



## ORDENANÇA DE CONSUM DE L'AJUNTAMENT DE SON SERVERA

### 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 de 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 dels ens locals en la defensa d'usuari i consumidors, 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 Son Servera garantir la màxima protecció dels drets dels consumidors i dels usuaris, 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 i dels usuaris, 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'ha protegit en aquest àmbit –riscs 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 consumidoras 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 Son Servera 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 i usuaris

#### **Article 3**

A l'efecte d'aquesta ordenança són consumidors o consumidoras 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 consumidoras 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 consumidoras 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 e consumidors o consumidoras i usuaris o usuàries legalment constituïdes.

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

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'aquest, 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 CONSUMIDORES O USUARIS O USUÀRIES**

#### **Capítol I.**

#### **De l'organització municipal**



### **Article 7**

1. Correspon a l'Ajuntament de Son Servera promoure i desenvolupar la protecció i la defensa dels consumidors i usuaris 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 associacions de consumidors i usuaris.
  - 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 els 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 tenguin 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 una vegada que s'hagi publicat íntegrament al Butlletí Oficial de les Illes Balears (BOIB núm.70 de 18 de maig de 2013), 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.