

Per acord del Ple de dia 27 de setembre de 2012 fou aprovat definitivament l'Ordenança de consum de l'Ajuntament de Palma, publicada en el BOIB núm. 182 de 06.12.2012 entrà en vigor el mateix dia de la seva publicació.

*Text consolidat de caràcter informatiu. Inclou les seves posteriors modificacions i correccions per a facilitar la seva lectura. El text oficial publicat en el BOIB pot consultar-se en aquesta mateixa pàgina web.*

## **ORDENANÇA DE CONSUM DE L'AJUNTAMENT DE PALMA**

### ÍNDEX

#### EXPOSICIÓ DE MOTIUS

##### TÍTOL I. Disposicions generals

CAPÍTOL I. Objecte i àmbit d'aplicació

CAPÍTOL II. Marc normatiu

CAPÍTOL III. Conceptes de consumidors i empresaris

CAPÍTOL IV. Drets dels consumidors i dels usuaris

##### TÍTOL II. Coordinació institucional

##### TÍTOL III. Competències en matèria de protecció i defensa de les persones consumidores i usuàries

CAPÍTOL I. Competències municipals

CAPÍTOL II. Situacions d'especial protecció

CAPÍTOL III. Consum responsable i comerç just

CAPÍTOL IV. Convenis de bones pràctiques

##### TITULO IV. Organització municipal

CAPÍTOL I. Qualitat dels Serveis Municipals de Consum

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

CAPÍTOL III. Organització dels Serveis Municipals de Consum

CAPÍTOL IV. Consell Assessor de Consum de Palma

##### TITULO V. Del control oficial dels béns, productes i serveis de consum

CAPÍTOL I. Inspecció de Consum

SECCIÓ 1. Personal inspector de Consum

SECCIÓ 2. Facultats de la Inspecció de Consum

SECCIÓ 3. De l'actuació inspectora

SECCIÓ 4. Obligacions de les persones inspeccionades

SECCIÓ 5. Actes d'inspecció

CAPÍTOL II. Procediment de vigilància i amonestació

CAPÍTOL III. De les mesures cautelars i preventives

CAPÍTOL IV. Fulls de reclamacions o denúncia

TITULO VI. Règim sancionador

DISPOSICIÓ ADDICIONAL PRIMERA

DISPOSICIÓ ADDICIONAL SEGONA

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

DISPOSICIÓ FINAL

## **ORDENANÇA DE CONSUM DE L'AJUNTAMENT DE PALMA**

La present Ordenança es redacta en compliment del que es disposa a l'article 59.2 de la Llei 1/1998, de 10 de març, de l'Estatut dels consumidors i usuaris de la comunitat autònoma de les Illes Balears i el seu objecte primordial és garantir la protecció i la defensa dels drets i dels legítims interessos econòmics i socials de les persones consumidores i usuàries en el terme municipal de Palma respecte de la seva població, amb l'abast i el contingut competencial que li atribueix la normativa estatal i autonòmica en matèria de consum.

Preveu la normativa d'aplicació i 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 a la Llei 23/2006, de 20 de desembre, de capitalitat de Palma de Mallorca, i a 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, d'acord amb la Llei de capitalitat de Palma de Mallorca, la possibilitat de crear 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 dels 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 la 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 el 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 se sotmet al que disposa 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. Als efectes d'aquesta Ordenança es consideren persones consumidores i usuàries totes les persones físiques o jurídiques que, com a destinatàries finals, adquireixen, utilitzen o gaudeixen de productes, béns o serveis per al 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 es considera proveïdora quan presta un servei o subministra un bé respecte del què s'exigeix un preu.

**Article 3.2. Concepte d'empresari**

2. Als efectes del que disposa aquesta Ordenança es considera empresari tota persona física o jurídica que actua en 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 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, l'educació i la divulgació per facilitar el coneixement per al seu ús, consum o gaudi adequats.
- 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, les agrupacions, les federacions o les 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 la defensa dels seus interessos legítims.

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.

## TÍTOL 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 relacions necessàries de col·laboració amb l'Administració autonòmica en els sectors i les àrees d'interès concurrent entre aquestes.
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 per a una gestió eficaç i eficient de les competències en els àmbits d'actuació concurrent en matèria de consum, l'Ajuntament de Palma promourà la subscripció 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 la cooperació amb l'Administració autonòmica competent en les situacions d'emergència, crisi o alerta que puguin afectar la seguretat i la 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 exerceix les competències en matèria de consum d'acord amb el que disposa 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 prevists a la present Ordenança.

2. Les competències en matèria de consum es desenvolupen 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 en què legalment es reconeix 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'ús, consum o gaudi adequats sobre els diferents productes o serveis, mitjançant l'edició de fullets o guies o 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 associacions de consumidors i usuaris.
- h) Desenvolupament d'activitats d'animació sociocultural que despertin l'interès en matèria de consum.
- i) Concessió a les associacions de consumidors i usuaris, inscrites al Registre municipal d'entitats ciutadanes, ajudes i subvencions que tinguin com a finalitat la protecció i la 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-ne l'origen, la identitat, el 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 d'acord amb l'establert a la legislació aplicable en aquesta matèria.
- m) Suport i col·laboració amb les associacions de consumidors i usuaris a campanyes dirigides a la informació i la 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-ne la continuïtat.
- 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 minvin els seus drets.

p) Adopció de les mesures urgents i els requeriments de les col·laboracions necessàries en els supòsits de crisi o d'emergències que afectin la salut o la seguretat de les persones consumidores i usuàries.

q) Exercici de la potestat sancionadora d'acord amb el que disposa 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.

**1.** En els termes prevists a l'article 5 d'aquesta Ordenança, i d'acord amb el que disposa 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'exerceixen respectant l'autonomia competencial de cada administració pública i en coordinació amb l'Administració autonòmica. El Consell de la Capitalitat ha d'adoptar les mesures necessàries per garantir-ne l'exercici harmònic.

**2.** Les actuacions previstes al present article s'han d'entendre sense perjudici de les competències que la legislació autonòmica i estatal en matèria de protecció i defensa de les persones consumidores i usuàries pugui atribuir a les corporacions locals.

## CAPÍTOL II Situacions d'especial protecció

### Article 7.

1. Els drets de les persones consumidores i usuàries s'han de protegir prioritàriament:

a) Quan guardin relació directa amb béns o serveis d'ús comú, ordinari i generalitzat de competència municipal.

b) Quan afectin els 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. Han de ser objecte d'una vigilància i un control especials en l'àmbit competencial de l'Ajuntament de Palma els béns i productes de primera necessitat i els serveis essencials per a la comunitat. S'entenen per tals aquells que per les seves característiques especials resulten bàsics per als consumidors i usuaris.

## CAPÍTOL III Consum responsable i comerç just

### 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 mediambiental i incrementar la cohesió en el procés de producció, distribució, consum i gaudiment de productes i serveis.

2. L'Ajuntament de Palma ha de promoure 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 criteris socials, ètics i ambientals.

3. Amb aquesta finalitat, l'Ajuntament de Palma ha de promoure activitats de difusió, informació i educació als ciutadans relacionades amb el consum responsable, amb especial incidència en la comunitat educativa i els agents socials i econòmics de la ciutat.

4. Així mateix, l'Ajuntament de Palma ha de donar suport a les diferents actuacions que tinguin com a objectiu el foment de la responsabilitat social corporativa entre les empreses de la ciutat, i en col·laboració amb altres administracions.

#### **Article 9. Comerç just**

1. A l'efecte d'aquesta Ordenança s'entén per comerç just la relació comercial que cerca una major equitat en el comerç internacional i contribueix a un desenvolupament sostenible en oferir millors condicions comercials i assegurar els drets dels productes i dels treballadors més desfavorits que desenvolupen la seva activitat a països en vies de desenvolupament.

2. A l'efecte de promoure el consum de productes de comerç just l'Ajuntament de Palma, en col·laboració amb els agents econòmics i socials, ha d'impulsar el mercat de productes de comerç just mitjançant la realització d'activitats de difusió, informació i educació als ciutadans. Al mateix temps, l'Ajuntament ha de participar 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 ha de promoure la contractació pública responsable, complint 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 ha de fomentar 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 ha d'establir en el seu àmbit competencial i 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 recullin, més enllà de les condicions i els 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 les 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 mateixos empresaris i comerciants, així com les associacions de consumidors i usuaris, participin a treballs de millora continua relacionats amb la protecció dels drets i interessos de les persones consumidores i usuàries al terme municipal de Palma.

3. Els empresaris i els comerciants que s'hi adhireixen voluntàriament i s'obliguen a complir-lo poden optar a adquirir un distintiu que l'Ajuntament de Palma concedeix com a símbol de garantia i confiança per a les persones consumidores i usuàries, i com a element diferenciador d'altres empreses de la competència.



4. S'ha de regular reglamentàriament el procediment pel qual s'estableixen les condicions i els requisits de concessió del distintiu.

TITOL 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 s'han de desenvolupar d'acord amb la política de qualitat de l'Ajuntament de Palma.

2. Els Serveis Municipals de Consum s'han de gestionar 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 les expectatives dels ciutadans.

3. L'Ajuntament de Palma ha d'impulsar la utilització i l'aplicació de les tècniques i els mitjans electrònics, informàtics i telemàtics per a desenvolupar la seva activitat i exercir 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 d'aquests, 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 a 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 són exercides pels Serveis Municipals de Consum integrats per les unitats administratives o òrgans 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

Corresponen al Servei de Consum, entre d'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 minvim els seus drets en els termes prevists en aquesta Ordenança.
- h) Incoació i tramitació dels expedients sancionadors en matèria de consum d'acord 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 calgui.
- 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 les funcions del qual estiguin relacionades directament o indirecta amb la matèria de consum.

**Article 16.** 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 d'altres, les següents funcions:

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

4. Servir de canal de mediació voluntària en conflictes que sorgeixin entre les persones consumidores i empresàries 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 usuàries.
7. Informar sobre les associacions de consumidors i usuaris existents.

#### **Article 17.** Junta Arbitral de Consum de Palma

1. L'Ajuntament, d'acord amb la Llei de capitalitat de Palma, pot 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 ha de ser Junta Arbitral de Consum de Palma.

Pel que fa a la seva creació i regulació hom s'ha d'ajustar al que disposa la normativa estatal reguladora del sistema i procediment arbitral de consum i d'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 usuàries i les empreses o professionals en relació amb els drets legalment o contractualment reconeguts a les persones consumidores i usuàries, 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 poden ser objecte d'arbitratge de consum els conflictes sorgits entre les persones consumidores i usuàries i les empreses o professionals que versin sobre matèries de lliure disposició de les parts d'acord amb el dret.

No poden ser objecte d'arbitratge de consum els conflictes que versen sobre intoxicació, lesió o mort, o aquells en què hi ha indicis racionals de delictes, inclosa la responsabilitat per danys i perjudicis que se'n derivi directament.

5. La submissió de les parts al sistema arbitral de consum és voluntària i ha 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.**

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 n'han de formar part 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, la seva composició i el seu règim de funcionament s'han de regular mitjançant acord plenari que n'aprovi el reglament i la convocatòria de sessions.

TÍTOL V  
**Del control oficial dels béns, productes i serveis de consum**

CAPÍTOL I  
**Inspecció de Consum**

**Article 19.**

1. L'Ajuntament de Palma ha de desenvolupar en el seu àmbit competencial actuacions de vigilància, control i inspecció dels productes i serveis posats 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.
2. L'Ajuntament de Palma ha d'actuar coordinadament amb l'Administració autonòmica en la realització de les activitats d'inspecció i control.

SECCIÓ 1a  
**Personal inspector de Consum**

**Article 20.**

L'actuació inspectora s'ha d'ajustar a les prescripcions legalment i reglamentàriament establertes.

**Article 21.**

El personal funcionari de la Inspecció de Consum quan actua en l'exercici de la seva funcions inspectores té amb caràcter general la consideració d'agent 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 d'aquest.

**Article 22.**

El personal de la Inspecció de Consum ha d'anar proveït de la documentació oficial que acrediti la seva condició i s'ha d'identificar com tal quan actui en l'exercici de les seves funcions de vigilància i inspectores.

**Article 23.**

En l'exercici de les seves funcions el personal inspector està obligat a mantenir l'estricta sigil professional respecte de les informacions obtingudes durant el desenvolupament de la tasca inspectora, i a fer un ús adequat de les seves facultats.

SECCIÓ 2a  
**Facultats de la Inspecció de Consum**

**Article 24.**

En l'exercici de les seves actuacions la Inspecció de Consum té les següents facultats:

1. Sol·licitar el suport, el concurs, l'auxili i protecció que li calgui 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 a realitzar les comprovacions que requereixin el desenvolupament de les seves funcions inspectores sense necessitat d'avís previ i tantes vegades com sigui necessari, actuant amb la deguda proporcionalitat i ocasionant la mínima pertorbació possible en relació amb 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 i que es consideri 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 prevists legalment les mesures cautelars i preventives que resultin necessàries d'acord amb l'establert en aquesta Ordenança.
5. Realitzar preses de mostres en l'àmbit de la seva competència d'acord amb el procediment establert reglamentàriament.

### SECCIÓ 3a De l'actuació inspectora

#### **Article 25.**

1. La Inspecció de Consum, en els termes prevists en aquesta Ordenança, ha de desenvolupar les següents funcions:
  - a) Vigilar i inspeccionar els productes i serveis amb la finalitat de comprovar-ne l'origen i la identitat, el 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 col·laboracions necessàries en els supòsits de crisi o d'emergències que afectin la salut o la seguretat de les persones consumidores i usuaris en els supòsits prevists legalment.
  - c) Informar les empreses durant el desenvolupament de les seves actuacions sobre les exigències, el compliment i l'aplicació de la normativa vigent en matèria de protecció de les persones consumidores i usuàries.
  - d) Advertir la persona inspeccionada de les irregularitats simples detectades i requerir-la donant-li un termini suficient atenent les circumstàncies concurrents perquè efectui les correccions que escaiguin legalment.
  - 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) Assistir 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.

l) De conformitat amb el procediment legalment establert, els inspectors de consum poden 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 dels 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 troben 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 contractes, factures, albarans i altres documents exigits legalment, així com els 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 dels productes o mercaderies.

f) Dipositar i conservar adequadament els productes i les 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, la comercialització i la venda de béns o la 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 disposa l'Estatut dels consumidors i usuaris de la comunitat autònoma de les Illes Balears, és obligatòria la compareixença dels ciutadans a les oficines públiques quan sigui necessària per esclarir les actuacions de control i inspecció o les reclamacions, sempre que s'hagi intentat pels mitjans habituals i aquests no han resultat suficients.

#### SECCIÓ 5a

### Actes d'inspecció

#### Article 27.

1. El personal inspector ha d'estendre 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 han d'anar numerades, s'han d'estendre per triplicat i s'hi ha de fer 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) Nom o denominació social, domicili i codi d'identificació fiscal de l'establiment o de l'activitat inspeccionada.
- d) 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 dels agents de l'autoritat que, si s'escau, hi són presents.
- g) Relació detallada dels fets, les dades i les circumstàncies objectives que el personal de la inspecció considera rellevants per a la investigació i les posteriors actuacions que es puguin adoptar.
- h) Les manifestacions que el/s compareixent/s vol/en ferconstar.
- i) El lloc, la data i l'hora de l'actuació, la signatura del/de la inspector/ra actuant, la signatura de la persona o persones compareixents o la indicació que no desitgen signar.

3. La negativa a signar per part de la persona o persones compareixents no invalida l'acta i la inspecció li ha de fer saber que la signatura té el mer valor d'acreditar la seva presència durant la inspecció, però no suposa cap reconeixement del contingut d'aquesta.

4. Quan escaigui, es'han de fer 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, els productes o els serveis.
- b) Les mesures cautelars i preventives adoptades, i la descripció i la motivació d'aquests.
- 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 ha 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 a les actes formalitzades per la inspecció observant els requisits legals pertinents tenen valor probatori i presumpció de certesa, sense perjudici de les proves que en defensa dels respectius drets i interessos puguin assenyalar o aportar en contra els interessats mateixos.

## CAPÍTOL II Procediment de vigilància i amonestació

### Article 28.

La detecció per part de la Inspecció de Consum d'accions o omissions que no causen un perjudici directe als consumidors o usuaris, i que suposen simples irregularitats esmenables a requeriment mitjançant acta de la Inspecció de Consum, dona 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.

CAPÍTOL III  
De les mesures cautelars i preventives

**Article 29.**

1. L'autoritat o òrgan competent ha d'adoptar les mesures cautelars o preventives que es considerin oportunes en els supòsits en què hi hagi indicis clars de vulneració dels drets reconeguts a les persones consumidores i usuàries i, en tot cas, en els següents supòsits:

- a) Quan hi ha indicis clars de risc per a la salut i la seguretat de les persones consumidores i usuàries.
- b) Quan es vulneren de forma generalitzada els legítims interessos econòmics i socials de les persones consumidores i usuàries.
- c) Quan es comercialitzen productes mancats d'etiquetatge obligatori o aquest figura en una llengua no oficial a la comunitat autònoma.

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

La Inspecció de Consum ha de comunicar immediatament a l'autoritat o òrgan competent de l'Administració autonòmica la situació detectada, a fi que aquesta adopti les mesures i les actuacions que consideri convenients. La Inspecció de Consum li ha de traslladar l'acta degudament diligenciada.

Quan hi ha indicis de risc per a la salut de les persones s'ha de prioritzar la comunicació de la situació detectada a l'autoritat o òrgan competent de l'Administració autonòmica en matèria de salut pública.

En les situacions esmentades s'han d'extremar els deures de coordinació i col·laboració administrativa de les inspeccions actuants.

3. En el supòsit previst a l'apartat c del punt 1 del present article i en els altres supòsits prevists legalment que siguin de competència municipal, la Inspecció de Consum, dins l'exercici de les seves funcions, ha d'adoptar motivadament mitjançant acta les mesures cautelars o preventives que corresponguin d'entre les indicades a l'article següent.

Si s'adopten cautelarmen aquestes mesures abans que s'iniciï un procediment sancionador l'òrgan municipal competent ha de dictar resolució sobre aquestes d'acord amb el procediment d'actuació previst a la normativa autonòmica de protecció i defensa de les persones consumidores i usuàries.

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

**Article 30.**

1. Les mesures cautelars poden consistir en:

- a) Immobilitzar productes.
- b) Retirar productes del mercat.



- c) Suspendre el funcionament d'un element de l'establiment o servei.
- d) Tancar un establiment o paralitzar una activitat.
- i) Ordenar o coordinar juntament amb els productors i els distribuïdors la recuperació del producte ja subministrat a les persones consumidores i usuàries.
- f) Dur a terme la informació pública en els termes que estableixi la normativa autonòmica.
- g) Qualsevol altra mesura legal necessària perquè hi ha indicis racionals de risc per a la salut o la seguretat de les persones consumidores i usuàries o vulneració dels seus legítims interessos econòmics i socials.

2. Les mesures cautelars i preventives han de ser proporcionades a la irregularitat detectada i mantenir-se el temps estrictament necessari fins que el risc s'elimini completament, la qual cosa ha de ser convenientment verificada per l'autoritat que hagi ordenat la mesura.

#### CAPÍTOL IV Fulls de reclamacions o denúncia

##### **Article 31.**

1. A tots els establiments mercantils, o a qualsevol tipus de dependència, inclosos els dedicats a la venda ambulat, on es comercialitzin béns o es prestin serveis a les persones consumidores i usuàries hi ha d'haver a la seva disposició fulls de reclamació o denúncia del model oficial previst a la normativa autonòmica.
2. Els fulls de reclamació o denúncia són un mitjà hàbil perquè les persones consumidores i usuàries formulin tant reclamacions com denúncies.
3. Els fulls de reclamació o denúncia han de ser lliurats 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.

#### TÍTOL VI Règim sancionador

##### **Article 32.**

S'ha d'aplicar 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 dels legítims interessos econòmics i socials de les persones consumidores i usuàries.
2. Les infraccions a la normativa de consum de competència municipal han de ser sancionades per l'òrgan municipal que té atribuïda la competència, amb la instrucció prèvia del corresponent procediment sancionador.

**Article 34.** Procediment sancionador.

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

DISPOSICIÓ ADDICIONAL PRIMERA

Per a tot el que no preveu aquesta Ordenança hom s'ha d'ajustar al que disposa 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 amb la inspecció, el control i el compliment de la normativa d'aplicació respecte dels productes i serveis posats a la disposició de les persones consumidores i usuàries correspon a l'àrea de gestió de l'Ajuntament que la té atribuïda.

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

Queda derogada l'Ordenança de consum de l'Ajuntament de Palma de Mallorca que va ser aprovada a la sessió plenària ordinària del 29 març de 2010, així com les disposicions municipals que s'oposin al que estableix aquesta Ordenança.

DISPOSICIÓ FINAL

Aquesta Ordenança entrarà en vigor quan 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 desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears.