



Sección I. Disposiciones generales

AYUNTAMIENTO DE SANTA MARGALIDA

11584***Aprobación definitiva ordenanza de consumo***

No habiéndose presentado por los interesados, durante el plazo de exposición al público, ninguna reclamación contra la Ordenanza de Consumo del Ayuntamiento de Santa Margalida, aprobada inicialmente por el Pleno del Ayuntamiento, en sesión de día 29 de abril de 2013, ha resultado definitivamente aprobada, y por este motivo, se publica el texto íntegro de la mencionada ordenanza, que es el siguiente:

“ORDENANZA DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE SANTA MARGALIDA

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 de los entes locales en la defensa de usuarios y consumidores, así como de la legislación sectorial del Estado y de la Comunitat Autònoma, se propone diseñar un marco normativo que permita en el Ayuntamiento de Santa Margalida garantizar la máxima protección de los derechos de los consumidores y de los usuarios, 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.

El Ordenanza apuesta por una defensa dinámica de los intereses de los consumidores y de los usuarios, 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:

- a. 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 a la vía procesal civil;
- b. 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 les 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:

- a. 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.
- b. 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.-
Marco normativo y ámbito competencial

Artículo 2.

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

CAPÍTULO III.-
Derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios

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 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 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.

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 los actos en fraude de ésta, así como todo pacto que tenga por objeto excluir su 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 a 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 Santa Margalida promover y desarrollar la protección y la defensa de los consumidores y usuarios 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 y usuarios.
- 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 *tengün la competencia delegada.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

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

DISPOSICIÓN FINAL

La presente modificación, aprobada por el Pleno de este Ayuntamiento en sesión celebrada el ____ de _____ de 2013., entrará en vigor una vez se haya publicado el texto íntegro en el Boletín Oficial de las Islas Baleares y hayan transcurrido quince días hábidosos contados desde la comunicación del acuerdo al Gobierno de la *CAIB, al Consejo y a la Delegación de Gobierno”

Contra el presente acuerdo, en aplicación del artículo 107.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, y dado que aprueba una disposición de carácter general, se puede interponer recurso contencioso administrativo, ante la Sala de lo contencioso administrativo del Tribunal Superior de Justicia de las Islas Baleares en el plazo de dos meses, a contar desde el día siguiente al de la recepción de la presente notificación, en conformidad con el





artículo 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, de la jurisdicción contenciosa administrativa. Todo esto sin perjuicio de que pueda interponer cualquiera otro recurso que pudiera estimar más conveniente a su derecho.

Santa Margalida, 13 de junio de 2013

El Batle

Antoni Reus Darder

