

*Aprobat pel Ple municipal  
de data 28 de maig de 2013.*

*El secretari-interventor  
Antoni Sastre Oliver*



**Ajuntament de Consell  
Illes Balears**



## **ORDENANÇA REGULADORA DE LA DEFENSA DEL CONSUM**

### **EXPOSICIÓ DE MOTIUS**

L'Administració municipal aspira a exercir competències plenes i completes en matèria de defensa dels consumidors i usuaris, seguint el mandat de la Carta europea d'autonomia local de 1985 i de l'article 51 de la Constitució espanyola. Per això, per avançar en aquesta línia, i en l'àmbit competencial de l'article 25.2.g) de la Llei de Bases del Règim Local, i l'article 29.2.v) de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears, que estableix la competència del ens locals en la defensa dels consumidors o consumidores i usuaris o usuàries, així com de la legislació sectorial de l'Estat i de la Comunitat Autònoma, es proposa dissenyar un marc normatiu que permeti a l'Ajuntament de Consell garantir la màxima protecció dels drets dels consumidors o consumidores i usuaris o usuàries, complint, d'aquesta manera, el seu objectiu essencial de defensa dels interessos generals dels ciutadans i les ciutadanes del seu terme municipal, raó de ser de la seva existència.

L'Ordenança aposta per una defensa dinàmica dels interessos dels consumidors o consumidores i usuaris o usuàries, i per superar d'aquesta manera una concepció anquilosada i estàtica de la protecció del consumidor basada únicament i exclusivament en la informació, la recepció i tramesa de queixes, i neix amb la pretensió de brindar una protecció integral als ciutadans i ciutadanes, vinculant en la seva activitat i en el seu desenvolupament dues idees essencials:

- a) La d'articular la legitimació activa que li confereix la legislació sectorial per la seva condició d'administració que representa interessos generals, la qual cosa es reflectirà en el futur en l'exercici d'accions a la via processal civil;
- b) La d'apropar de forma efectiva l'Administració municipal al ciutadà i a la ciutadana a través de l'educació dels joves, la millora dels sistemes d'orientació i informació de les persones consumidores, la realització dels estudis necessaris per avaluar les dinàmiques de consum, i el foment de la participació dels consumidors o consumidores i usuaris o usuàries en els procediments administratius i en els de creació de disposicions normatives que els/les afectin.

Des del punt de vista estrictament jurídic formal, l'Ordenança municipal de consum pren com a punt de partida el marc que dissenya el Reial decret legislatiu 1/2007, Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, la legislació autonòmica en matèria de consum.

En el context de la garantia dels drets, el text reglamentari articula dos nivells de protecció:

- a) Un de caràcter genèric, relatiu als drets que tradicionalment s'han protegit en aquest àmbit -risques que afectin la salut i la seguretat; indemnització, informació, audiència, participació en procediment.

b) Un altre de caràcter específic per als col·lectius que mereixen una especial protecció - menors, ancians, malalts, discapacitats i grups socialment desfavorits.

## **TÍTOL PRIMER**

### **Disposicions generals**

#### **CAPÍTOL I**

##### **Objecte i àmbit d'aplicació**

###### **Article 1.**

Aquesta Ordenança té per objecte garantir la protecció dels drets i dels legítims interessos dels consumidors o consumidores i usuaris o usuàries en l'àmbit del seu terme municipal i respecte de la seva població, amb l'abast i el contingut que li atribueix la normativa aplicable a la matèria.

#### **CAPÍTOL II**

##### **Marc normatiu i àmbit competencial**

###### **Article 2.**

La protecció al consumidor o consumidora i a l'usuari o usuària a l'Ajuntament de Consell se sotmet al que disposa la present Ordenança i la normativa estatal i autonòmica en matèria de consum.

#### **CAPÍTOL III**

##### **Drets i obligacions dels consumidors o consumidores i usuaris o usuàries**

###### **Article 3.**

A l'efecte d'aquesta Ordenança són consumidors o consumidores i usuaris o usuàries els determinats pel Text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, segons el qual són consumidores o usuàries, sense perjudici del que disposen expressament els llibres tercer i quart, les persones físiques o jurídiques que actuen en un àmbit aliè a una activitat empresarial o professional.

###### **Article 4.**

1. Són drets bàsics dels consumidors o consumidores i dels usuaris o usuàries.

a. La protecció contra els riscos que puguin afectar la seva salut o 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, i l'educació i la divulgació per facilitar el coneixement sobre el seu adequat ús, consum o gaudi.

e. L'audiència en consulta, la participació en el procediment d'elaboració de les disposicions generals que els/les afecten directament i la representació dels seus interessos, a través de les associacions, agrupacions, federacions o confederacions de consumidors o consumidores i usuaris o usuàries legalment constituïdes.

f. La protecció dels seus drets mitjançant procediments eficaços, en especial davant situacions d'inferioritat, subordinació i indefensió.

g. La igualtat de tracte i no discriminació per raó de gènere en l'accés a béns i serveis.

2. Els fulls de reclamacions són l'instrument que tenen els consumidors i consumidoras per exercir i reclamar els seus drets bàsics, sense perjudici d'altres formes d'exercici d'aquests.

3. Es considera nul·la de ple dret la renúncia prèvia a l'exercici dels drets reconeguts a la present Ordenança i als actes en frau d'aquesta, així com tot pacte que tingui per objecte excloure'n l'aplicació.

## **CAPÍTOL IV**

### **Situacions d'especial protecció**

#### **Article 5.**

Els drets dels consumidors o consumidoras i usuaris o usuàries seran protegits prioritàriament:

- a. Quan tinguin relació directa amb productes o serveis d'ús o consum comú, ordinari o generalitzat.
- b. Quan afectin els següents col·lectius: els infants, les gestants, els ancians, els malalts, les persones amb capacitats disminuïdes, i els turistes o les persones desplaçades temporalment de la seva residència habitual.

## **CAPÍTOL V**

### **De la qualitat dels serveis municipals de protecció dels consumidors o consumidoras i usuaris o usuàries**

#### **Article 6.**

Els serveis municipals s'han de gestionar des de la perspectiva de la millora contínua, tenint en compte les opinions i els suggeriments dels professionals implicats així com l'avaluació realitzada pels usuaris o usuàries, i impulsar la utilització i l'aplicació de les tècniques i els mitjans electrònics, informàtics i telemàtics per desenvolupar la seva activitat i l'exercici de les seves competències, amb les limitacions que per a la utilització d'aquests mitjans estableixen la Constitució i les lleis.

## **TÍTOL SEGON**

### **De l'organització municipal i competencial en matèria de protecció dels consumidors i consumidoras o usuaris o usuàries**

## **CAPÍTOL I**

### **De l'organització municipal**

#### **Article 7.**

1. Correspon a l'Ajuntament de Consell promoure i desenvolupar la protecció i la defensa dels consumidors o consumidoras i usuaris o usuàries d'acord amb la present Ordenança i, especialment, en els següents aspectes:

- a. Rebre queixes, reclamacions i denúncies, i tramitar-les davant les empreses reclamades i els organismes competents.
- b. Exercir accions judicials en aplicació de la normativa de consum.
- c. Col·laborar en l'educació en el consum amb altres institucions i organismes, en particular, centres d'ensenyament i les associacions de consumidors o consumidoras i usuaris o usuàries.
- d. Desenvolupar activitats d'animació sociocultural que despertin interès en temes de consum.
- e. Donar suport a les associacions de consumidors i usuaris i fomentar-les, garantint la seva participació en les competències municipals en matèria de consum.

2. Les esmentades competències s'han d'exercir directament, a través dels òrgans municipals o, si escau, a través dels que tinguin la competència delegada.

#### **DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA**

Queden derogades totes les disposicions municipals que s'oposin al que estipula la present Ordenança.

#### **DISPOSICIÓ FINAL**

La present Ordenança entrarà en vigor l'endemà que s'hagi publicat íntegrament al Butlletí Oficial de les Illes Balears, en els termes de l'article 103 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears.