

Secció I - Comunitat Autònoma de les Illes Balears

1.- Disposicions generals

CONSELLERIA DE PRESIDÈNCIA

Núm. 4865

Llei 1/1998 de 10 de març, de l'Estatut dels Consumidors i Usuaris de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

EL PRESIDENT DE LA COMUNITAT AUTÒNOMA DE LES ILLES BALEARS

Sia notori a tots els ciutadans que el Parlament de les Illes Balears ha aprovat i jo, en nom del Rei i d'acord amb el que s'estableix a l'article 27.2 de l'Estatut d'Autonomia, promulg la següent.

LLEI DE L'ESTATUT DELS CONSUMIDORS I USUARIS DE LA COMUNITAT AUTÒNOMA DE LES ILLES BALEARS.

Exposició de Motius

L'article 51 de la Constitució disposa que els poders públics garantiran la defensa dels consumidors i usuaris i en protegiran, mitjançant procediments eficaços, la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics, i que promouran la informació i l'educació dels consumidors i usuaris, fomentaran les seves organitzacions i les escoltaran en les qüestions que puguin afectar-los, en els termes que la llei estableixi.

A fi de complir el mandat constitucional, les Corts Generals aprovaren la Llei 26/1984, de 19 de juliol, general per a la defensa dels consumidors i usuaris, que establí el marc general a nivell estatal en aquesta matèria tan recent en el nostre Dret.

La Comunitat Autònoma de les Illes Balears realitza la funció executiva en matèria de defensa dels consumidors, en el marc de la legislació estatal, des de l'aprovació del nostre Estatut d'Autonomia. Amb l'ampliació de competències operada per Llei Orgànica 9/1994, de 24 de març, s'ha elevat el nivell competencial al desenvolupament legislatiu de la matèria de defensa dels consumidors i dels usuaris, d'acord amb les bases i l'ordenació de l'activitat econòmica general i la política monetària de l'Estat, i les bases i la coordinació general de la Sanitat, en virtut del que disposa l'article 11.12 de l'Estatut.

L'exercici d'aquesta competència requereix la regulació de la matèria de defensa del consumidor i usuari a l'àmbit de la nostra comunitat, concretament per regular les peculiaritats i interessos propis de les Illes Balears, mitjançant una norma de rang legal que desenvolupi el mandat constitucional imposat per la nostra norma fonamental als poders públics a l'article 51.

S'ha aprofitat l'elaboració de la norma per omplir totes aquelles llacunes que la llei estatal conté especialment en el camp de l'actuació administrativa, que necessitaven d'una regulació amb rang legal; també s'han adequat determinades actuacions administratives a les prescripcions contingudes a la Llei 30/1992, del règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú. En aquest camp s'han definit les competències de l'Administració autònoma amb vista a la protecció dels consumidors i usuaris a l'àmbit territorial de les Illes Balears.

També s'incorporen les prescripcions de les darreres directives comunitàries en matèria de defensa del consumidor a fi de fer efectives les polítiques de protecció dels consumidors i usuaris de la Unió Europea.

La Llei tracta de donar una nova visió al reconeixement dels drets dels consumidors i usuaris ja que s'ha volgut esgotar la regulació del reconeixement d'aquests drets fins allà on l'àmbit competencial de l'Estatut ho permeti.

Destacam com a novetats la protecció prioritària de determinats col·lectius; l'establiment d'un únic model de full de reclamació per a tots els sectors econòmics i professionals; l'afavoriment de la normalització lingüística en l'etiquetatge i les relacions comercials i del foment de l'educació del consumidor en el sistema ordinari d'ensenyament; l'afavoriment del diàleg i de la participació de les associacions de consumidors i usuaris i de les organitzacions empresarials, així com també de les administracions públiques; la consolidació del Consell Balear de Consum; l'obtenció del suport institucional en el Sistema Arbitral de Consum

i en la resolució de reclamacions; la creació d'una xarxa d'oficines d'informació al consumidor; i l'establiment de procediments d'inspecció eficaços, amb especial referència a l'adopció de mesures cautelars i preventives, i d'un procediment de vigilància i amonestació per a les infraccions menors, en un marc de coordinació i col·laboració de les administracions públiques.

La Llei pretén aconseguir un elevat grau de protecció dels consumidors i usuaris, mitjançant fórmules de participació i col·laboració amb tots els agents socials, principalment amb les organitzacions de consumidors i usuaris i la coordinació a tots els nivells.

Títol I.- Disposicions generals

Article 1. Objecte de la Llei

La present llei té per objecte garantir la protecció dels drets i dels legítims interessos dels consumidors i usuaris en el territori de les Illes Balears en compliment del mandat contingut a l'article 51 de la Constitució i en l'exercici de les competències que l'Estatut d'Autonomia atribueix a la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

Article 2. Concepte de consumidor

1. Als efectes d'aquesta llei es consideren consumidors i usuaris totes aquelles persones físiques o jurídiques que, com a destinataris finals, adquireixen, gaudeixen o utilitzen productes, béns o serveis per al consum o ús personal, familiar o col·lectiu, sempre que el proveïdor sigui una empresa, un professional o la pròpia Administració pública.

2. Als efectes de l'apartat anterior serà considerada proveïdora l'Administració pública quan presti un servei o subministri un bé respecte del qual s'exigeix un preu.

Article 3. Subjectes exclosos

No tendran la consideració de consumidors o usuaris aquells que, sense ser destinataris finals, adquireixin, emmagatzemin, utilitzin o consumeixin béns o serveis amb la finalitat d'integrar-los en els processos de producció, transformació, comercialització o prestació de serveis a tercers.

Títol II.- Dels drets dels consumidors i usuaris

Capítol I.- Dret a la protecció de la salut i a la seguretat dels consumidors i usuaris.

Article 4. Drets dels consumidors

En el marc de la Constitució i les lleis es reconeix als consumidors i usuaris:

a) El dret a ser protegits enfront dels riscos que en puguin afectar la salut i la seguretat.

b) El dret a la protecció dels seus legítims interessos econòmics i socials.

c) El dret a la protecció jurídica i a la reparació o indemnització dels danys i perjudicis soferts.

d) El dret a rebre una informació veraç, correcta i suficient sobre els diferents productes i serveis.

e) El dret a l'educació i formació en relació amb totes les matèries que puguin afectar-los com a consumidors i usuaris, concebuda de manera integral i a la vegada incloent-hi el respecte al medi ambient.

f) El dret d'associar-se per a la representació i defensa dels legítims interessos, i de la participació i audiència en consulta en les matèries la regulació de les quals els afecti.

g) El dret a ser protegits jurídicament, administrativament i tècnicament en les situacions d'inferioritat, subordinació, indefensió o discriminació.

Article 5. Situacions de protecció especial

Els drets dels consumidors i usuaris seran protegits prioritàriament:

a) Quan guardin relació directa amb productes o serveis d'ús o consum comú, ordinari i generalitzat.

b) Quan afectin els següents col·lectius: els infants i menors d'edat, les embarassades, els ancians, els malalts, les persones amb capacitats disminuïdes i els turistes o persones desplaçades temporalment de la seva residència habitual.

c) Amb la finalitat de protegir adequadament els drets dels anteriors col·lectius, els poders públics atendran especialment:

La seguretat de les joguines.

La idoneïtat dels productes destinats a l'ús dels nins.

La composició dels productes alimentaris infantils, el seu etiquetatge i la informació que s'hi ofereix.

La seguretat dels aparells i instal·lacions de la llar.

La seguretat als parcs públics, locals destinat als nins i zones d'esplai.

La regulació de la publicitat que pugui afectar els nins i zones d'esplai.

La regulació de la participació de nins en publicitat i de l'emissió de missatges comercials dirigits exclusivament a la població infantil.

L'exhibició pública d'imatges, missatges i objectes que puguin afectar la sensibilitat dels nins.

Els missatges publicitaris sobre els productes dietètics i sobre la lactància artificial perquè no induïxin a error ni siguin utilitzats per a una informació falsa, tendenciosa o insuficient.

Les necessitats específiques dels consumidors de la tercera edat, especialment en matèria de comercialització de béns i de prestació de serveis, considerades les possibles limitacions de qualsevol ordre col·lectiu.

La integració social com a consumidors i usuaris de persones amb disminucions físiques o psíquiques.

Article 6. Béns de primera necessitat

Seran objecte d'una especial vigilància i control els béns i productes de primera necessitat i els serveis essencials per a la Comunitat. S'entén per aquests els que, per les característiques especials, resultin bàsics per als consumidors.

Article 7. Irrenunciabilitat dels drets

1. La renúncia prèvia a l'exercici dels drets reconeguts en aquesta llei i les normes complementàries, els actes en frau de llei i els pactes que tinguin per objecte l'exclusió de la seva aplicació són nuls de ple dret, d'acord amb la legislació civil.

2. En cas que hi hagi condicions més favorables per al consumidor en les normes estatals, s'aplicaran aquestes.

Article 8. Marc legal de protecció

1. Els legítims interessos econòmics i socials dels consumidors hauran de ser respectats en els termes establerts en aquesta llei i en la legislació general sobre la defensa dels consumidors i usuaris.

2. Els casos de concurrència entre aquesta normativa i les disposicions civils, mercantils i aquelles que regulen el comerç interior i d'altres que puguin afectar-los, es resoldran d'acord amb el principi de condició més beneficiosa per al consumidor.

Article 9. Mesures per garantir la idoneïtat dels productes

1. Els productes, béns i serveis posats en el mercat a disposició dels consumidors no implicaran cap risc per a la salut o la seguretat.

2. Els riscos que puguin provenir d'un ús previsible dels béns i serveis, tenint en compte la seva naturalesa i les persones a qui estan destinats, s'hauran

de posar en coneixement dels consumidors pels mitjans adequats.

3. Les administracions públiques, en l'àmbit de les respectives competències, exerciran l'adequada vigilància i control en l'elaboració, utilització i circulació en el seu territori de substàncies, béns, productes i serveis a fi de complir les condicions reglamentàriament exigides per garantir la salut d'acord amb la legislació vigent.

Capítol II.- Dret a la protecció dels interessos econòmics i socials

Article 10. Protecció contra els abusos contractuals

Les administracions públiques vetllaran i adoptaran les mesures que siguin de la seva competència per aconseguir el compliment de la legislació vigent amb la finalitat que els consumidors estiguin protegits contra les pràctiques abusives en les transaccions, en especial les contingudes en les condicions generals dels contractes, les pràctiques que comporten l'exclusió dels drets irrenunciables, les condicions de crèdit i altres serveis de caràcter financer, la sol·licitud de pagament de mercaderies no sol·licitades, i perquè el contingut de la publicitat, promoció i oferta dels béns i serveis s'imposi quan s'hagi incorregut en una falta de correspondència amb la realitat en perjudici dels consumidors.

Article 11. Full de reclamacions

1. Tots els comerços, serveis i activitats professionals de les Illes Balears hauran de tenir un mateix model de full de reclamacions a disposició dels consumidors i usuaris.

2. Reglamentàriament s'establiran les característiques del model únic de full de reclamacions, la manera en la qual s'haurà d'informar de la seva existència i el procediment de tramitació d'aquestes reclamacions.

Capítol III.- Del dret a la protecció jurídica i a la reparació dels danys i perjudicis soferts

Article 12. Dret a reclamar i a rescabalar-se pels danys i perjudicis soferts

1. Els consumidors tenen dret, d'acord amb la legislació vigent, a la reparació dels danys i perjudicis que puguin patir com a conseqüència de l'adquisició o utilització de béns, productes i serveis.

2. Sense perjudici del dret a acudir directament a la via judicial, els consumidors i les associacions de consumidors es podran dirigir a les administracions públiques a fi de ser atesos i obtenir la informació necessària sobre les formes de protecció dels seus drets i interessos.

Capítol IV.- Del dret a la informació del consumidor i usuari

Article 13. Informació sobre productes i serveis

Per garantir el dret a una correcta informació sobre els béns, productes i serveis posats a disposició dels consumidors i usuaris, hauran de dur, de forma verídica i objectiva, una informació veraç, completa i eficaç sobre les seves característiques essencials i utilització.

Article 14. Llengua utilitzada en la informació

1. La informació facilitada al consumidor, a la qual es refereix l'article anterior, haurà de figurar com a mínim en alguna de les dues llengües oficials de la Comunitat Autònoma.

2. Quan es tracti de productes les dades d'etiquetatge dels quals tinguin rellevància per a la salut o la seguretat de les persones, la informació facilitada figurarà com a mínim en la llengua oficial de l'Estat.

3. No s'exigirà l'establert en l'apartat anterior quan les dades expressades en la llengua pròpia de la Comunitat Autònoma siguin fàcilment intel·ligibles.

Article 15. Contingut mínim de la informació

Els productes i serveis posats a disposició dels consumidors i usuaris compliran les exigències determinades als reglaments d'etiquetatge, presentació i publicitat, i han d'oferir la mínima informació següent:

- a) L'origen, la naturalesa, la composició i la finalitat.
- b) Els additius que, si n'és el cas, duguin incorporats.
- c) La qualitat, la quantitat, la categoria i la denominació usual o comercial, si la tenen.
- d) El preu complet o pressupost, si pertoca; i les condicions jurídiques o econòmiques d'adquisició i utilització, indicant amb claredat i de manera diferenciada el preu del producte o servei i l'import dels increments o descomptes, si n'és el cas, i dels costos addicionals per serveis, accessoris, finançament, ajornament del pagament o similars.
- e) La data de producció o proveïment, el termini recomanat per a l'ús o consum, o data de caducitat.
- f) Les instruccions o indicacions per al correcte ús o consum, advertències i riscos previsibles.

Article 16. Documentació informativa dels habitatges

En els habitatges de nova construcció es facilitarà al comprador una documentació completa subscrita pel venedor, en la qual es detalli, en planta a escala, l'habitatge i el traçat de totes les instal·lacions, en especial aquelles dels subministraments i fluids, els materials utilitzats a la construcció, en especial aquells als quals el comprador no tengui accés directe.

També es lliuraran al comprador d'un habitatge els documents següents:

- La cèdula d'habitabilitat.
- En els subministraments en què sigui preceptiu, els butlletins de l'instal·lador autoritzat, en especial els d'energia elèctrica i gas.
- El manual d'ús i manteniment de l'habitatge i els seus elements.
- Les garanties i instruccions dels aparells d'ús domèstic instal·lats pel constructor i que formen part de l'habitatge com a elements accessoris.
- I tots els altres documents que siguin de lliurament obligatori per aplicació de la normativa estatal i autonòmica en matèria d'habitatge.

Article 17. Control de l'activitat publicitària

L'activitat publicitària es desenvoluparà d'acord amb els principis d'objectivitat, veracitat i autenticitat, en el marc de la legislació general sobre publicitat. Els poders públics faran ús dels mecanismes que estableixi la legislació vigent per obtenir la cessació o rectificació de la publicitat il·lícita.

Article 18. Oferta, promoció i publicitat

1. L'Administració pública adoptarà les mesures oportunes perquè l'oferta, promoció i publicitat dels productes, activitats o serveis s'ajustin a la seva naturalesa, a les característiques, les condicions, la utilitat o la finalitat, sense perjudici de l'establert en les disposicions de publicitat.

2. En el marc de la legislació de l'Estat, les dades, característiques i condicions que s'incloguin a l'oferta, promoció o publicitat seran exigibles pels consumidors encara que no figurin expressament en el contracte celebrat.

3. No obstant el que disposa l'apartat anterior, si el contracte realitzat tingui clàusules més beneficioses, aquestes s'imposaran sobre el contingut de l'oferta, promoció o publicitat.

Article 19. Ofertes il·lícites

L'Administració autonòmica vetllarà especialment per la protecció de cara a la publicitat, promoció i ofertes il·lícites dirigides a la població en edat infantil o a d'altres col·lectius a què es refereix l'article 5.

Article 20. Actuacions administratives en matèria d'informació

Les administracions públiques que actuïn a l'àmbit territorial de les Illes Balears duran a terme les següents actuacions:

- a) Impulsar la difusió de la informació als consumidors i usuaris, i concertar amb les seves associacions i amb les organitzacions empresarials fórmules de participació activa en les campanyes informatives.
- b) Promoure l'existència d'espais divulgadors sobre el consum en els mitjans de comunicació.
- c) Fomentar, en col·laboració amb les organitzacions empresarials, l'existència de distintius de qualitat per als productes, béns i serveis de les Illes Balears.
- d) Informar els consumidors i usuaris sobre els productes perillosos detectats en el mercat, en les condicions que reglamentàriament s'estableixin.
- e) Promoure la utilització de la llengua catalana, pròpia de les Illes Balears, en l'etiquetatge dels productes i en la informació dels serveis.

Capítol V.- Dret a l'educació i formació dels consumidors i usuaris

Article 21. Educació i formació dels consumidors

1. Les administracions públiques a les Illes Balears vetllaran perquè els ciutadans puguin rebre formació i educació en matèria de consum, conèixer-ne els drets com a consumidors i la manera d'exercir-los amb responsabilitat, com una contribució a la formació integral de la persona.

2. L'educació del consumidor i usuari estarà orientada al coneixement dels seus drets i a l'adequació de les pautes de consum i dirigida a la utilització racional dels recursos, a la incorporació de valors ecològics en les decisions individuals de compra, ús i gaudiment, i a la corresponsabilitat del consumidor en la conservació del medi ambient.

Capítol VI.- Participació, representació i consulta de les associacions de consumidors i usuaris

Article 22. Concepte d'associacions de consumidors

1. Als efectes d'aquesta llei, tenen la consideració d'associacions de consumidors i usuaris les entitats sense finalitat de lucre, constituïdes legalment, que tinguin com a objectiu la defensa dels drets i interessos dels consumidors i usuaris.

2. També es consideraran associacions de consumidors i usuaris les entitats constituïdes per consumidors d'acord amb la legislació de cooperatives, entre les finalitats de les quals figuri, necessàriament, l'educació i formació dels socis i estiguin obligats a constituir un fons a tal objecte, segons la legislació específica.

Article 23. Foment de les associacions de consumidors

1. Es reconeixen les associacions de consumidors i usuaris com a via de representació i participació dels consumidors i usuaris. Els poders públics de les Illes Balears fomentaran, en els àmbits respectius, l'associacionisme dels consumidors i usuaris, i promouran el diàleg de les associacions amb les organitzacions empresarials i professionals a través del Consell Balear de Consum i d'altres consells territorials i sectorials.

2. L'Administració autonòmica concertarà amb les associacions de consumidors i usuaris fórmules de participació activa en programes conjunts de protecció als consumidors.

Article 24. Drets de les associacions de consumidors

1. Es reconeixen els següents drets a les associacions de consumidors i usuaris:

a) Estar presents en els òrgans col·legiats de participació i representades en els consells de caràcter general i sectorial en els quals es tractin assumptes que puguin interessar els consumidors i usuaris, inclòs el Consell Balear de Consum, en la manera que reglamentàriament es determini.

b) La legitimació, en el marc de la legislació de procediment administratiu, per promoure com a interessades procediments administratius per a la defensa dels interessos dels consumidors i usuaris en tot l'àmbit territorial de les Illes Balears, i per personar-se en els procediments iniciats per tercers.

c) Participar en el Sistema Arbitral de Consum.

d) Gaudir del benefici de justícia gratuïta d'acord amb les lleis que ho regulen.

e) Accedir a les ajudes i subvencions que convoquin i concedeixin les administracions públiques de les Illes Balears per a la defensa dels consumidors i usuaris, en els termes que reglamentàriament s'estableixin.

f) Accedir als beneficis establerts en la legislació específica sobre el voluntariat, una de les àrees d'intervenció del qual és la protecció del consumidor.

g) Exigir la rectificació pública de les comunicacions i informacions publicitàries enganyoses o il·lícites i exercir en aquests casos el corresponent dret de rèplica, d'acord amb la normativa vigent.

h) En general, col·laborar amb l'Administració i concertar-hi les actuacions d'interès comú especialment orientades a la satisfacció dels interessos generals.

2. Per poder gaudir dels drets enumerats en els apartats a), c) i e) dels reconeguts en el punt anterior, hauran de figurar inscrites en el registre d'associacions de consumidors que duu la Direcció General de Consum de la Conselleria de Sanitat i Consum del Govern de les Illes Balears, i reunir les condicions i requisits que reglamentàriament s'estableixin per a cada tipus de benefici. En la determinació reglamentària de les condicions i requisits estindran en compte, entre d'altres, criteris d'implantació territorial, nombre d'associats i programes d'activitats a desenvolupar.

3. Les associacions de consumidors i usuaris queden obligades a aplicar els mitjans d'ajuda i col·laboració que rebin amb aquesta finalitat, exclusivament a la defensa dels consumidors o a l'obtenció dels mitjans instrumentals i personals per aconseguir aquest fi.

4. No podran gaudir dels beneficis als quals al·ludeixen les lletres a), c) i e) de l'apartat primer, les associacions que incloguin com a associats persones jurídiques amb ànim de lucre, o que rebin ajudes o subvencions d'empreses o agrupacions d'empreses proveïdores de béns o serveis als consumidors i usuaris, o que efectuïn publicitat no exclusivament informativa d'aquests béns o serveis.

Article 25. Audiència

1. Serà preceptiva l'audiència en consulta de les associacions de consumidors i usuaris, les organitzacions empresarials i les associacions i col·legis professionals legalment constituïts, radicats en la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, en el procediment d'elaboració dels reglaments i disposicions administratives de caràcter general que afectin directament els drets i interessos que representen.

2. També serà preceptiva l'audiència en consulta de les associacions de consumidors i usuaris en:

a) El procediment d'aprovació dels preus i de les tarifes dels serveis, quan afectin directament els consumidors o usuaris i es trobin legalment sotmesos a control de les Administracions públiques de les Illes Balears.

b) El procediment d'aprovació de les condicions generals dels contractes d'empreses que donin serveis públics en règim de monopoli.

c) Els casos en què una llei així ho estableixi.

Capítol VII.- Consell Balear de Consum

Article 26. Consell Balear de Consum

1. El Consell Balear de Consum, adscrit a la Conselleria de Sanitat i Consum, es configura com l'òrgan consultiu, de col·laboració i participació en matèria de consum de les associacions de consumidors i organitzacions empresarials.

2. Seran funcions del Consell informar sobre projectes de disposicions generals que afectin els consumidors i usuaris, promoure iniciatives en relació amb el consum i ús de béns, fomentar el diàleg entre associacions de consumidors i organitzacions empresarials i d'altres que reglamentàriament s'estableixin.

3. Reglamentàriament se n'establiran la composició, la participació i el

funcionament.

Títol III.- De l'actuació administrativa per a la protecció dels consumidors i usuaris

Capítol I.- Actuacions generals

Article 27. Accions administratives

Les diverses administracions desenvoluparan les actuacions jurídiques, administratives i tècniques que siguin necessàries per a l'efectiva protecció dels consumidors. Entre d'altres duran a terme les següents accions:

a) Col·laborar i cooperar en la protecció als consumidors i usuaris, i coordinar totes les actuacions amb la finalitat de fer efectiu el principi d'eficàcia en l'activitat administrativa.

b) Intervenir com a mediadores en la resolució dels conflictes entre els consumidors i empresaris.

c) Fomentar el Sistema Arbitral de Consum.

d) Proporcionar als consumidors i usuaris tota classe d'informació sobre els seus drets i d'altres qüestions que els afectin com a tals.

e) Promoure l'educació i formació dels consumidors i usuaris.

f) Fomentar l'associacionisme dels consumidors i usuaris.

g) Col·laborar amb les associacions de consumidors i les organitzacions empresarials en campanyes d'informació i sensibilització de consumidors i empresaris en matèria de consum.

h) Programar i realitzar actuacions de control i inspecció dels productes, béns i serveis.

i) Citació dels ciutadans per a la compareixença en les oficines públiques quan sigui necessari per aclarir les actuacions de control i inspecció o les reclamacions, sempre que s'hagués intentat pels mitjans habituals i aquests no haguessin resultat suficients.

j) Adoptar les mesures cautelars i preventives oportunes per a la protecció dels consumidors i usuaris enfront de cada classe de risc, i d'altres circumstàncies que puguin afectar-ne o perjudicar-ne la generalitat.

k) Sancionar les conductes que constitueixin infracció a les normes de consum.

Article 28.- Especificacions de què han de disposar els productes i serveis.

Les administracions públiques adoptaran les mesures necessàries per aconseguir que els productes i els serveis que són objecte de la present llei disposin de les especificacions que determinin la seva qualitat, s'hi ajustin i mantinguin l'adequació a les expectatives d'ús o de consum que ofereixen, i garantiran:

a) Que de conformitat amb la legislació aplicable, el consumidor disposi de la garantia i del corresponent servei postvenda per als béns de consum durador. La garantia, formalitzada per escrit, expressarà necessàriament:

1.- El fiador.

2.- El beneficiari.

3.- L'objecte o contingut de la garantia.

b) L'exactitud en el pes i mida dels productes i el correcte subministrament dels serveis.

c) La correcta i transparent informació sobre els preus dels productes i serveis adquirits al comptat o a terminis.

d) Legalitat dels preus dels recanvis dels béns en aplicar-los a les reparacions i mà d'obra, trasllat i visites.

Les A.P. fomentaran i procuraran:

a) L'obtenció individual d'una millor relació qualitat per als béns i serveis subministrats.

b) La prevenció del malgastament, en particular, en el que es refereix a:

El condicionament dels productes.

La durada de l'ús dels béns.

El problema de reciclatge dels materials.

Capítol II.- Resolució de conflictes

Article 29. Procediment en denúncies i reclamacions

Reglamentàriament es regularà el procediment administratiu de mediació en l'atenció de les denúncies i reclamacions dels consumidors i usuaris, presentades contra empreses, professionals o administracions, sense perjudici de les actuacions d'inspecció i sanció que corresponguin.

El procediment haurà de tenir, com a mínim, una fase d'al·legacions del reclamat i una altra d'informació per al qui reclama.

Article 30. Sistema Arbitral de Consum

La Conselleria de Sanitat i Consum promourà, en el marc de la legislació vigent, el desenvolupament del Sistema Arbitral de Consum i l'adhesió a aquest de les empreses, els professionals i les seves organitzacions, així com de les associacions de consumidors i usuaris de tota la Comunitat Autònoma.

Article 31. Promoció de l'arbitratge de consum en les empreses dependents de les administracions públiques

Les administracions públiques radicades a les Illes Balears propiciarán en els àmbits respectius que les entitats i empreses públiques que en depenguin i les entitats o empreses privades que gestionin serveis públics o en rebin recursos s'afegeixin al Sistema Arbitral de Consum.

Capítol III.- Actuacions administratives en matèria d'informació als consumidors i usuaris

Article 32. Oficines d'informació al consumidor

1. Es promourà l'existència d'oficines i departaments de titularitat pública, com a òrgans d'informació i assessorament als consumidors i usuaris, l'àmbit dels quals podrà ser autonòmic, insular, municipal o supramunicipal, i s'atendran els criteris d'eficàcia i eficiència.

2. Aquestes oficines podran tenir un caràcter específic quan estiguin especialitzades en una matèria concreta que pugui afectar els ciutadans com a consumidors o usuaris.

Article 33. Funcions de les oficines d'informació al consumidor

1. Són funcions de les oficines d'informació al consumidor i usuari:

a) Informar i orientar els consumidors i usuaris per a l'adequat exercici dels seus drets.

b) La recepció i registre de denúncies i reclamacions dels consumidors i usuaris, i la seva remissió a les entitats i organismes corresponents.

c) Intercedir en la resolució de conflictes i fomentar el Sistema Arbitral de Consum, com a via de resolució d'aquests i que serveixi de seu, si n'és el cas, dels arbitratges de consum.

d) Donar la informació requerida per les administracions públiques a efectes estadístics i de col·laboració en l'actuació de defensa dels consumidors i usuaris.

e) Realitzar campanyes informatives i activitats de formació i educació dels consumidors i usuaris.

f) Informar sobre les associacions de consumidors i usuaris existents i col·laborar-hi.

2. Queda prohibida tota forma de publicitat expressa o encoberta en les oficines d'informació al consumidor.

Article 34. Col·laboració i cooperació amb les administracions locals

L'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears concertarà amb les entitats locals del territori fórmules de participació activa en els programes conjunts de protecció dels consumidors i de cooperació en matèria de consum amb les administracions locals de tota la Unió Europea.

Capítol IV.- Actuacions administratives per a l'educació i formació dels consumidors i usuaris

Article 35. Desenvolupament del dret a l'educació

A l'objecte de fer efectiu el dret a l'educació en matèria de consum, el Govern de la Comunitat Autònoma adoptarà les mesures oportunes per:

a) Establir la col·laboració necessària amb els òrgans competents, a fi d'incloure l'educació del consumidor dins el currículum ordinari dels centres d'ensenyament, en tots els cicles i nivells de l'educació obligatòria.

b) Assegurar la formació permanent en matèria de consum del personal docent, en col·laboració amb els organismes competents en matèria d'educació.

c) Garantir la formació permanent en matèria de consum del personal que exerceixi funcions d'informació i orientació als consumidors.

d) Elaborar i publicar materials didàctics de suport a l'educació i formació dels consumidors i usuaris.

e) Promoure l'edició i difusió de vocabularis especialitzats i d'altres materials que facilitin l'ús de la llengua pròpia de les Illes Balears en els contractes i, en general, en les activitats comercials i professionals.

Capítol V.- Control i inspecció dels productes, béns i serveis

Article 36. Coordinació en el control i inspecció

1. Les administracions públiques de les Illes Balears en els respectius àmbits competencials desenvoluparan actuacions de control i inspecció de manera coordinada sobre els béns, productes i serveis posats a disposició dels consumidors i usuaris, per comprovar-ne l'adequació a les normes vigents en matèria de protecció del consumidor i usuari.

2. En especial, s'adoptaran les mesures de vigilància prioritària i continuada per assegurar el compliment de la normativa reguladora sobre:

a) La qualitat dels aliments i begudes i la idoneïtat dels establiments on s'elaborin, manipulin, envasin, emmagatzemin o expedixin.

b) L'origen, distribució i utilització dels productes tòxics; substàncies, preparats i productes perillosos.

c) La qualitat i la seguretat dels habitatges i les instal·lacions dels serveis comunitaris, com el fluid elèctric, gas, aigua, sanejament i aparells elevadors, així com la idoneïtat dels sistemes de prevenció i extinció d'incendis.

d) La qualitat en els mitjans de transport públic o col·lectiu i, en particular, la seguretat dels menors en el transport escolar.

e) La seguretat en establiments d'hoteleria i restauració, establiments públics i d'altres llocs d'ús o gaudi comunitari, d'esplai o de pràctiques esportives.

f) La composició, grau d'inflamabilitat, toxicitat i normes d'ús dels productes, així com la seguretat, salubritat i qualitat de les joguines i d'altres productes destinats a la infància i a les embarassades.

3. L'Administració autonòmica actuarà coordinadament amb les administracions locals en la realització de les activitats d'inspecció i control.

4. Les actuacions d'inspecció tendran per objecte, preferentment, el control dels béns, productes i serveis considerats com d'ús o consum comú, ordinari i generalitzat.

5.L'actuació inspectora s'ajustarà a les prescripcions establertes legalment en les lleis i reglaments.

Article 37. Procediment de vigilància i amonestació

La detecció per part de la Inspecció de Consum d'accions o omissions que no causen un perjudici directe als consumidors o usuaris, que suposen simples irregularitats que es poden esmenar a requeriment de la inspecció, podran donar lloc a l'obertura d'un procediment de vigilància i, eventualment, a una amonestació al responsable d'aquestes.

Article 38. Del personal inspector

Els inspectors de Consum tendran caràcter d'autoritat en l'exercici de les seves funcions. Per al desenvolupament de l'actuació inspectora podran sol·licitar l'ajuda que resulti necessària de qualsevol altra autoritat o dels seus agents, que els l'hauran de donar.

Article 39. Valor provatori dels fets recollits en acta de Inspecció de Consum

D'acord amb el que disposa l'article 137 de la Llei 30/1992, del règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, els fets constatats pels inspectors de Consum que es realitzin en acta, tendran valor provatori, sense perjudici de les proves que en defensa dels respectius drets i interessos puguin assenyalar o aportar els administrats.

Article 40. Obligacions dels ciutadans respecte del control i de la inspecció

1. Les persones físiques i jurídiques titulars dels establiments, els seus representants o persones a càrrec de l'establiment en el moment de la inspecció estan obligades a:

a) Consentir i facilitar les visites d'inspecció i accés a les dependències de l'establiment fins i tot fora de l'horari d'obertura quan sigui necessari per al control de l'activitat que desenvolupen.

b) Donar tota classe d'informació sobre instal·lacions, productes o serveis, i també les autoritzacions, els permisos i les llicències necessaris per a l'exercici de l'activitat, de manera que permeti al personal inspector comprovar directament les dades aportades.

c) Tenir a disposició de la inspecció la documentació que serveixi de justificació de les transaccions efectuades, com els contractes, les factures, els albarans, i d'altres documents exigits legalment, així com aquells que siguin necessaris per determinar les responsabilitats pertinents.

d) Facilitar l'obtenció de còpia o reproducció de la documentació esmentada en els punts anteriors.

e) Permetre que es practiqui la presa de mostres o que s'efectuï qualsevol altre tipus de control o assaig sobre els productes i béns en qualsevol fase d'elaboració, envasament o comercialització.

2. Les persones físiques o jurídiques i, si pertoca, els seus representants, titulars d'empreses que intervenen en la fabricació, comercialització i venda de béns o prestacions de serveis estan obligades a informar o presentar la documentació que els sigui requerida pels òrgans competents en matèria de consum, a efectes del control de productes i serveis.

3. Serà obligatòria la compareixença dels ciutadans en les oficines públiques en els termes prevists en l'article 27 i).

Article 41. Formació i recursos de la inspecció

Les diverses administracions públiques de les Illes Balears amb competències en la matèria hauran de vetllar perquè la dotació de recursos de la inspecció sigui l'adequada a la funció a realitzar i, en especial, per a la formació continuada del personal inspector.

Article 42. Laboratoris de consum

El Govern de les Illes Balears establirà reglamentàriament el procediment de registre i acreditació dels laboratoris habilitats per a la realització de proves pericials analítiques dels productes d'ús i consum.

Capítol VI.- De les mesures cautelars i preventives

Article 43. Mesures cautelars i preventives

L'autoritat competent adoptarà les mesures cautelars o preventives que es considerin oportunes en aquells supòsits on hi hagi clars indicis de vulneració dels drets reconeguts als consumidors, i, en tot cas, en els següents supòsits:

a) Quan hi hagi clars indicis de risc per a la salut i seguretat dels consumidors i usuaris.

b) Quan es vulnerin de forma generalitzada els legítims interessos econòmics i socials dels consumidors i usuaris.

c) Quan es comercialitzin productes amb manca d'etiquetatge obligatori o aquest figuri en una llengua no oficial en la Comunitat Autònoma.

Article 44. Tipus de mesures cautelars

1. Les mesures cautelars podran consistir en:

a) La immobilització de productes.

b) La retirada del mercat de productes.

c) La suspensió de funcionament d'un element de l'establiment o servei.

d) El tancament d'un establiment o la paralització d'una activitat.

e) La informació pública en la forma reglamentàriament establerta.

2. Les mesures cautelars i preventives hauran de ser proporcionades a la irregularitat detectada i mantenir-se el temps estrictament necessari per a la realització dels oportuns controls i verificacions en els centres qualificats per això, o el temps que els interessats inverteixin per esmenar el problema o eliminar completament el risc, la qual cosa haurà de ser convenientment verificada per l'autoritat que ordena la mesura.

Article 45. Procediment d'actuació

Si s'adopten aquestes mesures abans de la iniciació del procediment sancionador, a l'acte de notificació d'aquestes es fixarà un termini màxim d'audiència a l'interessat de cinc dies hàbils, i l'autoritat competent dictarà resolució sobre les mesures adoptades, en el termini de deu dies hàbils.

Article 46. Sistema d'intercanvi d'informació

Si el risc sobrepassà l'àmbit de les Illes Balears, l'autoritat competent ho posarà en coneixement de l'Administració General de l'Estat i de la resta de les administracions els territoris de les quals poguessin veure's afectats, a través de les vies i procediments establerts.

Títol IV.- De la potestat sancionadora

Article 47. Atribució de la potestat sancionadora

1. Correspon a les administracions públiques de la Comunitat Autònoma la potestat sancionadora en matèria de consum, que és exercida pels òrgans administratius que la tenen atribuïda.

2. Les infraccions en matèria de consum comeses en l'àmbit territorial de les Illes Balears seran sancionades, amb tramitació prèvia del corresponent procediment sancionador.

Article 48. Tipificació d'infraccions

Es consideren infraccions en matèria de defensa dels consumidors i usuaris:

1. L'incompliment dels requisits, condicions, obligacions o prohibicions de caràcter sanitari.

2. Les accions o omissions que produeixin o puguin produir risc o dany efectiu per a la salut dels consumidors o usuaris, ja sigui de forma conscient o deliberada, ja per incórrer en negligència o abandonament de les precaucions

exigibles en l'activitat, servei o instal·lacions de què es tracti.

3. La inclusió en els contractes d'adhesió o en els documents annexos, de clàusules que exclouguin els drets reconeguts als consumidors en les lleis o que resultin manifestament abusives per a aquests o contràries a la bona fe.

4. La utilització de qualsevol mètode de venda que limiti la llibertat d'elecció dels consumidors o que en condicioni la decisió de compra mitjançant tècniques de venda agressives.

5. El frau en la qualitat o quantitat de béns, serveis o subministraments, per addició, substracció o substitució de qualsevol substància o element; i l'adulteració d'aquests per alteració de la composició o qualitat, ja sigui de manera negligent o intencionada.

6. El frau, engany o incompliment en l'oferta, promoció i publicitat dels productes, serveis o activitats destinats als consumidors i usuaris.

7. L'incompliment de les condicions que corresponen a la naturalesa, garantia, acord o reparació dels béns de consum de llarga durada; i en general, qualsevol situació que indueixi a engany o confusió al consumidor o usuari o que disfressi la vertadera naturalesa del bé, servei o proveïment oferts, així com l'exigència del pagament de mercaderies o serveis no sol·licitats.

8. La negativa injustificada a satisfer les demandes del consumidor o usuari produïdes de bona fe o d'acord a l'ús establert, així com qualsevol situació de discriminació respecte de les esmentades demandes.

9. L'incompliment de les normes reguladores de preus; la imposició injustificada de condicions o prestacions accessòries no sol·licitades o de quantitats mínimes; i, en general, qualsevol tipus d'actuació que suposi un increment abusiu dels preus o marges comercials o un desequilibri entre les contraprestacions del contracte.

10. L'incompliment de les normes que exigeixen el registre d'establiments, productes o serveis, la normalització o tipificació d'aquests, l'etiquetatge, envasament i la publicitat de béns, serveis i proveïments i els seus preus.

11. L'incompliment de les disposicions sobre seguretat de béns, productes, serveis i proveïments, sempre que afectin o puguin suposar un risc per al consumidor o usuari.

12. La represàlia, coacció, pressió o desconsideració exercida sobre els funcionaris per influir en l'actuació inspectora.

13. L'obstrucció o negativa a facilitar les funcions d'inspecció, vigilància o informació, així com facilitar dades als inspectors i, en especial, la negativa encaminada a evitar les preses de mostres o a fer ineficax la inspecció.

14. L'incompliment dels requeriments efectuats pels òrgans administratius, encaminats a l'aclariment dels fets i de les responsabilitats susceptibles de sanció.

15. L'incompliment de les mesures cautelars i preventives adoptades per l'autoritat competent i qualsevol conducta tendent a ocultar, fer desaparèixer o manipular les mercaderies intervingudes.

16. L'incompliment de les condicions establertes per a la defensa dels consumidors i usuaris en les normes reguladores de les vendes fora de l'establiment comercial, vendes ambulants i domiciliàries i vendes a distància, i l'incompliment dels requisits, obligacions i prohibicions regulats en la normativa de vendes en general, per a la protecció dels consumidors i usuaris.

17. L'incompliment dels requisits, obligacions o prohibicions expressament establerts en la normativa en matèria de defensa dels consumidors i usuaris, i disposicions complementàries.

Article 49. Responsabilitat de les infraccions

1. Seran responsables de les infraccions tipificades en aquesta llei les persones físiques o jurídiques que per acció o omissió hi haguessin participat.

2. El fabricant, importador, venedor o proveïdor de productes o serveis als consumidors o usuaris en respon de l'origen, identitat i idoneïtat, i de les infraccions comprovades en aquests.

3. Dels productes a granel serà responsable el tenidor, sense perjudici que es pugui identificar i provar la responsabilitat de l'anterior tenidor o proveïdor.

4. En el supòsit de productes envasats, etiquetats o tancats amb tancament íntegre respon la firma o raó social que figuri a l'etiqueta, presentació o publicitat. Es podrà eximir d'aquesta responsabilitat provant-ne la falsificació o la incorrecta manipulació per tercers, que en seran els responsables.

5. Quan una infracció sigui imputada a una persona jurídica es podran considerar responsables també les persones físiques que integrin els seus òrgans rectors o de direcció, així com els tècnics responsables de l'elaboració i control.

6. Si en la comissió de la infracció concorren diverses persones, en respondran solidàriament.

Article 50. Qualificació de les infraccions

1. Les infraccions en matèria de consum es qualificaran de lleus, greus o molt greus, en funció de la concurrència dels següents criteris:

- Dany o risc considerable en la salut o seguretat dels consumidors o usuaris.

- Lesió considerable dels interessos econòmics dels consumidors i usuaris.

- Quantia desproporcionada del benefici il·lícit obtingut, relació amb el valor del bé, servei o proveïment.

- Gravetat de l'alteració sanitària produïda.

- Negligència greu o dol.

- Generalització de la infracció quant al nombre de destinataris afectats per aquesta.

- Posició de predomini de l'infractor en el mercat o en qualsevol àmbit que en sigui d'aplicació.

- Que afecti directament un col·lectiu especialment protegit.

2. Es qualificaran de lleus les infraccions que incompleixin els tipus tractats a l'article 48, quan no hi concorri cap dels criteris agreujants esmentats.

3. Seran qualificades greus les conductes tipificades a l'article 48, en aquelles que hi concorri com a mínim un dels criteris agreujants anteriors.

4. Seran infraccions molt greus les conductes tipificades a l'article 48, en les quals es donin dos o més criteris agreujants.

Article 51. Quanties de les sancions de multa

Per la comissió d'infraccions en matèria de defensa del consumidor es podran imposar les següents sancions:

a) Multa de fins a 500.000 pessetes en cas d'infraccions lleus.

b) Multa compresa entre les 500.001 i els 2.500.000 pessetes per les faltes greus.

c) Multa compresa entre els 2.500.001 i els 100.000.000 de pessetes per a les faltes molt greus, i podrà sobrepassar aquesta quantitat fins a arribar al quintuple del valor dels productes o serveis objecte de la infracció.

Article 52. Criteris de gradació de les sancions

Una vegada qualificades les infraccions com a lleus, greus o molt greus, es graduaran les sancions en grau mínim, mitjà o màxim. En la gradació de les sancions s'hauran d'observar els següents criteris:

1. Agreujants:

a) Existència d'intencionalitat o reiteració en la conducta infractora.

b) La naturalesa dels perjudicis causats als consumidors i usuaris.

c) Reincidència, per comissió en el termini d'un any de més d'una infracció de la mateixa naturalesa quan així hagi estat declarat per resolució ferma.

d) Amonestació prèvia.

e) Volum de vendes o de prestació de serveis.

f) Que afecti a béns d'ús comú o de primera necessitat.

2. Atenuants:

a) L'esmena posterior dels fets, sempre que es realitzi abans de dictar-se resolució del procediment sancionador.

b) La reparació efectiva del dany causat a l'usuari o consumidor.

Article 53. Principis de proporcionalitat i efectivitat de les sancions

La imposició de les sancions pecuniàries es farà de manera que la comissió de les infraccions no resulti més beneficiosa per a l'infractor que el compliment de les normes infringides, sempre que respecti el principi de proporcionalitat, i guardi la deguda adequació entre la gravetat del fet constituït de la infracció i la sanció a imposar.

Article 54. Altres sancions

1. L'autoritat a la qual correspon resoldre l'expedient podrà acordar, a proposta prèvia de l'instructor i com a sanció, el decomís de la mercaderia adulterada, falsificada, fraudulenta o no identificada i d'aquella que pugui suposar un risc per al consumidor, i serà l'infractor qui pagarà les despeses que originin les operacions d'intervenció, dipòsit, comís i destrucció de la mercaderia.

2. Per raons d'exemplaritat i sempre que concorri alguna de les circumstàncies de risc o dany efectiu per a la salut o seguretat dels consumidors i usuaris o menyscabament dels seus interessos econòmics, reincidència en infraccions greus o molt greus, o acreditada intencionalitat en la comissió de les infraccions, l'autoritat que adopti la resolució del procediment sancionador podrà acordar que es doni publicitat de les sancions imposades, que duran annex el nom de l'empresa i persones naturals o jurídiques responsables, amb expressa indicació de les infraccions comeses. Aquestes dades es publicaran en el *Butlletí Oficial de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears* i en el *Boletín Oficial del Estado*, si l'empresa infractora és d'àmbit estatal o internacional, i en els mitjans de comunicació que es considerin oportuns.

3. També es podrà imposar com a sanció el pagament de les anàlisis necessàries per a comprovar la infracció investigada, a l'empresa responsable d'aquesta.

4. A més es podrà procedir al tancament temporal de l'establiment, instal·lació o servei on es va cometre la infracció, pel termini màxim de cinc anys, en aquells casos on es cometi una falta molt greu.

5. En les infraccions en matèria de publicitat, l'òrgan competent per sancionar exigirà a l'infractor, d'ofici o a instància de les organitzacions de consumidors i usuaris, la publicació a compte seu d'un comunicat en el qual es rectifiqui la publicitat efectuada, que s'haurà de realitzar en les mateixes o en similars condicions en què es produí l'actuació sancionada.

Article 55. Prescripció i caducitat

1. Les infraccions en matèria de defensa del consumidor prescriuen als cinc anys. El termini de prescripció comença a comptar des del dia de la comissió de la infracció i s'interromp en el moment en què el procediment es dirigeixi contra el presumpte infractor.

2. L'acció per perseguir les infraccions caducarà quan, una vegada coneguda per l'administració competent per sancionar l'existència d'una infracció i, finalitzades les diligències dirigides a l'aclariment dels fets, o finalitzades les anàlisis inicials, transcorrin sis mesos sense que l'òrgan competent d'aquella ordeni iniciar el procediment sancionador.

3. Les sol·licituds d'anàlisis contradictòries i diriments que fossin necessàries interrompren els terminis de prescripció de l'acció de persecució de la infracció, o de caducitat del procediment ja iniciat, fins que es practiquin.

Article 56. Conservació d'arxius

1. La documentació dels procediments de control, inspecció i reclamacions en matèria de consum podrà ser destruïda una vegada que hagin transcorregut cinc anys des de la data de realització o d'inici, en el supòsit que es tracti de procediments.

2. En el supòsit dels expedients sancionadors i arbitralis el termini esmentat a l'apartat anterior serà de deu anys.

Article 57. Òrgans competents

Els òrgans competents per iniciar, tramitar i resoldre els procediments sancionadors en matèria de consum seran aquells que es determinin reglamentàriament.

Títol V.- De les competències de les administracions públiques

Article 58. Coordinació de les competències

1. El Govern de les Illes Balears dirigeix la política de defensa dels consumidors i usuaris, exerceix la potestat reglamentària en la matèria i coordina l'actuació dels consells insulars i de les altres entitats locals en la consecució dels objectius fixats en aquesta llei.

2. A efectes de coordinació de l'actuació de les diverses administracions públiques s'establiran acords entre elles que permetin rendibilitzar els recursos humans i materials dels quals disposin i fer efectiu i eficaç el control del compliment de la normativa vigent.

3. La Direcció General de Consum, de la Conselleria de Sanitat i Consum del Govern de les Illes Balears, serà l'encarregada de la coordinació dels diferents departaments del Govern, amb competències concurrents respecte de la política de defensa dels consumidors i usuaris que s'estableixi per aquest.

4. Reglamentàriament s'establirà una comissió de coordinació en matèria de consum en la qual estaran representades totes les conselleries que puguin tenir competència en matèria de consum i defensa del consumidor i usuari.

Article 59. Atribució de competències

1. Correspon a les diverses conselleries del Govern de les Illes Balears amb competència sectorial en matèria de consum l'execució de la present llei i de les normes que la desenvolupen, i la realització de les actuacions amb subjecció als principis que la inspiren.

2. Les corporacions locals podran exercir concurrentment, amb les conselleries del Govern de les Illes Balears, competències en matèria de defensa del consumidor i usuari, en els termes establerts en la present llei, i la legislació general i específica en la matèria. L'exercici de les competències haurà de ser regulat mitjançant el corresponent reglament o ordenança.

3. En tot cas, les corporacions locals són competents en matèria de defensa del consumidor i usuari respecte de les vendes ambulants i mercats permanents o temporals que es realitzin en el municipi.

Article 60. Col·laboració interadministrativa.

1. Les administracions públiques competents en matèria de defensa dels consumidors i usuaris n'ajustaran l'actuació als principis de col·laboració, cooperació i lleialtat institucional, d'acord amb les regles generals de les relacions interadministratives.

2. Els consells insulars i els ajuntaments proporcionaran a l'Administració de la Comunitat Autònoma la informació necessària per a l'exercici de les seves competències.

3. El Govern de la Comunitat Autònoma podrà establir la col·laboració de les corporacions locals en campanyes concretes de control de productes o serveis.

4. Quan no resulti possible assumir el control establert en els apartats anteriors, els ajuntaments podran sol·licitar l'ajuda dels consells insulars, en els termes establerts en les normes que els regulen i, si no n'hi ha, la dels òrgans del Govern de les Illes Balears.

Article 61. Pla d'objectius

1. El Govern de les Illes Balears, oïdes les conselleries amb competències en matèria de consum, aprovarà anualment un pla d'objectius que establirà les prioritats de l'acció pública en la consecució dels objectius fixats en aquesta llei.

2. Les determinacions del pla tendran caràcter prioritari per a les

administracions actuants en relació amb la concessió de subvencions i el finançament de projectes.

3. Anualment el Govern de les Illes Balears trametrà al Parlament una memòria sobre l'aplicació del pla.

Disposició addicional primera

En tot allò que no està previst en aquesta llei i en les normes que la desenvolupin o la complementin, serà d'aplicació la Llei 26/1984, de 19 de juliol, general per a la defensa dels consumidors i usuaris.

Disposició addicional segona.

S'autoritza el Govern de les Illes Balears per dictar les normes reglamentàries de desenvolupament d'aquesta llei.

Disposició transitòria primera.

Fins que no s'aprovi un reglament específic de procediment sancionador en matèria de consum, serà d'aplicació el general de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

Disposició transitòria segona

Fins que no es produeixi el necessari desenvolupament reglamentari, seran d'aplicació en aquesta comunitat autònoma els reglaments estatals en la matèria, en especial el Reial Decret 1945/1983, d'infraccions i sancions en matèria de defensa dels consumidors, així com la normativa autonòmica al respecte.

Disposició transitòria tercera

Els fulls de reclamacions seran exigits obligatòriament a tots aquells comerços, serveis i activitats professionals que a l'entrada en vigor de la present llei ja estaven obligats a disposar-ne. Mentre no s'aprovi el model únic, es mantindran els models vigents. El nou model s'implantarà progressivament, d'acord amb un calendari fixat reglamentàriament.

Disposició final

Aquesta llei entrarà en vigor el mes següent al de la publicació en el *Butlletí Oficial de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears*.

Per tant, ordén que tots els ciutadans guardin aquesta llei que els tribunals i les autoritats als quals pertoqui la favinguardar.

Palma, a 5 de març de mil nou-cents noranta-vuit.

**EL PRESIDENT DE LA
COMUNITAT AUTÒNOMA
DE LES ILLES BALEARS**
Jaume Matas i Palou

LA CONSELLERA DE PRESIDÈNCIA
Rosa Estaràs Ferragut.

— o —

3.-D'altres disposicions

CONSELLERIA DE PRESIDÈNCIA

Núm. 5190

Modificació de l'article 1 de l'ordre de la consellera de presidència, de dia 5 de febrer de 1998, de la delegació de competència d'aprovació de projectes d'obres i subministraments en el director general de Patrimoni.

L'article 1 de l'ordre de la consellera de Presidència, de dia 5 de febrer de 1998, (BOCAIB núm. 24, de dia 19.02.1998), queda redactat de la següent manera:

Article 1

Es deleguen en el director general de Patrimoni les facultats atribuïdes a la

consellera de Presidència pel que fa a l'aprovació de projectes d'obres i subministraments que tinguin relació amb obres.

LA CONSELLERA DE PRESIDÈNCIA
M^a Rosa Estaràs Ferragut
Palma, 4 de març de 1998

— o —

CONSELLERIA DE FOMENT

Núm. 4900

Ordre del Conseller De Foment, de 30 de gener de 1998, per la qual s'actualitzen les autoritzacions atorgades a les acadèmies privades per a l'ensenyament de navegació d'esplai, escoles esportives nàutiques i escoles de navegació.

Pel Reial Decret 102/1996, de 26 de gener, sobre traspàs de funcions i serveis de l'Administració de l'Estat a la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, en matèria d'ensenyament nàutico-esportives i subaquàtico-esportives, la Comunitat Autònoma de les Illes Balears a l'àmbit del seu territori, assumeix les funcions i serveis de l'Administració de l'estat corresponents a l'autorització de les escoles esportives nàutiques, acadèmies privades per a l'ensenyament de navegació d'esplai i escoles de navegació.

Aquestes competències són assumides per la Comunitat Autònoma de les Illes Balears per Decret 35/1996, de 7 de març, a través del qual i en la seva Disposició Final Primera, faculta al conseller d'Obres Públiques, Ordenació del Territori i Medi Ambient, actualment el conseller de Foment perquè dicti les disposicions necessàries per al desenvolupament i aplicació de l'esmentat Decret.

En virtut de tot l'exposat, dispòs la següent

ORDRE

1.- Les escoles esportives nàutiques, escoles de navegació i les acadèmies privades per a l'ensenyament de la navegació d'esplai hauran de sol·licitar l'autorització d'obertura davant la Direcció General de Transports, que depèn de la Conselleria de Foment, complint el que estableix la present Ordre, així com el que disposa l'Ordre de 2 d'octubre de 1980 del Ministeri de Transports i Comunicacions, en la Resolució de 21 de desembre de 1992 de la Direcció General de la Marina Mercant que desenvolupa l'Ordre anterior, a l'Ordre d'11 de febrer de 1985 del Ministeri de Transports, Turisme i Comunicacions i en la Resolució de 8 d'octubre de 1990 de la Direcció General de la Marina Mercant, en les que s'estableixen els requisits necessaris per a la seva obertura.

2.- Els titulars de les acadèmies privades per a l'ensenyament de la navegació d'esplai, les escoles esportives nàutiques i les escoles de navegació, degudament autoritzades, hauran de remetre a la Direcció General de Transports, que depèn de la Conselleria de Foment, així com el previst a la present Ordre, per continuar desenvolupant l'activitat per la qual foren autoritzades.

3.- En relació als titulars de les acadèmies privades per a l'ensenyament de la navegació d'esplai, escoles esportives nàutiques i escoles de navegació que no complimentin el que estableix l'apartat 2 de la present Ordre, s'entendrà extingida l'autorització que els fou atorgada per la Direcció General de la Marina Mercant o per la Conselleria de Foment.

4.- Les acadèmies privades per a l'ensenyament de navegació d'esplai, escoles esportives nàutiques i les escoles de navegació, autoritzades per la Direcció General de la Marina Mercant o per la Conselleria de Foment, hauran de comunicar a la Direcció General de Transports que depèn de la Conselleria de Foment, en el termini d'UN MES, qualsevol canvi que es produeixi i que tinguin rellevància en l'autorització que té concedida.

5.- Transcorregut el termini d'UN ANY des de la publicació d'aquesta Ordre, s'entendran extingides les autoritzacions que foren atorgades per la Direcció General de la Marina Mercant o per la Conselleria de Foment que no compleixin amb l'establert a la present Ordre.