que tienen los consumidores y consumidoras para ejercer y reclamar sus derechos básicos, sin perjuicio otras formas de ejercicio de estos.
3. Se considera nula de pleno derecho la renuncia previa al ejercicio de los derechos reconocidos en la presente Ordenanza y a los actos en fraude de esta, así como todo pacto que tenga por objeto excluir la aplicación.

**CAPÍTULO IV**  
**Situaciones de especial protección**

**Artículo 5.**

Los derechos de los consumidores o consumidoras y usuarios o usuarias serán protegidos prioritariamente:

- a. Cuando tengan relación directa con productos o servicios de uso o consumo común, ordinario o generalizado.

b. Cuando afecten los siguientes colectivos: los niños, las gestantes, los ancianos, los enfermos, las personas con capacidades disminuidas, y los turistas o las personas desplazadas temporalmente de su residencia habitual.

## **CAPÍTULO V**

### **De la calidad de los servicios municipales de protección de los consumidores o consumidoras y usuarios o usuarias**

#### **Artículo 6.**

Los servicios municipales se tienen que gestionar desde la perspectiva de la mejora continua, teniendo en cuenta las opiniones y las sugerencias de los profesionales implicados así como la evaluación realizada por los usuarios o usuarias, e impulsar la utilización y la aplicación de las técnicas y los medios electrónicos, informáticos y telemáticos para desarrollar su actividad y el ejercicio de sus competencias, con las limitaciones que para la utilización de estos medios establecen la Constitución y las leyes.

## **TÍTULO SEGUNDO**

### **De la organización municipal y competencial en materia de protección de los consumidores y consumidoras o usuarios o usuarias**

## **CAPÍTULO I**

### **De la organización municipal**

#### **Artículo 7.**

1. Corresponde en el Ayuntamiento de Consell promover y desarrollar la protección y la defensa de los consumidores o consumidoras y usuarios o usuarias de acuerdo con la presente Ordenanza y, especialmente, en los siguientes aspectos:

- a. Recibir quejas, reclamaciones y denuncias, y tramitarlas ante las empresas reclamadas y los organismos competentes.
- b. Ejercer acciones judiciales en aplicación de la normativa de consumo.
- c. Colaborar en la educación en el consumo con otras instituciones y organismos, en particular, centros de enseñanza y las asociaciones de consumidores o consumidoras y usuarios o usuarias.
- d. Desarrollar actividades de animación sociocultural que despierten interés en temas de consumo.
- e. Apoyar a las asociaciones de consumidores y usuarios y fomentarlas, garantizando su participación en las competencias municipales en materia de consumo.

2. Las mencionadas competencias se tienen que ejercer directamente, a través de los órganos municipales o, si procede, a través de los que tengan la competencia delegada.

#### **Disposición derogatoria**

Quedan derogadas todas las disposiciones municipales que se opongan al que estipula la presente Ordenanza.

#### **Disposición final**

La presente Ordenanza entrará en vigor al día siguiente que se haya publicado íntegramente 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.

Consell, 30 de mayo de 2013

**El Alcalde,**  
Andreu Isern Pol.

