

## Secció I. Disposicions generals

### PRESIDÈNCIA DE LES ILLES BALEARS

**13756** *Llei 7/2014, de 23 de juliol, de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears*

**EL PRESIDENT 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 48.2 de l'Estatut d'Autonomia, promulg la següent:

**LLEI**

**ÍNDEX**

Exposició de motius

#### **Títol I. Disposicions generals**

Article 1. Objecte de la llei

Article 2. Definicions

Article 3. Béns jurídics protegits en la relació de consum i exclusions

#### **Títol II. Drets dels consumidors i usuaris**

##### **Capítol I. Disposicions generals**

Article 4. Drets dels consumidors i usuaris

Article 5. Irrenunciabilitat dels drets

Article 6. Interpretació a favor del consumidor

Article 7. Deure de diligència

Article 8. Situacions de protecció especial

##### **Capítol II. Dret a la protecció de la salut i la seguretat dels consumidors i usuaris**

Article 9. Deure general de garantir la seguretat

Article 10. Deure d'informar sobre els riscos

Article 11. Deure de neutralitzar el risc

Article 12. Obligació de conservar i lliurar la documentació

##### **Capítol III. Dret a la protecció dels interessos econòmics i socials**

Article 13. Protecció contra els abusos contractuals

Article 14. Oferta, promoció i publicitat

Article 15. Protecció del consumidor vulnerable en les ofertes contractuals

Article 16. Pràctiques comercials agressives

Article 17. Qualitat dels productes, béns i serveis

Article 18. Pressupost

Article 19. Resguard de dipòsit

Article 20. Document justificatiu de la relació de consum

Article 21. Documentació en el lliurament d'habitatges

Article 22. Preu o contraprestació

Article 23. Constància de les condicions de les ofertes

Article 24. Comprovació de les comunicacions comercials i de l'etiquetatge

Article 25. Morositat dels consumidors

##### **Capítol IV. Dret a la informació del consumidor i l'usuari**

Article 26. Contingut mínim de la informació al consumidor

Article 27. Informació prèvia a la contractació de serveis

Article 28. Informació en matèria d'habitatge

Article 29. Informació dels preus

Article 30. Llengua utilitzada en la informació

##### **Capítol V. Dret a la protecció jurídica i a la reparació de danys i perjudicis soferts**

Article 31. Dret a la reparació i a la indemnització dels danys i perjudicis soferts

##### **Capítol VI. Dret a l'educació i a la formació dels consumidors i usuaris**





Article 32. Educació i formació dels consumidors

Article 33. Objectius de la formació i l'educació

#### **Capítol VII. Associacions de consumidors i usuaris**

##### **Secció 1a. Participació, representació i consulta de les associacions de consumidors i usuaris**

Article 34. Concepte d'associacions de consumidors i usuaris

Article 35. Foment de les associacions de consumidors i usuaris

Article 36. Funcions de les associacions de consumidors i usuaris

Article 37. Drets de les associacions de consumidors i usuaris

Article 38. Audiència

##### **Secció 2a. Registre d'associacions de consumidors i usuaris de les Illes Balears**

Article 39. Registre d'associacions de consumidors i usuaris de les Illes Balears

Article 40. Control dels requisits d'inscripció

Article 41. Exclusió del registre autonòmic

Article 42. Col·laboració amb el registre estatal

#### **Capítol VIII. El Consell de Consum de les Illes Balears**

Article 43. El Consell de Consum de les Illes Balears

### **Títol III. Actuació administrativa per a la protecció dels consumidors i usuaris**

#### **Capítol I. Actuacions generals**

Article 44. Accions administratives de protecció

Article 45. Conservació d'arxius

#### **Capítol II. Actuacions administratives en matèria d'informació als consumidors**

Article 46. Actuacions administratives en matèria d'informació

Article 47. Oficines d'informació al consumidor

Article 48. Funcions de les oficines d'informació al consumidor

#### **Capítol III. Resolució extrajudicial de conflictes**

Article 49. Fulls de reclamació o denúncia

Article 50. Tramitació de denúncies i reclamacions

Article 51. Foment de l'arbitratge de consum

Article 52. La Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears

Article 53. Adhesió de les empreses de les Illes Balears a l'arbitratge de consum

#### **Capítol IV. Actuacions administratives per a l'educació i la formació dels consumidors i usuaris**

Article 54. Desenvolupament del dret a l'educació dels consumidors

#### **Capítol V. Control i inspecció dels productes, béns i serveis**

Article 55. La inspecció i el control de mercat

Article 56. Àmbit d'actuació

Article 57. El personal inspector

Article 58. Funcions de la inspecció de consum

Article 59. Facultats del personal inspector

Article 60. Col·laboració amb la inspecció

Article 61. Obligacions dels ciutadans en les actuacions inspectores

Article 62. Dipòsit i custòdia de productes

Article 63. Citacions

Article 64. Requeriments

Article 65. Actes d'inspecció

Article 66. Valor probatori de les actes d'inspecció

Article 67. Diligències d'inspecció

Article 68. Presa de mostres

Article 69. Pagament de les mostres

Article 70. Ratificació de les actuacions

Article 71. Formació i recursos de la inspecció

#### **Capítol VI. Mesures cautelars**

Article 72. Mesures cautelars

Article 73. Tipus de mesures cautelars

Article 74. Procediment d'actuació

Article 75. Multes coercitives

Article 76. Comunicació dels riscos i les irregularitats greus

### **Títol IV. Potestat sancionadora**

Article 77. Atribució de la potestat sancionadora

Article 78. Responsabilitat de les infraccions



Article 79. Responsabilitats en supòsits d'extinció de persones jurídiques  
Article 80. Altres responsables  
Article 81. Tipificació d'infraccions  
Article 82. Classificació i qualificació de les infraccions  
Article 83. Criteris de graduació de les sancions  
Article 84. Reducció de la sanció  
Article 85. Quantia de les sancions  
Article 86. Sancions accessòries  
Article 87. Òrgans competents  
Article 88. Mesures cautelars  
Article 89. Procediment  
Article 90. Prescripció

#### **Títol V. Competències de les administracions públiques**

Article 91. Coordinació de les competències  
Article 92. Competències de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears  
Article 93. Competències dels municipis  
Article 94. Col·laboració interadministrativa  
Article 95. Deure de col·laboració amb les administracions de consum  
Disposició addicional única. Normativa supletòria  
Disposició transitòria primera. Procediment sancionador  
Disposició transitòria segona. Règim transitori dels reglaments de desplegament  
Disposició derogatòria única. Normes que es deroguen  
Disposició final primera. Desplegament de la llei  
Disposició final segona. Entrada en vigor

### **EXPOSICIÓ DE MOTIUS**

L'article 51 de la Constitució Espanyola disposa que els poders públics han de garantir la defensa dels drets dels consumidors i usuaris protegint-ne, mitjançant procediments eficaços, la seguretat, la salut i els interessos econòmics legítims, i que han de promoure la informació i l'educació dels consumidors i usuaris, han de fomentar-ne les organitzacions i les han d'escollir en les qüestions que els puguin afectar, en els termes que estableixi la llei.

L'article 30.47 de la Llei Orgànica 1/2007, de 28 de febrer, de reforma de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears, estableix que la comunitat autònoma té la competència exclusiva en matèria de defensa dels consumidors i usuaris, en el marc de les bases i l'ordenació de l'activitat econòmica general i en el marc de les bases i la coordinació general de la sanitat, en els termes que disposen els articles 38, 131 i els números 11, 13 i 16 de l'apartat 1 de l'article 149 de la Constitució. També té competència exclusiva en la regulació i el foment de les associacions de consumidors i usuaris i en la regulació dels procediments de mediació.

A les Illes Balears, la protecció dels consumidors i usuaris es va dur a terme mitjançant la fins ara vigent Llei 1/1998, de 10 de març, de l'Estatut dels consumidors i usuaris de la comunitat autònoma de les Illes Balears, que va pretendre ser una norma que omplís les llacunes de l'aleshores vigent Llei 26/1984, de 19 de juliol, general per a la defensa dels consumidors i usuaris, que establia el marc general estatal en aquesta matèria, a més d'incorporar les prescripcions de les directives comunitàries.

Després de més de quinze anys de vigència de l'Estatut dels consumidors i usuaris de les Illes Balears, els canvis produïts en l'oferta, la venda i la prestació de béns i serveis en el mercat i la seva contractació, així com la nova regulació en l'àmbit estatal i de la Unió Europea, fan necessari un canvi normatiu que protegeixi adequadament els consumidors i usuaris en un mercat que els situa en desavantatge i indefensió per enfrontar-se a les empreses i protegir els seus drets.

Tothom sap que en el mercat la competència perfecta no existeix; les empreses en lloc de lluitar entre si s'uneixen i limiten l'oferta i imposen els seus preus i, a més, hi ha sectors que funcionen en règim de monopoli amb les mateixes conseqüències. Conseqüentment, hi ha un fort desequilibri jurídic unit a un desequilibri econòmic del consumidor que fa que la negociació no existeixi i que les empreses imposin les condicions contractuals. D'altra banda, no hi ha un control de qualitat o de la publicitat que fan les empreses perquè han desaparegut els sistemes d'autocontrol o de control gremial que hi havia en altres moments.

S'ha de tenir en compte que en l'àmbit estatal es va aprovar el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, mitjançant el Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, i el de 27 de març de 2014 amb la Llei 3/2014 que constitueix en gran part legislació bàsica i que pretén incrementar els drets dels consumidors.

A més a més, és necessari establir un nou concepte de consumidor: el que sorgeix de les directives comunitàries. El concepte de



“consumidor” fins ara es basava en el criteri positiu de tractar el consumidor com a “destinatari final”, complementat o explicat en negatiu, per excloure d’aquesta noció les persones que empen els béns o serveis “per integrar-los en processos” relacionats amb el mercat, en lloc de centrar-se en l’altre criteri purament negatiu comunitari d’actuar amb un propòsit aliè a la seva activitat empresarial. Amb això, el consumidor protegit en aquesta llei, no només és el destinatari final dels béns i serveis objecte del contracte, sinó qualsevol persona que actuï amb un propòsit aliè a la seva activitat professional.

Per això, aquesta llei pretén, en ús de les competències que té aquesta comunitat autònoma i dins del marc normatiu estatal i europeu, aprofundir en la defensa dels drets dels consumidors i usuaris.

La nova llei s’estructura en cinc títols. El títol I està dedicat a les disposicions generals. S’hi concreta l’objecte de la llei, s’hi inclouen una sèrie de definicions per aclarir el sentit de determinades expressions i es defineixen els béns jurídics protegits a través de les relacions de consum, excloent-ne explícitament determinades relacions perquè no són pròpiament de consum.

El títol II es dedica als drets dels consumidors i usuaris. Aquest títol es divideix en vuit capítols. El primer està dedicat a les disposicions generals, de manera que es fa una relació dels drets en general dels consumidors, se’n regula la irrenunciabilitat dels drets, la necessitat de fer interpretacions a favor del consumidor, el deure de diligència de les empreses i les situacions de protecció especial.

El segon capítol regula els drets dels consumidors i usuaris a ser protegits davant els riscos que puguin afectar la seva salut i seguretat, de manera que les empreses han d’evitar posar en el mercat béns, productes o serveis que presentin riscos incompatibles amb el deure de seguretat; han de proporcionar informació sobre els riscos previsibles; han de marcar, si escau, els productes amb símbols i indicacions i han de proporcionar l’explicació de les mesures per contrarestar els possibles efectes perjudicials; han d’adoptar les mesures oportunes per neutralitzar els riscos dels productes posats en el mercat i conservar la documentació necessària per verificar-ne l’origen i la destinació; i han de conservar la documentació acreditativa del compliment dels requisits de seguretat. Finalment, s’estableix el deure general de les administracions públiques de controlar i vigilar els béns, productes i serveis per garantir la seguretat i la salut dels consumidors.

El capítol III es dedica a la protecció dels interessos econòmics i socials dels consumidors. Aquest capítol concreta molt més que la llei anterior els drets dels consumidors en aquesta matèria. Es preveu la protecció davant els abusos contractuals; es regulen l’oferta, la promoció i la publicitat, les pràctiques comercials agressives, la qualitat dels béns, productes i serveis; es regulen determinats documents com el pressupost, el resguard de dipòsit, el document justificatiu de la relació de consum i la documentació relativa als habitatges; es regulen el preu o la contraprestació, la prova de les ofertes, la necessitat d’acreditar l’exactitud de les comunicacions comercials i de l’etiquetatge i la declaració de morositat dels consumidors.

El capítol IV regula el dret d’informació dels consumidors i usuaris. Es regulen la informació prèvia a la contractació de serveis, la informació en matèria d’habitatge i la informació en matèria de preus. També queda regulat l’idioma en el qual ha de constar la informació.

El capítol V regula el dret a la reparació dels danys i perjudicis causats als consumidors en termes similars al que estableix la legislació estatal.

Al dret a l’educació i la formació dels consumidors i usuaris es dedica el capítol VI. Es considera una funció de les administracions públiques formar i educar els consumidors per al coneixement dels seus drets i l’adequació del seu consum a la utilització racional de recursos.

El capítol VII regula l’associacionisme de consum com un dret dels consumidors i usuaris que s’uneixen constituint associacions per a la defensa dels seus interessos. Es regula amb més amplitud que en la llei anterior aquest dret i també alguns aspectes del registre autonòmic de les associacions.

El títol acaba amb el capítol VIII, dedicat al Consell de Consum de les Illes Balears com l’òrgan consultiu de col·laboració i participació de les associacions de consumidors i usuaris i les organitzacions empresarials, que queda adscrit a la conselleria competent en matèria de consum. La regulació d’aquest òrgan es desenvoluparà reglamentàriament.

El títol III regula l’actuació administrativa per a la protecció dels consumidors i usuaris. Les principals actuacions administratives es desenvolupen després en sis capítols. Comprenen, bàsicament, la informació als consumidors -particularment mitjançant les oficines d’informació-; la resolució de conflictes -a través de l’arbitratge i la tramitació de denúncies i reclamacions-; la formació dels consumidors -mitjançant la inclusió de formació en aquesta matèria en els cicles i nivells formatius, a través de la preparació del personal que ha de dur a terme funcions d’informació i mitjançant l’elaboració de material d’informació i formació-; el control i la inspecció de productes, béns i serveis, matèria que s’ha desenvolupat en profunditat atesa la importància en el control del compliment de la normativa de consum; i el darrer capítol regula l’adopció de mesures cautelars de manera molt més detallada que en la regulació anterior.

Encara que també és una actuació de l’administració, per la importància que té es dedica un títol propi a la potestat sancionadora, el títol IV. En aquest títol s’han recollit aportacions jurisprudencials i s’han completat la regulació i la tipificació de les infraccions.

El darrer títol, el V, es dedica a les competències de les administracions públiques en matèria de consum i estableix uns deures de cooperació



amb les administracions de consum que afecten altres administracions, organismes del sector públic, concessionaris, corporacions professionals i organitzacions empresarials, així com associacions de consumidors.

La llei acaba amb una disposició addicional, dues de transitòries, una de derogatòria i dues de finals.

## **TÍTOL I**

### **DISPOSICIONS GENERALS**

#### **Article 1**

##### **Objecte de la llei**

1. Aquesta llei té per objecte garantir la protecció dels drets i els interessos legítims dels consumidors i les consumidores i dels usuaris i les usuàries en el territori de les Illes Balears, en compliment del mandat que conté 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.

2. Les mencions que es fan en aquesta llei als consumidors o a les consumidores s'han d'entendre fetes de forma indistinta als consumidors i usuaris i a les consumidores i usuàries.

3. Les mencions que es fan en aquesta llei als empresaris o a les empresàries s'han d'entendre fetes de forma indistinta als empresaris i a les empresàries i a les persones que duen a terme activitats professionals.

#### **Article 2**

##### **Definicions**

Als efectes d'aquesta llei, s'entén per:

a) Consumidors: les persones físiques o jurídiques que actuïn amb un propòsit aliè a la seva activitat comercial, empresa, ofici o professió.

En el cas dels contractes amb doble finalitat, relacionada només en part amb l'activitat comercial de la persona física o jurídica i sempre que aquesta finalitat sigui tan limitada que no predomini en el context general del contracte, aquesta persona també té la condició de consumidor.

b) Consumidor vulnerable: el que, per la concurrència de determinades característiques, està especialment indefens o desvalgut en les relacions de consum. En particular, són consumidors vulnerables els menors d'edat, les persones majors de 70 anys, les persones amb certificat de minusvalidesa per discapacitat intel·lectual i els turistes, entesos com aquelles persones no residents a la comunitat autònoma de les Illes Balears i temporalment desplaçades de la seva residència habitual per fer turisme, i qualsevol altre consumidor en situació d'inferioritat o indefensió.

c) Empresari o empresa: qualsevol persona física o jurídica, pública o privada, que actuï amb un propòsit relacionat amb la seva activitat comercial, empresarial, ofici o professió i també la que actuï en nom seu o seguint les seves instruccions.

d) Béns, productes i serveis: coses mobles o immobles o activitats que els empresaris posin a disposició dels consumidors en el mercat.

e) Relació de consum: relació jurídica establerta entre un consumidor i un empresari.

f) Codi de bones pràctiques: instrument de caràcter voluntari d'autoregulació empresarial per millorar la informació, la protecció i la defensa dels consumidors. Sense perjudici de la seva eficàcia general, s'han d'establir reglamentàriament els requisits i les condicions per reconèixer-lo oficialment.

g) Risc: probabilitat que la salut, la seguretat o els interessos econòmics dels consumidors sofreixin un dany derivat de la utilització, el consum o la presència d'un producte, bé o servei.

h) Traçabilitat: possibilitat de trobar i seguir el rastre d'un producte a través de totes les etapes de la seva producció, transformació i distribució.

i) Consum responsable: consum moderat, informat, reflexiu i conscient de béns i serveis.



### Article 3

#### Béns jurídics protegits en la relació de consum i exclusions

1. Els béns jurídics protegits per aquesta llei són els següents:

- a) La salut i la seguretat dels consumidors.
- b) Els interessos econòmics i socials legítims dels consumidors.
- c) El dret a la informació i a la formació dels consumidors.

2. Queden excloses de l'àmbit de protecció d'aquesta llei les relacions entre l'administració pública o els ens del sector públic instrumental i els consumidors, quan duguin a terme activitats de prestació d'un servei o subministrament d'un bé o producte i el consumidor no hagi de pagar contraprestació o la contraprestació que hagi de pagar tengui naturalesa tributària.

## TÍTOL II DRETS DELS CONSUMIDORS I USUARIS Capítol I Disposicions generals

### Article 4

#### Drets dels consumidors i usuaris

A més dels drets que reconeixen als consumidors la Constitució Espanyola i les normes internacionals, comunitàries i estatals, els consumidors són titulars dels drets següents:

- a) A ser protegits davant els riscos que puguin afectar la seva salut i seguretat.
- b) A la protecció dels seus interessos econòmics i socials legítims.
- c) A la protecció jurídica, administrativa i tècnica, especialment en les situacions d'inferioritat, subordinació, indefensió o discriminació individual o col·lectiva.
- d) A la reparació dels danys i a la indemnització pels perjudicis soferts.
- e) A rebre una informació veraç, eficaç, correcta, suficient, entenedora i de fàcil accés i transparent sobre els diferents productes i serveis.
- f) A l'educació i la formació en relació amb totes les matèries que puguin afectar-los com a consumidors, concebudes de manera integral i incidint en el consum responsable.
- g) A associar-se per a la representació i la defensa dels seus interessos legítims, i a la participació i a l'audiència en consulta en les matèries la regulació de les quals els afecti.
- h) A la protecció contra els abusos contractuals, que es concreta en els termes establerts en la legislació bàsica o dictada en l'exercici de competències exclusives de l'Estat.
- i) A tenir accés a la legislació bàsica de consum europea, estatal i autonòmica d'una manera senzilla, pràctica i útil.

### Article 5

#### Irrenunciabilitat dels drets

La renúncia prèvia a l'exercici dels drets que reconeixen aquesta llei i les normes complementàries, els actes executats 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.

### Article 6

#### Interpretació a favor del consumidor

1. Les normes de protecció als consumidors s'han d'interpretar en favor d'aquests.
2. En el supòsit de dubtes o diferències interpretatives, tota publicitat, comunicació comercial, oferta, pràctica o clàusula que sigui aplicable a una relació de consum s'ha d'interpretar a favor del consumidor.





3. Les administracions de consum que operin en el territori de les Illes Balears, en l'exercici de les seves competències, poden interpretar, d'acord amb el que estableixen els apartats anteriors, les normes de protecció dels consumidors i les clàusules que regeixin les relacions de consum, especialment en l'exercici de la potestat sancionadora, sense perjudici del control per part dels tribunals de justícia.

4. Els casos de concurrència normativa entre aquesta llei i la normativa autonòmica de competència de la comunitat autònoma de les Illes Balears, s'han de resoldre d'acord amb el principi de condició més beneficiosa per al consumidor.

#### **Article 7**

##### **Deure de diligència**

En les relacions de consum, les empreses han de complir el deure de diligència necessària per garantir el compliment de les obligacions establertes, tant en la normativa de defensa del consumidor com en la sectorialment aplicable que afecti directament els consumidors.

#### **Article 8**

##### **Situacions de protecció especial**

Els drets dels consumidors s'han de protegir de manera prioritària en els casos següents:

1. Quan tinguin una relació directa amb productes o serveis d'ús o consum comú, ordinari i generalitzat.
2. Quan afectin els consumidors vulnerables. Amb la finalitat de protegir adequadament els seus drets, els poders públics han de vetllar especialment per:
  - a) La idoneïtat dels productes destinats als menors d'edat.
  - b) L'etiquetatge, la informació, la publicitat, la composició i la qualitat dels productes alimentaris.
  - c) La seguretat dels aparells i les instal·lacions de la llar.
  - d) Les necessitats específiques de persones majors de 70 anys.
  - e) La integració social com a consumidors de les persones amb discapacitat.

### **Capítol II**

#### **Dret a la protecció de la salut i a la seguretat dels consumidors i usuaris**

#### **Article 9**

##### **Deure general de garantir la seguretat**

Els productes, béns i serveis posats al mercat a disposició dels consumidors han de ser segurs, no han d'implicar riscos per a la salut o la seguretat, tret dels que siguin usuals o legalment admissibles en condicions normals o previsibles d'utilització.

#### **Article 10**

##### **Deure d'informar sobre els riscos**

1. Les empreses que produeixen, importen, distribueixen, manipulen o comercialitzen béns o serveis han de proporcionar als consumidors, per mitjans apropiats i dins dels límits de les activitats respectives, informació prèvia, clara i adequada sobre els riscos que puguin provenir d'un ús previsible dels béns o serveis.
2. Els productes químics i tots els articles que en la seva composició incloguin substàncies classificades com a perilloses han d'anar envasats amb les mesures de seguretat adients i mostrar de forma visible els símbols i les oportunes indicacions dels perills que comporta la seva manipulació, així com les explicacions de les mesures per mitigar-ne els possibles efectes perjudicials sobre la salut i la seguretat.

#### **Article 11**

##### **Deure de neutralitzar el risc**

1. Les empreses que produeixen, importen, distribueixen, manipulen o comercialitzen béns i serveis tenen l'obligació d'actuar amb diligència per evitar la posada en el mercat de béns i serveis que presentin riscos incompatibles amb el deure general de seguretat, quan sàpiguen o hagin de saber, dins el límit de les activitats respectives, que presenten aquests riscos.
2. Sense necessitat de requeriments dels òrgans competents, les empreses han d'adoptar totes les mesures adequades per neutralitzar aquests riscos, dins el límit de les activitats respectives, entre d'altres comunicar-ho a l'òrgan competent, retirar-ho del mercat, recuperar-ho dels

consumidors o publicar avisos especials.

#### **Article 12**

##### **Obligació de conservar i lliurar la documentació**

1. Les empreses han de conservar les dades i els documents necessaris perquè es puguin comprovar de manera veraç l'origen i la destinació dels béns, així com el lot, durant almenys els tres anys posteriors a la cessació de la producció -en el cas de l'empresa productora-, a la cessació de la distribució o la venda del producte en qüestió -en el cas de la importadora- o a l'exhauriment d'existències -en el cas d'empreses de venda al consumidor final. En els productes amb data de caducitat o consum preferent aquest termini es redueix a un any a partir de l'acabament d'aquesta data, sempre que la normativa aplicable no estableixi terminis més amplis.

2. Els participants en la cadena comercial que incloguin determinades marques en l'etiquetatge dels productes que comercialitzen -en particular el marcatge CE- per acreditar que aquests productes compleixen els requisits mínims de seguretat que els són aplicables han de conservar la documentació que justifiqui l'acreditació durant el període que estableixi la normativa específica i, en qualsevol cas, un mínim de tres anys després d'haver exhaurit les existències dels productes.

3. Les empreses tenen l'obligació de provar la seguretat dels béns i serveis quan l'autoritat competent en la matèria els ho requereixi així. També han de facilitar tota la documentació requerida i identificar de manera clara i inequívoca el producte o els productes a què es refereixi el requeriment, així com la traducció de qualsevol documentació tècnica o qualsevol altre document que s'hagi presentat en un idioma diferent a les llengües oficials a les Illes Balears.

### **Capítol III**

#### **Dret a la protecció dels interessos econòmics i socials**

#### **Article 13**

##### **Protecció contra els abusos contractuals**

1. Les administracions públiques han d'adoptar les mesures que siguin competència seva per aconseguir el compliment de la legislació vigent amb la finalitat que els consumidors estiguin protegits contra les clàusules i les pràctiques abusives il·legibles o de difícil comprensió en els contractes i en les transaccions. Les administracions competents en matèria de consum han de sancionar les clàusules abusives contingudes en les condicions generals dels contractes i les pràctiques abusives que vulnerin els drets dels consumidors.

2. Aquesta protecció s'estén als incompliments que puguin sorgir respecte del convingut en la fase preparatòria del contracte, en l'oferta, la promoció i la publicitat, així com als incompliments de les obligacions assumides i per desenvolupar fins a la consumació completa del contracte en els contractes de serveis i subministraments de tracte successiu.

#### **Article 14**

##### **Oferta, promoció i publicitat**

1. L'administració pública ha d'adoptar les mesures oportunes perquè l'oferta, la promoció i la publicitat dels productes, béns o serveis s'ajustin a la seva naturalesa, característiques, condicions, utilitat o finalitat, sense perjudici del que estableixen les disposicions de publicitat.

2. En el marc de la legislació estatal, les empreses tenen l'obligació de facilitar les dades, les característiques i les condicions que s'inclouen en l'oferta, la promoció o la publicitat, encara que no figurin expressament en el contracte subscrit.

3. Malgrat el que disposa l'apartat anterior, si el contracte subscrit conté clàusules més beneficioses per al consumidor, aquestes prevalen sobre el contingut de l'oferta, la promoció o la publicitat.

4. No es pot exigir cap contraprestació o generar despeses o disposició de doblers o de qualsevol altre bé a un consumidor com a conseqüència de la recepció de comunicacions comercials o de publicitat, independentment del mitjà utilitzat.

5. Quan a través de qualsevol comunicació s'indiqui a un consumidor que ha estat guanyador d'un premi o regal, el consumidor el pot exigir sense que se li pugui reclamar una contraprestació de cap tipus per això.

#### **Article 15**

##### **Protecció del consumidor vulnerable en les ofertes contractuals**

Les administracions de consum han de vetllar especialment per la protecció davant la publicitat, la promoció i les ofertes il·lícites adreçades al consumidor vulnerable.





## Article 16

### Pràctiques comercials agressives

Es consideren il·lícites les pràctiques comercials agressives, i s'entén per aquestes pràctiques les que sotmeten a persecució el consumidor amb ànim de comercialitzar el producte o servei utilitzant qualsevol tipus de mitjà, amb especial esment al publicitari, telefònic o telemàtic; i aquelles en què el consumidor hagi manifestat, per mitjans generalment admesos, la voluntat de no rebre aquestes comunicacions comercials.

## Article 17

### Qualitat dels productes, béns i serveis

1. Els consumidors tenen dret a exigir la qualitat, la idoneïtat i la conformitat dels productes, béns i serveis que estableixen el contracte i la normativa aplicable.

2. En concret, els consumidors tenen dret a exigir el següent:

- a) L'adequació dels productes, béns i serveis a les expectatives d'ús, qualitat i característiques de consum que ofereixen.
- b) L'exactitud en el pes i la mesura dels productes i béns i el subministrament correcte dels serveis.
- c) La informació de l'origen, especialment pel que fa a la procedència comunitària o no, dels productes, béns i serveis.

## Article 18

### Pressupost

1. Els consumidors tenen dret a rebre un pressupost previ en la contractació de béns, productes o serveis en el qual el preu no es pugui determinar de manera directa o quan estigui establert així en virtut d'una normativa específica. En aquests supòsits no es pot exigir cap contraprestació per elaborar-lo, sense altres excepcions que les establertes reglamentàriament.

2. Quan s'elabori un pressupost, s'ha de formalitzar per escrit i s'hi han d'indicar necessàriament les dades següents:

- a) El nom o la denominació social de l'empresa.
- b) El número d'identificació fiscal de l'empresa.
- c) El domicili social o comercial i les dades de contacte.
- d) La identificació del consumidor sol·licitant.
- e) La descripció del producte o servei completa i fàcilment intel·ligible.
- f) El preu final complet desglossat degudament, incloent-hi tots els tributs, recàrrecs, descomptes aplicables i costos addicionals per serveis, accessoris, finançament, ajornament del pagament o similars.
- g) La identificació i la firma del responsable de l'empresa.
- h) La data d'elaboració del pressupost.
- i) Un espai reservat per a la data de lliurament del pressupost i un altre espai per a la data d'acceptació.
- j) El període de validesa del pressupost.

3. El període de validesa del pressupost és el que s'hagi establert o convingut expressament i, si no n'hi havia, no ha de ser inferior a quinze dies naturals comptadors des de la data de lliurament o del termini que sigui aplicable d'acord amb les normatives específiques.

4. No es poden fer recaure sobre els consumidors errors de càlcul o de qualsevol altre tipus comesos en l'elaboració del pressupost, llevat que sigui un error manifest i hi hagi mala fe per part del consumidor.

5. Els pressuposts i les modificacions són vinculants, sempre que els consumidors els hagin acceptat per escrit.





## Article 19

### Resguard de dipòsit

1. En cas que un consumidor lliuri un bé a una empresa perquè en faci una verificació, comprovació, reparació, substitució o qualsevol altra intervenció, s'ha d'entregar un resguard de dipòsit amb la identificació del dipositant i del dipositari, l'objecte dipositat, una descripció de l'estat, la data de recepció i el motiu del dipòsit i la data prevista de la realització del servei. El bé s'ha de tornar al consumidor en el mateix lloc en què es va lliurar.

2. En tot cas, s'ha de considerar que el bé es lliura en bones condicions, llevat que s'indiqui així de manera detallada en el resguard de dipòsit o que sigui incompatible amb el motiu del dipòsit, i no són possibles declaracions genèriques.

## Article 20

### Document justificatiu de la relació de consum

1. Els consumidors tenen dret al lliurament d'un rebut justificant, o còpia o document acreditatiu de la relació de consum, amb la identificació de l'empresa, les condicions essencials de l'operació, el bé, el producte o servei contractat, la data i el preu final complet. En els contractes d'adhesió s'han de lliurar les condicions generals i les particulars, acceptades i firmades pel consumidor.

2. Sense perjudici del que es disposa per als contractes d'adhesió, l'obligació que estableix l'apartat anterior s'entén complerta quan les dades exigides s'incorporen a la factura o al comprovant de compra.

## Article 21

### Documentació en el lliurament d'habitatges

1. En l'adquisició d'habitatges de nova construcció s'ha de facilitar al comprador una documentació completa subscripta pel venedor, en la qual es detallin, en planta a escala, l'habitatge i el traçat de totes les instal·lacions, en especial les dels subministraments i serveis de telecomunicacions, gas, aigua i electricitat. S'hi ha d'incloure, també, una relació dels materials emprats en la construcció de l'edifici i l'habitatge.

2. També s'han de lliurar al comprador d'un habitatge els documents següents:

- a) La llicència d'ocupació o primera utilització, o els documents que s'exigeixen reglamentàriament.
- b) En els subministraments en els quals sigui preceptiu, els butlletins de l'instal·lador autoritzat, especialment els d'energia elèctrica, gas i aigua canalitzats.
- c) El manual d'ús i manteniment de l'habitatge i els seus elements.
- d) Les garanties i les instruccions dels aparells d'ús domèstic instal·lats pel constructor i que formen part de l'habitatge com a elements accessoris.
- e) Tots els altres documents que siguin de lliurament obligatori per aplicació de la normativa estatal i autonòmica en matèria d'habitatge.

3. En la firma del contracte, el venedor ha d'entregar al comprador l'oferta contractual, que ha d'incloure tota la informació que exigeix l'article 28 d'aquesta llei, la qual ha de quedar integrada en el contracte.

## Article 22

### Preu o contraprestació

1. S'entén per preu o contraprestació qualsevol prestació que hagi de fer el consumidor, amb independència de la denominació, per a l'adquisició d'un bé o la prestació d'un servei, com ara punts, cànon, matrícula o denominacions anàlogues.

2. El preu ha de ser complet i, a més, ha d'estar desglossat degudament en el document en el qual es perfecciona el contracte, amb tots els tributs, recàrrecs, descomptes i costos addicionals per serveis, accessoris, finançament, ajornament del pagament o similars.

3. En cas de conflicte o discrepància relativa a la contraprestació per un bé o servei que ha de complir el consumidor, l'empresa ha d'acreditar de manera inequívoca la contraprestació pactada i l'acceptació del consumidor.

4. En els supòsits en què l'empresa no lliuri cap bé ni presti cap tipus de servei, el consumidor no ha de pagar cap contraprestació.

5. L'empresa ha de determinar amb caràcter previ a la contractació de manera clara i inequívoca el bé objecte de venda o el servei per prestar





i la contraprestació que, si escau, ha de satisfer el consumidor. Quan hi hagi dubtes respecte del bé o servei pel qual se satisfà una contraprestació s'han d'interpretar a favor del consumidor.

6. Quan una empresa ofereixi un bé o un servei gratuït als consumidors, no els pot exigir cap pagament ni cap contraprestació. En aquest cas, l'empresa queda vinculada a la seva oferta i l'ha de complir lliurant el bé o prestant el servei gratuït.

#### **Article 23**

##### **Constància de les condicions de les ofertes**

1. Els consumidors tenen dret que es formalitzi per escrit i de manera immediata qualsevol oferta, modificació contractual o condició realitzada verbalment per una empresa en la venda de béns o la prestació de serveis.

2. Les empreses han d'advertir els consumidors que la conversació s'enregistra.

3. Quan les empreses enregistren les converses amb els consumidors, els enregistraments se'ls han de facilitar de manera gratuïta en el termini màxim de quinze dies des que se sol·licitin, en el suport que elegeixi el consumidor.

4. De la mateixa manera, els consumidors tenen dret a enregistrar les ofertes contractuals de les empreses i les converses que mantinguin amb les empreses en les negociacions contractuals, encara que han d'advertir l'empresa d'aquesta circumstància quan es faci l'enregistrament.

5. El personal de les empreses que es comuniquen telefònicament o telemàticament amb els consumidors per oferir nous productes o serveis o per modificar condicions contractuals, està obligat a identificar-se, com a mínim, indicant els nom i llinatges.

#### **Article 24**

##### **Comprovació de les comunicacions comercials i de l'etiquetatge**

1. L'administració competent en matèria de consum pot exigir una prova de l'exactitud del contingut de les comunicacions comercials, del manual d'ús i de l'etiquetatge, de la presentació i la publicitat dels productes, especialment en el supòsit de publicitat comparativa.

2. En el supòsit que no es presentin les proves que preveu l'apartat anterior, o que siguin insuficients, es considerarà que el contingut de les comunicacions comercials, del manual d'ús, de l'etiquetatge o de la presentació i la publicitat dels productes és inexacte i pot ser constituït d'infracció.

#### **Article 25**

##### **Morositat dels consumidors**

Una empresa només pot manifestar que un consumidor es troba en mora si es compleixen els requisits que estableix la legislació de protecció de dades de caràcter personal.

### **Capítol IV**

#### **Dret a la informació del consumidor i l'usuari**

#### **Article 26**

##### **Contingut mínim de la informació al consumidor**

1. Les empreses han de posar a disposició dels consumidors, abans de subscriure el contracte, de manera clara, inequívoca i accessible la informació següent:

a) El nom o la raó social de l'empresa, el domicili i l'adreça de l'establiment a què s'ha d'adreçar el consumidor, les dades que permetin posar-s'hi ràpidament en contacte i comunicar-s'hi directament i, si escau, les dades de contacte per via electrònica.

b) El número d'identificació fiscal.

2. Per garantir el dret a una informació correcta sobre els béns, productes i serveis posats a disposició dels consumidors, hi ha de figurar, de manera certa i objectiva, informació veraç, eficaç, correcta, suficient i transparent sobre les seves característiques essencials, la seva utilització i els riscos.

3. Els béns, productes i serveis posats a disposició dels consumidors han de complir les exigències establertes normativament i han d'oferir, segons la seva naturalesa, característiques o finalitat, la informació mínima i rellevant següent:

a) L'origen, la naturalesa, la composició i la finalitat. La informació precontractual s'ha de lliurar al consumidor de forma gratuïta.





- b) Els additius que, si s'escau, duen incorporats.
- c) La qualitat, la quantitat, la categoria i la denominació usual o comercial, si la tenien.
- d) La data de producció o subministrament i el termini recomanat per a l'ús o el consum, o la data de caducitat.
- e) Les instruccions o indicacions per a l'ús o el consum correcte, els advertiments i els riscos previsibles.
- f) El preu complet desglossat degudament, incloent-hi tots els tributs, recàrrecs, descomptes aplicables i costos addicionals pels serveis accessoris, el finançament, l'ajornament del pagament o similars o, si s'escau, el pressupost.
- g) Les condicions jurídiques o econòmiques d'adquisició i utilització i el procediment de què disposa el consumidor per posar fi al contracte.
- h) La data de lliurament o d'inici de la prestació del servei i els procediments de pagament, entrega i execució, la data en què l'empresari es compromet a lliurar els béns o a executar la prestació del servei.
- i) El dret de desistiment i les condicions i els terminis d'exercir-lo, en els supòsits prevists legalment.
- j) El règim de garanties legals, addicionals i de postvenda que ofereixen les empreses als consumidors.
- k) L'adhesió a els codis de bones pràctiques o mitjans alternatius de resolució de conflictes i la possibilitat que els consumidors els consultin, tant per via electrònica com en els establiments físics de les empreses.
- l) La duració del contracte o, si el contracte és de duració indeterminada o es perllonga de forma automàtica, les condicions de resolució. A més, de manera expressa ha d'indicar-se l'existència de compromisos de permanència o vinculació d'ús exclusiu dels serveis d'un determinat prestador, així com les penalitzacions en cas de baixa de la prestació del servei.
- m) La funcionalitat dels continguts digitals, incloses les mesures tècniques de protecció aplicables, com són, entre d'altres, la protecció mitjançant la gestió dels drets digitals o la codificació regional.
- n) Tota interoperativitat rellevant del contingut digital amb els aparells i programes que conegui l'empresari o que raonablement pugui conèixer, com són, entre d'altres, el sistema operatiu, la versió necessària o determinats elements dels suports físics.

#### **Article 27**

##### **Informació prèvia a la contractació de serveis**

Les empreses prestadores de serveis han de posar a disposició dels consumidors de manera clara, inequívoca i accessible, abans de subscriure el contracte o, si s'escau, abans de la prestació del servei, a més de la informació que conté l'article anterior, la informació mínima i rellevant següent:

- a) En cas que l'activitat estigui sotmesa a un règim d'autorització o registre, les dades de l'autoritat competent i el número d'inscripció en el registre.
- b) En les professions col·legiades, el col·legi professional o l'organisme anàleg en el qual estigui inscrita la persona prestadora, així com el títol professional i l'estat membre en el qual es va atorgar.
- c) Les condicions generals utilitzades per l'empresa en la contractació amb els consumidors i l'existència, si s'escau, de les clàusules contractuals utilitzades per l'empresa prestadora sobre la legislació aplicable al contracte i/o sobre els òrgans judicials competents.
- d) Les característiques principals del servei.
- e) L'assegurança o les garanties exigibles, en particular les dades de l'empresa asseguradora o el garant i la cobertura geogràfica.
- f) En els contractes de tracte successiu s'ha d'informar sobre el procediment per donar-se de baixa en el servei.

#### **Article 28**

##### **Informació en matèria d'habitatge**

1. Les persones físiques o jurídiques que ofereixin habitatges d'edificació nova per vendre'ls han de proporcionar a qualsevol persona interessada i, si escau, a les autoritats competents, la documentació següent:



- a) El nom o la denominació social, el domicili social o, si no en té, l'adreça d'un dels establiments permanents a Espanya i, en general, qualsevol dada que permeti establir una comunicació directa i efectiva amb el promotor, amb el constructor i amb l'autor del projecte d'obra.
- b) La identificació de la situació jurídica i registral de la finca, amb referència especial a si s'han atorgat les escriptures de declaració d'obra nova i divisió horitzontal o, si s'escau, la indicació que encara no se'n disposa.
- c) La descripció de les condicions essencials de l'habitatge. En particular, en aquesta descripció hi ha d'haver especialment ressaltades i que siguin fàcilment comprensibles les dades i les característiques que identifiquen l'habitatge, com ara el plànol general de l'edifici i de l'habitatge, l'orientació principal, la superfície útil, la descripció general de l'edifici en què es troba, de les zones i dels serveis accessoris, la qualitat i els sistemes de posada en obra dels materials i el traçat de totes les instal·lacions i els serveis, tant individuals com comunitaris, el grau d'aïllament tèrmic i acústic, les mesures d'estalvi energètic de què disposa l'habitatge i el mobiliari que té.
- d) La còpia de la llicència d'edificació i de les altres autoritzacions i tràmits administratius preceptius per a l'ocupació i l'habitabilitat de l'immoble. Si no es disposa d'alguna de les llicències o autoritzacions preceptives o no s'ha complert algun dels tràmits indicats en aquest punt, s'ha d'informar expressament d'aquesta circumstància.
- e) La justificació del compliment de la normativa especial sobre garanties exigides als agents de l'edificació per assegurar les seves responsabilitats.
- f) En els lliuraments a compte de la compra d'un habitatge, el venedor ha d'informar del compliment de la normativa especial reguladora del finançament o la garantia de les quantitats lliurades per endavant del preu total, i identificar la companyia asseguradora o l'entitat financera que assumeix aquesta funció, així com l'entitat financera en la qual s'obriran els comptes especials en què s'han d'ingressar les quantitats esmentades.
- g) Un model del contracte de compravenda proposat, en el qual s'ha de fer constar necessàriament que l'adquirent no suporta les despeses derivades de la titulació, que corresponen legalment al venedor; el dret que assisteix el consumidor a l'elecció de notari i gestor quan sigui ell qui pagui aquestes despeses; el dret a decidir lliurement si se subroga el comprador en alguna operació de crèdit que no hagi concertat ell, i les garanties que s'exigeixen legalment als agents de l'edificació per assegurar les seves responsabilitats.
- De la mateixa manera, si en el moment del lliurament manca alguna de les llicències o autoritzacions o no s'ha complert algun dels tràmits indicats en els punts d) i e) d'aquest apartat, s'ha de fer constar expressament aquest incompliment.
- h) La data de lliurament de l'habitatge i de les zones comunes o els elements accessoris.
- i) El preu total de venda, en el qual s'han d'incloure els honoraris de l'agent immobiliari i l'impost sobre el valor afegit (IVA), del qual s'han de deduir les quantitats que hagin lliurat a compte els adquirents abans de formalitzar-se la compravenda.
- j) La forma de pagament, que s'ha d'ajustar escrupolosament a la normativa vigent.
- Per al cas que s'haguessin disposat formes de pagament ajornat del preu de venda, i amb la indicació prèvia de la taxa anual equivalent, s'ha d'indicar si s'exigeix una entrada inicial, així com el nombre total de terminis i el venciment.
- De la mateixa manera, s'ha d'indicar el contingut de les clàusules penals eventuals que, en previsió de l'incompliment del termini de lliurament de l'habitatge per part del venedor o del pagament d'alguns dels terminis per part del comprador, s'inclouen en el contracte.
- k) Els estatuts i les normes de funcionament de la comunitat de propietaris, si s'escau.
- l) Les limitacions a l'ús o la destinació de l'habitatge que es puguin derivar del títol constitutiu o dels estatuts, si ja s'han atorgat.

2. Així mateix, en el moment de formalitzar el contracte de compravenda d'un habitatge d'edificació nova s'ha de lliurar al consumidor el llibre de l'edifici, de conformitat amb el que disposa la legislació especial.

## Article 29

### Informació dels preus

1. Totes les empreses estan obligades a exhibir el preu dels béns que estiguin exposats per a la venda als consumidors, així com el preu per unitat de mesura en els supòsits en què pertoqui, amb les úniques excepcions que estableix la normativa aplicable. Aquesta informació ha de ser visible per al consumidor i no ha d'incloure error o confusió.

2. El preu a què es refereix l'apartat anterior es denomina "preu de venda al públic" i es coneix amb la sigla PVP. Aquest preu s'ha d'anunciar de manera que el possible adquirent quedi informat del contingut simplement amb la lectura de l'anunci, sense necessitat d'obtenir, a aquest efecte, cap tipus d'informació complementària.
3. El preu de venda al públic ha de contenir la quantitat total que la persona que l'adquireixi està obligada a satisfer com a contraprestació.
4. En compliment de l'obligació que estableix l'apartat anterior, en els preus de venda al públic que s'exposin s'han d'incloure tots els tributs i recàrrecs que graven el producte venut, així com els descomptes.
5. En qualsevol cas, el consumidor ha de poder saber el preu dels articles exposats a l'aparador sense necessitat d'entrar a l'establiment comercial, així com de saber el preu dels articles exposats en prestatgeries o armaris de l'interior, sense que necessiti cap aclariment sobre això per part de qui fa la venda.
6. Els preus de venda al públic s'han d'exhibir mitjançant etiquetes fixades sobre cada article o de qualsevol altra manera que permeti conèixer-los i saber a quin producte es refereixen. El consumidor ha de saber el preu sense que hagi de fer cap esforç per comprovar-lo.
7. La venda de productes de la mateixa naturalesa a un mateix preu i exposats de manera conjunta permet l'exhibició d'un sol anunci que compregui tots els productes.
8. Quan es tracti de productes heterogenis però venuts de manera conjunta, l'anunci del preu exposat ha d'expressar, com a mínim, el valor total del conjunt.
9. Els preus dels serveis han de ser objecte de publicitat en els llocs on es presten mitjançant anuncis perfectament visibles per als consumidors, en els quals figurin relacionats els serveis oferts corresponents i els preus totals, incloent-hi tots els tributs, les càrregues o els gravàmens, així com els descomptes.
10. No és procedent l'exigència o el cobrament d'un preu superior a l'anunciat per a la venda de béns o la prestació d'un servei. Quan hi hagi discordança entre els preus anunciats per a un mateix producte o servei, només es pot exigir el menor.
11. Sense perjudici de la legislació bàsica de l'Estat, en els contractes celebrats a distància o fora de l'establiment mercantil, la informació en relació amb el preu final del bé o servei, inclosos els tributs, s'ha de subministrar al consumidor de forma clara i intel·ligible, a través de qualsevol tipus de comunicació electrònica o d'aquella en què quedi acreditada la recepció pel destinatari.

### **Article 30**

#### **Llengua utilitzada en la informació**

1. Tota la informació facilitada al consumidor a què es refereix aquest capítol ha de figurar almenys en una 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 ha de figurar almenys en la llengua oficial de l'Estat.

### **Capítol V**

#### **Dret a la protecció jurídica i a la reparació de danys i perjudicis soferts**

### **Article 31**

#### **Dret a la reparació i a la indemnització dels danys i perjudicis soferts**

1. Els consumidors tenen dret, de conformitat amb la legislació vigent, a la reparació del dany i a la indemnització pels perjudicis que pateixin com a conseqüència de l'adquisició o la utilització de béns, productes i serveis.
2. Sense perjudici del dret d'acudir directament a la via judicial, els consumidors i les associacions de consumidors poden adreçar-se 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 VI**

#### **Dret a l'educació i a la formació dels consumidors i usuaris**

### **Article 32**

#### **Educació i formació dels consumidors**

1. Les administracions públiques de les Illes Balears han de vetllar perquè els ciutadans puguin rebre formació i educació en matèria de consum, conèixer els seus 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 ha d'estar orientada al coneixement dels seus drets i a l'adequació de les pautes de consum cap a la utilització racional dels recursos.

3. Els mitjans de comunicació de titularitat pública de la comunitat autònoma de les Illes Balears dedicaran espais i programes no publicitaris a la informació dels consumidors segons els recursos disponibles. Hi podran tenir accés i participació les organitzacions i associacions de consumidors.

### **Article 33**

#### **Objectius de la formació i l'educació**

1. L'educació i la formació dels consumidors tenen els objectius següents:

- a) Promoure una major llibertat i racionalitat en el consum de béns i la utilització de serveis.
- b) Facilitar la comprensió i la utilització de la informació a què tenen dret els consumidors.
- c) Difondre el coneixement dels drets i deures dels consumidors i les formes més adequades per exercir-los.
- d) Fomentar la prevenció dels riscos que es puguin derivar del consum de productes o de la utilització de serveis.
- e) Adequar les pautes de consum a una utilització racional dels recursos naturals.
- f) Iniciar i potenciar la formació dels educadors en aquest camp.

2. Per a la consecució dels objectius que preveu el número anterior, el sistema educatiu ha d'incorporar continguts en matèria de consum adequats a la formació dels alumnes.

3. S'ha de fomentar la formació continuada del personal dels organismes, les corporacions i entitats relacionats amb l'aplicació d'aquesta llei, especialment dels que desenvolupen funcions d'informació, ordenació, inspecció i control.

## **Capítol VII**

### **Associacions de consumidors i usuaris**

#### **Secció 1a**

#### ***Participació, representació i consulta de les associacions de consumidors i usuaris***

### **Article 34**

#### **Concepte d'associacions de consumidors i usuaris**

1. Als efectes d'aquesta llei, tenen la consideració d'associacions de consumidors i usuaris les entitats sense finalitat de lucre constituïdes legalment que tenen com a objecte, exclusiu o no, la defensa, la informació, l'educació, la formació, l'assistència i la representació dels drets i interessos dels consumidors i usuaris, ja sigui amb caràcter general, ja sigui en relació amb béns o serveis determinats.

2. També es consideren associacions de consumidors i usuaris les entitats constituïdes per consumidors d'acord amb la legislació de cooperatives i que tinguin necessàriament com a finalitats, entre d'altres, la defensa, la informació, l'educació, la formació, l'assistència i la representació dels seus socis i estiguin obligades a constituir un fons amb aquest objecte, d'acord amb la seva legislació específica.

### **Article 35**

#### **Foment de les associacions de consumidors i usuaris**

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 han de fomentar, en els àmbits respectius, l'associacionisme dels consumidors i han de promoure el diàleg de les seves associacions amb les organitzacions empresarials i professionals.

2. Les administracions públiques, en l'àmbit de les competències respectives, poden col·laborar amb les associacions de consumidors i usuaris en la definició i la implantació de fórmules de participació activa en programes conjunts de protecció als consumidors.

### **Article 36**

#### **Funcions de les associacions de consumidors i usuaris**

Les associacions de consumidors i usuaris tenen les funcions següents:

- a) La informació als consumidors sobre els seus drets i obligacions.
- b) L'educació i la formació dels consumidors.
- c) La gestió dels conflictes en matèria de consum, especialment per mitjà de la mediació.
- d) L'exercici d'actuacions de defensa dels seus membres, de l'organització i dels interessos generals dels consumidors.
- e) La defensa dels drets i interessos de les persones com a consumidores de béns i serveis mitjançant la funció de consulta, informe i assessorament als poders públics.
- f) Qualsevol altra funció que, legalment o convencionalment, es pugui derivar de les relacions de consum i defensa dels consumidors.

### **Article 37**

#### **Drets de les associacions de consumidors i usuaris**

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

- a) Ser 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 poden interessar els consumidors i usuaris, incloent-hi el Consell de Consum de les Illes Balears, en la manera en què es determini reglamentàriament.
- 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 comparèixer en els procediments iniciats per tercers.
- c) Participar en el sistema arbitral de consum.
- d) Accedir als ajuts i les subvencions que convoquin i concedeixin les administracions públiques de les Illes Balears per a la defensa dels consumidors, en els termes que s'estableixin reglamentàriament.
- e) En general, col·laborar amb l'administració en les actuacions d'interès comú orientades especialment a la satisfacció dels interessos generals.
- f) Obtenir informació de les administracions públiques en els termes que s'estableixin legalment o reglamentàriament.
- g) Representar els consumidors davant dels diferents organismes amb competències que els afecten de manera directa o indirecta.
- h) Participar en societats mercantils en la forma i amb els requisits que preveu l'article 28 del Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries.
- i) Definir de manera estatutària, o per acord de les seves assemblees generals, el marc de col·laboració amb els operadors de mercat, i amb aquesta finalitat subscriure-hi convenis o acords de col·laboració, en la forma i amb els requisits que preveuen els articles 30 i 32 del Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries. A aquests efectes, els dipòsits de documentació que preveuen els articles esmentats s'han d'efectuar davant l'encarregat del Registre d'Associacions de Consumidors i Usuaris de les Illes Balears.

2. Per poder gaudir dels drets enumerats en els apartats a), c), i d) que reconeix el punt anterior, han de figurar inscrites en el Registre d'Associacions de Consumidors de la direcció general competent en matèria de consum de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears, i complir les condicions i els requisits que s'estableixin reglamentàriament per a cada tipus de benefici. A aquest efecte, es poden tenir en compte, entre d'altres, criteris d'implantació territorial, el nombre d'associats i els 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 aquesta finalitat.

4. No poden gaudir dels beneficis a què fan referència les lletres a), c) i d) de l'apartat 1 anterior les associacions que incloguin com a associades persones que actuïn amb ànim de lucre o que percebin ajuts o subvencions d'empreses o agrupacions d'empreses subministradores de béns o serveis als consumidors i usuaris, o que efectuïn publicitat no exclusivament informativa dels béns o serveis esmentats, sense perjudici del que disposen els apartats h) i i) de l'apartat 1 d'aquest article.





## Article 38

### Audiència

1. És preceptiva l'audiència en consulta de les associacions de consumidors i usuaris, articulada a través del Consell de Consum de les Illes Balears, en el procediment d'elaboració dels reglaments i les disposicions administratives de caràcter general que afectin directament els drets i interessos dels consumidors.
2. També és preceptiva l'audiència en consulta de les associacions de consumidors i usuaris en els supòsits següents:
  - a) El procediment d'aprovació dels preus i les tarifes dels serveis quan afectin directament els consumidors o usuaris i estiguin legalment sotmesos al control de les administracions públiques de les Illes Balears.
  - b) El procediment d'aprovació de les condicions generals dels contractes d'empreses que ofereixin serveis públics en règim de monopoli.
  - c) Els casos en què una llei ho estableixi així.
3. Aquesta audiència s'ha de fer efectiva a través dels òrgans públics de consulta i participació que estableix aquesta llei o altres.

### Secció 2a

#### *Registre d'Associacions de Consumidors i Usuaris de les Illes Balears*

## Article 39

### Registre d'Associacions de Consumidors i Usuaris de les Illes Balears

1. Les associacions de consumidors i usuaris constituïdes legalment, amb domicili social i àmbit territorial limitat a les Illes Balears, han de figurar inscrites en el Registre d'Associacions de Consumidors i Usuaris de les Illes Balears que gestiona la direcció general competent en matèria de consum.
2. El compliment dels requisits que exigeix aquesta llei és una condició indispensable per accedir a la inscripció en el Registre d'Associacions de Consumidors i Usuaris de les Illes Balears.

## Article 40

### Control dels requisits d'inscripció

1. La direcció general competent en matèria de consum pot requerir a les associacions de consumidors i usuaris inscrites en el Registre d'Associacions de Consumidors i Usuaris de les Illes Balears tota la documentació i la informació que siguin necessàries per verificar el compliment i el manteniment dels requisits que exigeixen aquesta secció i la secció primera d'aquest capítol.
2. Així mateix, pot fer -per si mateixa o mitjançant la contractació amb entitats externes i independents- auditories de comptes amb la mateixa finalitat.

## Article 41

### Exclusió del Registre autonòmic

1. En cas que les associacions de consumidors i usuaris inscrites en el Registre d'Associacions de Consumidors i Usuaris de les Illes Balears deixin de complir algun dels requisits que estableixen aquesta llei o la normativa que la desplega, duguin a terme alguna de les actuacions que prohibeixen aquesta llei i la normativa de desplegament, o l'administració en comprova la manca d'activitat de manera continuada, se'n pot produir l'exclusió del Registre, amb la tramitació prèvia del procediment administratiu que es preveu reglamentàriament.
2. La resolució d'exclusió del Registre d'Associacions de Consumidors i Usuaris de les Illes Balears per haver dut a terme actuacions expressament prohibides per aquesta llei determinarà la pèrdua de condició d'entitat inscrita en el Registre d'Associacions de Consumidors i Usuaris de les Illes Balears, en tot cas per un període no inferior a cinc anys des de la data de l'exclusió, sense perjudici del manteniment de la personalitat jurídica d'acord amb la legislació general d'associacions o cooperatives.
3. En el cas de que l'administració comprovi la manca d'activitat continuada d'una entitat de consum inscrita en el Registre, es podrà determinar la pèrdua de la seva condició d'associació inscrita en el Registre per un període no superior a un any des de la data de l'exclusió, sense perjudici del manteniment de la personalitat jurídica d'acord amb la legislació general d'associacions o cooperatives.

## Article 42

### Col·laboració amb el Registre estatal

1. Als efectes exclusius de publicitat, en el Registre d'Associacions de Consumidors i Usuaris de les Illes Balears pot figurar informació



sobre les associacions de consumidors inscrites en el Registre estatal d'Associacions de Consumidors i Usuaris o en els registres que, amb aquesta finalitat, es puguin crear en altres comunitats autònomes.

2. La conselleria competent en matèria de consum ha de cooperar amb l'Administració General de l'Estat i amb les administracions autonòmiques perquè la informació a què fa referència l'apartat anterior figure en els registres de la competència respectiva.

### **Capítol VIII** **El Consell de Consum de les Illes Balears**

#### **Article 43**

##### **El Consell de Consum de les Illes Balears**

1. El Consell de Consum de les Illes Balears, adscrit a la conselleria competent en matèria de 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. Són funcions del Consell informar sobre els projectes de disposicions generals que afectin els consumidors i usuaris, promoure iniciatives en relació amb el consum i l'ús de béns, fomentar el diàleg entre associacions de consumidors i organitzacions empresarials, i les altres que s'estableixin reglamentàriament.

3. La composició, la participació i el funcionament s'han d'establir reglamentàriament.

### **TÍTOL III** **ACTUACIÓ ADMINISTRATIVA PER A LA PROTECCIÓ DELS CONSUMIDORS I USUARIS** **Capítol I** **Actuacions generals**

#### **Article 44**

##### **Accions administratives de protecció**

Les diverses administracions han de desenvolupar les actuacions jurídiques, administratives i tècniques que siguin necessàries per a la protecció efectiva dels consumidors. Entre d'altres, han de dur a terme les accions següents:

- a) Col·laborar i cooperar en la protecció als consumidors, coordinant-ne les actuacions a fi de fer efectiu el principi d'eficàcia en l'activitat administrativa.
- b) Proporcionar als consumidors informació sobre els seus drets i interessos legítims i les formes d'exercir-los.
- c) Intervenir com a mediadores en la resolució dels conflictes entre els consumidors i empresaris en els termes que estableix la normativa aplicable.
- d) Tramitar les denúncies i les reclamacions que formulin els consumidors.
- e) Fomentar el sistema arbitral de consum.
- f) Promoure l'educació i la formació dels consumidors.
- g) Fomentar l'associacionisme dels consumidors.
- h) Col·laborar amb les associacions de consumidors i les organitzacions empresarials en campanyes d'informació i sensibilització dels consumidors i empresaris en matèria de consum.
- i) Programar i realitzar actuacions de control i inspecció dels béns, productes i serveis.
- j) Adoptar les mesures cautelars oportunes per a la protecció dels consumidors davant els riscos i altres circumstàncies que puguin afectar-los o perjudicar-los.
- k) Sancionar les conductes que constitueixin una infracció a les normes de consum.

#### **Article 45**

##### **Conservació d'arxius**

1. La documentació dels procediments de control, inspecció i reclamacions en matèria de consum es pot destruir una vegada hagin



transcorregut cinc anys des de la data de la realització o l'inici.

2. En el supòsit d'expedients sancionadors i arbitrals, el termini esmentat en l'apartat anterior és de deu anys.

## Capítol II

### Actuacions administratives en matèria d'informació als consumidors

#### Article 46

##### Actuacions administratives en matèria d'informació

Les administracions públiques que actuïn en l'àmbit territorial de les Illes Balears han de dur a terme les actuacions d'informació següents:

- a) Impulsar la difusió de la informació als consumidors i concertar-ne amb les associacions i amb les organitzacions empresarials fórmules de participació activa en les campanyes informatives.
- b) Promoure l'existència d'espais divulgatius 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 sobre els productes perillosos detectats en el mercat, en les condicions que s'estableixin reglamentàriament.

#### Article 47

##### Oficines d'informació al consumidor

S'ha de promoure l'existència d'oficines i departaments de titularitat pública com a òrgans d'informació i assessorament als consumidors, l'àmbit dels quals pot ser autonòmic, insular, municipal o supramunicipal, d'acord amb els criteris d'eficàcia i eficiència.

#### Article 48

##### Funcions de les oficines d'informació al consumidor

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

- a) Informar i orientar els consumidors per a l'exercici adequat dels seus drets.
- b) Rebre i registrar les denúncies i reclamacions dels consumidors i remetre-les a les entitats i als organismes corresponents.
- c) Intercedir o intervenir en la resolució de conflictes i fomentar el sistema arbitral de consum com a canal de resolució; i servir, si escau, de seu dels arbitratges de consum.
- d) Subministrar la informació que requereixin les administracions públiques als efectes estadístics i de col·laboració en l'actuació de defensa dels consumidors.
- e) Educar i formar en consum responsable les persones consumidores en general i en especial les persones vulnerables.
- f) Informar sobre les associacions de consumidors i usuaris existents i col·laborar-hi.

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

## Capítol III

### Resolució extrajudicial de conflictes

#### Article 49

##### Fulls de reclamació o denúncia

Totes les empreses i els professionals que comercialitzin béns o prestin serveis als consumidors de les Illes Balears han de tenir fulls de reclamacions o denúncia en els seus establiments a disposició dels consumidors. El règim jurídic s'ha d'establir reglamentàriament. No obstant això, en el cas dels professionals col·legiats, es pot substituir aquest sistema per altres sistemes de reclamació i atenció als consumidors, si s'acordava així mitjançant un conveni de col·laboració entre el col·legi professional corresponent i l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears. En qualsevol cas, aquest sistema alternatiu ha de presentar un nivell de garanties per al consumidor i d'objectivitat en el tractament de la reclamació anàleg al sistema ordinari.



#### **Article 50**

##### **Tramitació de denúncies i reclamacions**

1. La tramitació de les reclamacions i denúncies dels consumidors presentades contra empreses o professionals, sense perjudici de les actuacions d'inspecció i sanció que corresponguin, s'ha de regular reglamentàriament.
2. Les administracions de consum poden citar els ciutadans perquè compareguin a les oficines públiques quan sigui necessari per aclarir les actuacions de control o les denúncies i reclamacions, sempre que s'hagi intentat pels mitjans habituals i no hagin estat suficients.
3. Els requeriments que formulin les administracions de consum per a l'aportació d'informació o documentació són de compliment obligat per als destinataris.

#### **Article 51**

##### **Foment de l'arbitratge de consum**

Les administracions públiques amb competències en matèria de consum establertes a les Illes Balears han de promoure el desenvolupament del sistema arbitral de consum en aquesta comunitat autònoma i hi han de fomentar l'adhesió de les empreses, els professionals i les seves organitzacions, així com de les associacions de consumidors i usuaris de les Illes Balears.

#### **Article 52**

##### **La Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears**

L'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears ha de potenciar la tasca de la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears, dotant-la dels mitjans necessaris per complir la seva funció, especialment dels recursos humans adequats per dur a terme la tasca de resolució de controvèrsies de consum mitjançant l'arbitratge. A més, ha de garantir la formació continuada dels àrbitres de consum que col·laboren amb la Junta Arbitral i els ha de compensar adequadament pels serveis prestats.

En la tasca de resolució de controvèrsies de consum, la Junta Arbitral i els àrbitres de consum que estiguin acreditats gaudeixen d'autonomia funcional per mantenir la imparcialitat que qualsevol òrgan de resolució de conflictes necessita.

#### **Article 53**

##### **Adhesió de les empreses de les Illes Balears a l'arbitratge de consum**

1. Les administracions públiques establertes a les Illes Balears han de propiciar que les entitats i les empreses que en depenen i les empreses concessionàries que gestionen serveis públics o les que reben fons públics s'adhereixin al sistema arbitral de consum quan l'activitat que presten s'adreça als consumidors.
2. Les entitats o empreses que conformen el sector públic de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears que realitzin transaccions amb els consumidors han de presentar una oferta pública de submissió al sistema arbitral de consum a través de la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears, amb l'acord previ de l'òrgan competent de l'entitat o l'empresa.
3. L'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears ha de considerar l'adhesió a l'arbitratge de consum com un requisit o mèrit objectiu en la valoració dels premis a la qualitat o en la concessió dels distintius de qualitat que tenguin establerts o pugui crear.
4. Només poden utilitzar el distintiu arbitral de consum les empreses sotmeses o adherides a l'arbitratge de consum.

### **Capítol IV**

#### **Actuacions administratives per a l'educació i la formació dels consumidors i usuaris**

#### **Article 54**

##### **Desenvolupament del dret a l'educació dels consumidors**

1. Amb la finalitat de fer efectiu el dret a l'educació en matèria de consum, el Govern de les Illes Balears ha d'adoptar les mesures oportunes per incloure l'educació del consumidor dins el currículum ordinari dels centres d'ensenyament, en tots els cicles i nivells de l'educació obligatòria, incloent-hi la formació permanent del professorat en aquesta matèria. L'administració educativa ha de dur a terme aquesta actuació amb la col·laboració de l'administració de consum.

2. L'Administració de consum de la comunitat autònoma de les Illes Balears ha d'adoptar les mesures oportunes per:

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





- b) Elaborar i publicar materials d'informació i formació dels consumidors per al coneixement dels seus drets i mitjans de protecció, així com l'exercici d'un consum responsable.

## Capítol V

### Control i inspecció dels productes, béns i serveis

#### Article 55

##### La inspecció i el control de mercat

1. Les administracions públiques de les Illes Balears en els àmbits competencials respectius han de dur a terme actuacions de control i inspecció sobre els béns, productes i serveis posats a disposició dels consumidors, a fi de comprovar-ne l'adequació a les normes aplicables.
2. Els òrgans competents de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears han de dur a terme l'activitat d'inspecció i control dins l'àmbit de les seves competències en matèria de consum.

#### Article 56

##### Àmbit d'actuació

1. Les actuacions d'inspecció, control de qualitat i seguretat que desenvolupin les administracions públiques de les Illes Balears amb competències en matèria de protecció dels consumidors s'han de dur a terme sobre productes, béns i serveis destinats als consumidors, i s'ha de comprovar que s'adeqüen a la normativa vigent, així com que s'ajusten raonablement a les expectatives que en poden motivar l'adquisició derivades de les descripcions fetes en la presentació, la publicitat, el preu i altres circumstàncies.
2. Les actuacions d'inspecció i de control del mercat tenen per objecte, preferentment, el control dels béns, productes i serveis considerats d'ús o consum comú, ordinari i generalitzat, així com dels que, sense que siguin qualificats com a tals, perjudiquin o puguin perjudicar greument el dret a la salut, la seguretat i els interessos econòmics legítims dels consumidors, afectin un consumidor vulnerable o puguin crear situacions d'alarma social.
3. Per a la realització de les funcions inspectores els òrgans de control poden sol·licitar l'assistència de tècnics especialistes, els quals han d'actuar conjuntament amb el personal inspector.
4. Els funcionaris de la inspecció de consum poden col·laborar, dins de les possibilitats del servei, amb altres departaments de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears o altres administracions, d'acord amb el que estableix la Llei de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, en el control dels productes, béns i serveis posats a disposició dels consumidors.
5. La planificació de les actuacions de la inspecció de consum s'ha de fer, en la mesura que sigui possible, en coordinació amb altres inspeccions de qualsevol administració pública.

#### Article 57

##### El personal inspector

1. El personal funcionari al servei de l'administració que exerceix funcions d'inspecció té, en el desenvolupament de l'actuació inspectora, la condició d'autoritat amb caràcter general i, en particular, respecte de la responsabilitat administrativa i penal de les persones que ofereixin resistència o hi atemptin, de fet o de paraula.
2. Els inspectors de consum s'han d'identificar sempre abans d'exercir les potestats derivades de les seves funcions, llevat que la identificació pugui frustrar la finalitat de la inspecció. La seva activitat ha de ser sempre respectuosa amb els administrats, proporcionada i ponderada.
3. El personal inspector i el personal adscrit als òrgans relacionats amb la inspecció han de guardar secret sobre els assumptes de què tinguin coneixement per raó de la seva feina.

#### Article 58

##### Funcions de la inspecció de consum

1. Les funcions generals de la inspecció són la investigació, la vigilància, el control i la inspecció dels productes, béns i serveis a fi de garantir els drets dels consumidors.
2. Correspon als òrgans que exerceixen funcions d'inspecció en l'àmbit del consum, a més de les funcions generals, l'exercici de les funcions següents:
  - a) Vigilar, verificar i constatar el compliment de la normativa que pugui afectar, directament o indirectament, els drets dels

consumidors respecte de productes, béns i serveis que tenen com a destinataris finals els consumidors.

- b) Investigar i comprovar els fets de què tengui coneixement l'administració en matèria de consum per presumptes infraccions o irregularitats, i comprovar-ne l'abast, les causes i les responsabilitats dels presumptes autors.
- c) Estudiar, preparar i executar les campanyes d'inspecció, així com qualsevol altra actuació preparatòria per a l'execució correcta de les seves funcions.
- d) Executar les accions derivades del sistema d'intercanvi ràpid d'informació relatiu a la seguretat dels productes industrials.
- e) Informar les empreses durant la realització de les seves actuacions sobre les exigències, el compliment i l'aplicació de la normativa vigent en matèria de protecció i defensa dels drets dels consumidors.
- f) Controlar els incompliments i les irregularitats observades en els productes, béns i serveis posats a disposició dels consumidors; fer, si escau, els advertiments, els requeriments i les citacions necessaris, i proposar o adoptar les mesures cautelars corresponents.
- g) Elaborar els informes que requereixi la seva activitat així com els que li sol·licitin dins l'àmbit de les seves competències.
- h) Executar les ordres que dictin les autoritats competents i complir les ordres de servei en matèria de consum.
- i) Qualsevol altra que estableixi el desplegament reglamentari d'aquesta llei.

#### **Article 59**

##### **Facultats del personal inspector**

1. En les seves actuacions la inspecció pot dur a terme, de conformitat amb la legislació vigent, les actuacions següents:

a) Accedir sense avís previ als locals i a les instal·lacions de les persones inspeccionades i fer-hi visites d'inspecció i control, amb independència que el públic en general pugui tenir accés a aquests locals. Accedir, en les seves actuacions, a la documentació industrial i mercantil que han de tenir obligatòriament les empreses objecte d'inspecció per raó de l'activitat que realitzen i a qualsevol altra que sigui rellevant als efectes de la investigació dels fets, fins i tot a la documentació comptable. A més a més, que se li faciliti en la mateixa visita d'inspecció una còpia de tota la documentació que sol·liciti i que sigui rellevant a l'efecte de la investigació dels fets.

El fet que el titular hagi restringit l'accés del públic als locals i a les instal·lacions o a una part d'aquests no és un obstacle perquè el personal inspector pugui accedir a aquest espai, per a la qual cosa pot demanar l'auxili dels cossos i les forces de seguretat davant de qualsevol negativa o resistència a l'accés, sense perjudici de les responsabilitats administratives que es puguin derivar d'aquesta actitud.

b) Accedir, amb el consentiment de la persona interessada o amb autorització judicial, als domicilis i a la resta d'edificis o llocs l'accés als quals requereixi el consentiment del titular.

c) Requerir la presència de les persones inspeccionades, dels seus representants legals o de qualsevol altra persona a les dependències administratives, al domicili de l'empresa o al lloc on es comercialitzen, emmagatzemen, distribueixen o manipulen productes o béns o es presten serveis, a fi de dur a terme les comprovacions inspectores corresponents.

d) Practicar les proves, les investigacions o els exàmens necessaris per comprovar el compliment de la normativa, i prendre mostres i fer les comprovacions i els assajos sobre els productes, béns o serveis posats a disposició dels consumidors.

e) Requerir la tramesa a les dependències administratives de la documentació o de les dades que siguin necessàries amb vista a l'esclariment dels fets objecte de la inspecció que no s'hagin pogut facilitar en el moment de la visita inspectora.

f) Advertir tots els que compleixin alguns dels preceptes que preveu aquesta llei o alguna altra norma que pugui afectar directament o indirectament els drets dels consumidors, i requerir-los-en el compliment, tot això sense perjudici de l'adopció de les mesures que estableix aquesta llei o l'exigència de les responsabilitats administratives o d'un altre ordre que, si escau, siguin procedents.

L'absència de requeriments previs no impedeix la iniciació d'un procediment sancionador pels incompliments detectats.

g) Proposar als òrgans competents les mesures cautelars o les actuacions adequades a les irregularitats o els incompliments constatats i col·laborar en l'execució.

h) Adoptar, fins i tot de manera immediata i en casos d'urgència, les mesures cautelars que estableix la normativa, que ha de ratificar,





aixecar o modificar l'òrgan competent.

i) Usar el carnet professional per identificar-se. Aquest document acredita la condició de funcionari del personal inspector i inclou un codi identificatiu que ha de figurar a les actes que estenguin, sense necessitat de fer-hi constar el nom i els llinatges.

2. Les còpies o reproduccions de la documentació que obtengui el personal inspector per incorporar-les a les diligències inspectores poden incloure les dades de caràcter personal, sense consentiment de terceres persones, d'acord amb el que estableix la normativa reguladora en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

3. La documentació i les dades que obtenguin els òrgans competents en matèria d'inspecció de consum en l'exercici de les seves funcions d'investigació i control tenen caràcter reservat i només es poden utilitzar per a la finalitat de l'actuació inspectora i sancionadora, si escau, de manera que en queda expressament prohibida la cessió o la comunicació a terceres persones, llevat que una norma amb rang de llei obligui a comunicar els fets si posen en relleu indicis d'infraccions penals o administratives en altres matèries, tot això sense perjudici del dret d'accés als documents que formen part de l'expedient, d'acord amb el que disposa la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

## **Article 60**

### **Col·laboració amb la inspecció**

El personal inspector, en el seu caràcter d'autoritat i en l'exercici de les seves funcions, pot sol·licitar l'ajuda o la col·laboració que sigui necessària de qualsevol altra administració, autoritat o dels seus agents, els quals la hi han de prestar, incloent-hi els que pertanyen als cossos i les forces de seguretat de l'Estat d'acord amb la seva normativa específica.

## **Article 61**

### **Obligacions dels ciutadans en les actuacions inspectores**

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

a) Consentir i facilitar les visites d'inspecció i l'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 desenvolupada.

b) Subministrar tota classe d'informació i les dades sobre instal·lacions, productes o serveis, així com les autoritzacions, els permisos i les llicències necessaris per a l'exercici de l'activitat, i permetre que el personal inspector comprovi directament les dades aportades.

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

d) Facilitar una còpia o reproducció de la documentació esmentada en els punts anteriors que els sigui sol·licitada.

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 obligacions que estableix l'apartat 1 d'aquest article inclouen la cessió o la comunicació de dades, informacions i documents de caràcter personal sense el consentiment de la persona afectada, d'acord amb el que estableix la normativa de protecció de dades de caràcter personal.

3. Les persones físiques o jurídiques i, si s'escau, els seus representants, titulars d'empreses que intervenen 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 requereixin en qualsevol moment els òrgans competents en matèria de consum, a l'efecte del control de productes i serveis.

4. És obligatori comparèixer a les citacions que faci el personal d'inspecció en l'exercici de les seves tasques d'acord amb el que estableix aquesta llei.

## **Article 62**

### **Dipòsit i custòdia de productes**

1. Les persones físiques i jurídiques titulars dels establiments, els seus representants o les persones a càrrec de l'establiment estan obligades a dipositar i conservar adequadament els productes i béns subjectes a la mesura cautelar d'immobilització, o a altres mesures, fins i tot quan voluntàriament hagin adoptat la retirada o la suspensió de la distribució i consti així en l'acta corresponent.

2. Quant a l'obligació de conservació, dipòsit i custòdia dels productes sobre els quals s'hagi practicat una presa de mostres, és d'aplicació la normativa reglamentària.

3. L'incompliment del que preveuen els dos apartats anteriors constitueix una infracció en matèria de consum.

#### **Article 63**

##### **Citacions**

1. El personal d'inspecció de consum pot efectuar citacions a fi que les persones titulars d'empreses, activitats o establiments, els seus representants legals o qualsevol persona que hi estigui vinculada, compareguin en el lloc on es troba el domicili de l'empresa, en el lloc on comercialitzen, emmagatzemen, distribueixen o manipulen els productes o la prestació dels serveis o a les dependències públiques, a l'efecte de facilitar el desenvolupament de la tasca inspectora i per aportar la documentació necessària i tota la informació o les dades que siguin necessàries, incloent-hi la que conté dades de caràcter personal. La falta de compareixença sense una causa justa apreciada s'entendrà com una obstrucció a la inspecció.

2. Aquestes citacions es poden fer igualment a qualsevol consumidor, sempre que sigui absolutament imprescindible per a l'activitat inspectora.

3. En les citacions s'ha de fer constar el lloc, la data, l'hora i l'objecte de la compareixença, i s'ha de procurar la pertorbació mínima de les obligacions laborals i professionals de les persones citades, les quals hi poden acudir acompanyades d'assessors identificats.

#### **Article 64**

##### **Requeriments**

1. El personal d'inspecció de consum, en l'exercici de les funcions que té reconegudes, està facultat per requerir la presentació o la remissió de documents i el subministrament de dades, fins i tot de caràcter personal.

2. Així mateix, el personal d'inspecció de consum, en l'exercici de les funcions que té reconegudes, està facultat per requerir l'execució de les actuacions necessàries per a l'esclariment dels fets objecte de l'activitat inspectora i l'esmena dels incompliments, si s'escau, a fi d'aconseguir l'adequació efectiva a la normativa vigent.

3. L'incompliment injustificat del que preveuen els apartats anteriors s'entendrà com una obstrucció a la inspecció o una negativa a facilitar la informació que requereixin.

4. Quan de les actuacions inspectores dutes a terme resultin simples inobservances d'exigències o requisits fàcilment esmenables, de les quals no es derivin danys o perjudicis immediats per als consumidors, el personal d'inspecció de consum pot formular els requeriments que estimi oportuns al titular o al representant de l'establiment o el servei, a fi d'aconseguir-ne l'adequació efectiva a la normativa vigent.

En aquest cas, el requeriment ha de recollir les anomalies, irregularitats o deficiències apreciades, amb la indicació, si escau, del termini per esmenar-les.

#### **Article 65**

##### **Actes d'inspecció**

1. El personal inspector ha d'estendre actes de les visites d'inspecció, de la resta d'actuacions d'investigació i control i sempre que constati indicis d'infracció de la normativa de consum.

2. L'acta d'inspecció ha d'estar numerada i ha d'identificar l'inspector actuant mitjançant el codi d'identificació que consta en el carnet professional, la data i l'hora de la inspecció, i el lloc on s'estén.

3. L'acta d'inspecció ha d'identificar el nom o la raó social, el nom comercial, el número d'identificació fiscal, l'adreça o el domicili social del titular i l'adreça completa de l'establiment inspeccionat.

També s'hi ha d'identificar el nom i els llinatges i el document oficial d'identitat de la persona que atén la inspecció, com també, si s'escau, la qualitat de la representació o la vinculació que té amb l'empresa, llevat que s'investiguin activitats o serveis de la societat d'informació, que no sigui possible la visita al subjecte presumptament responsable o que la identificació de l'inspector pugui frustrar la finalitat de l'actuació inspectora. La no-identificació s'entendrà com una obstrucció a la inspecció.

4. L'acta es pot redactar en qualsevol moment de la visita d'inspecció, abans o després de la identificació de l'inspector com a tal.

5. L'acta d'inspecció ha de recollir els fets rellevants per a les investigacions o el control i la resta de circumstàncies o dades objectives que







permetin determinar millor els incompliments i les irregularitats observats, l'abast i els presumptes responsables.

6. L'acta d'inspecció pot recollir les manifestacions que el compareixent vulgui fer constar.

7. La firma de l'acta d'inspecció per part de la persona que atén la inspecció no suposa el reconeixement dels presumptes incompliments i irregularitats descrits, ni l'acceptació de les responsabilitats que se'n derivin.

8. La negativa a firmar l'acta no n'invalida el contingut ni el procediment administratiu a què doni lloc, ni desvirtua el valor probatori a què es refereix. Si aquesta negativa es produeix, s'ha de comunicar al compareixent que pot firmar-la només a l'efecte de recepció del document, la qual cosa s'ha de fer constar.

9. L'acta d'inspecció pot recollir en un annex la documentació necessària per aclarir els fets investigats, incloent-hi tant els documents en paper com en qualsevol altre suport durador. En tot cas, l'inspector actuant ha de diligenciar els documents annexos. Els documents constituïts posteriorment i plasmats en paper o en un altre suport durador, com ara fotografies, es poden annexar després de la inspecció a les mateixes dependències de la inspecció. En aquest cas, s'ha de lliurar una còpia d'aquesta documentació quan es notifiqui, si s'escau, la resolució d'inici del procediment sancionador.

10. Les actes d'inspecció són un document públic i han de dur la signatura del personal inspector que les estén.

11. En acabar l'acta se n'ha de lliurar una còpia a l'empresa o l'entitat objecte d'inspecció. No obstant això, en els supòsits en què s'investiguin activitats o serveis de la societat de la informació, o en els quals no sigui possible la visita al subjecte presumptament responsable, s'ha de lliurar aquesta còpia quan es notifiqui, si s'escau, la resolució que inicia el procediment sancionador.

#### **Article 66**

##### **Valor probatori de les actes d'inspecció**

1. Els fets constatats pel personal inspector i recollits en les actes d'inspecció tenen valor probatori i presumpció de certesa, llevat de prova en contra.

2. Les actes d'inspecció que compleixin els requisits formals que estableix aquesta llei i que hagin estès funcionaris d'altres organismes públics, als quals se'ls reconeix la condició d'autoritat, tenen el mateix valor probatori en els procediments administratius derivats de l'aplicació d'aquesta llei.

#### **Article 67**

##### **Diligències d'inspecció**

1. La diligència és el document intern que acredita o fa constar fets que s'han produït dels quals no es té constància documental, o la realització d'un tràmit administratiu o d'una actuació determinada.

2. El personal d'inspecció de consum pot estendre diligències si són rellevants per a l'esclariment dels fets investigats i és impossible o clarament innecessari estendre una acta d'inspecció. A les diligències es pot adjuntar documentació acreditativa dels fets investigats, ja siguin documents en paper o en qualsevol altre suport durador.

3. Les diligències han de contenir la identificació del personal d'inspecció i la data, l'hora i el lloc en el qual s'emeten i han d'anar firmades. A més, han d'indicar forçosament les circumstàncies que en motiven l'emissió i s'han d'arxivar en l'expedient.

4. Els fets recollits en les diligències del personal d'inspecció tenen el mateix valor probatori que els fets constatats, continguts o recollits en les actes d'inspecció.

#### **Article 68**

##### **Presa de mostres**

1. Durant les actuacions inspectores s'ha de permetre que es practiqui la presa de mostres o que s'efectuï un altre tipus de control o assaig sobre els productes o béns en qualsevol fase de la comercialització, a fi de comprovar l'adequació a la normativa que els és aplicable quant a la funcionalitat, la composició, l'etiquetatge, la presentació, la publicitat i els nivells de seguretat que ofereixen al consumidor.

2. Les irregularitats que es detectin en el marc d'aquestes activitats han de ser objecte de les actuacions administratives i de les accions judicials que, si pertoca, siguin procedents, sense perjudici que se n'assabenti els responsables perquè adoptin, si escau, les mesures adequades que corregeixin les irregularitats observades.

3. La pràctica de la presa de mostres i les proves analítiques s'han de dur a terme, en allò que no preveu aquesta llei, d'acord amb el procediment que estableix la legislació general o les normes que despleguin aquesta llei.

#### **Article 69**

##### **Pagament de les mostres**

1. L'administració ha de pagar el preu de cost de les mostres i les despeses de les anàlisis, els assajos, les proves i les comprovacions que promogui, sense perjudici que llavors es puguin imposar les sancions accessòries que corresponguin.

2. L'obligació de pagar la mostra no és aplicable en els casos següents:

- a) Quan la presa de mostres es dugui a terme sobre productes que estiguin subjectes a mesures cautelars, fins i tot les adoptades amb caràcter provisional i pendents de ratificació, que en limitin la fabricació, la distribució o la venda.
- b) Quan la presa de mostres es dugui a terme a les instal·lacions del responsable del bé o el producte investigat.
- c) Quan el tenidor del producte no disposi d'una factura de compra que n'avalí la procedència o l'origen.

#### **Article 70**

##### **Ratificació de les actuacions**

El superior jeràrquic o els instructors dels procediments sancionadors poden sol·licitar als funcionaris de la inspecció de consum intervinents la ratificació de les actes o les diligències que hagin formalitzat.

#### **Article 71**

##### **Formació i recursos de la inspecció**

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

### **Capítol VI** **Mesures cautelars**

#### **Article 72**

##### **Mesures cautelars**

1. L'òrgan de l'administració competent en matèria de consum pot acordar, motivadament, a instància pròpia, a proposta de la inspecció, de l'instructor del procediment sancionador, del mateix responsable si voluntàriament ho sol·licita així o a instància d'altres administracions, les mesures cautelars que es considerin oportunes en els supòsits següents:

- a) Quan hi hagi indicis racionals de risc no acceptable per a la salut i la seguretat dels consumidors.
- b) Quan es vulnerin els interessos econòmics i socials legítims dels consumidors.
- c) Quan es comercialitzin béns o productes mancats d'etiquetatge obligatori o figuri en una llengua no oficial a la comunitat autònoma.
- d) Quan l'empresa no pugui justificar la procedència dels béns o productes mitjançant els documents que li requereixi la inspecció.

2. Les mesures cautelars poden afectar els responsables de la producció, distribució i la comercialització de béns i de la prestació de serveis o qualsevol altra persona responsable del bé o servei.

3. Les mesures cautelars poden afectar una o diverses persones determinades o una pluralitat indeterminada i fins i tot adoptar-se amb caràcter general.

4. L'inspector, per raons d'urgència, pot adoptar les mesures cautelars que estableix aquesta llei, per a la qual cosa ha d'estendre una acta d'inspecció motivada i concedir un termini màxim d'audiència de cinc dies hàbils a la persona interessada. Aquestes mesures s'han de confirmar, modificar o aixecar per mitjà d'una resolució de l'òrgan competent en el termini més breu possible -que en cap cas no pot ser superior a quinze dies- a partir de l'endemà d'haver-les adoptades, i s'han de notificar a la persona inspeccionada. Si no es compleixen aquests preceptes les mesures cautelars queden sense efecte.



## Article 73

### Tipus de mesures cautelars

1. L'òrgan competent pot adoptar les mesures cautelars següents:

- a) Imposar, per raons de seguretat, condicions prèvies a la comercialització d'un bé o la prestació d'un servei en els casos en què els incompliments normatius es puguin corregir o el possible risc disminueixi de manera ostensible mitjançant la inclusió d'avertiments adequats.
- b) Immobilitzar béns, decomissar-los o obligar a retirar-los del mercat i a recuperar els que estiguin en mans dels consumidors i, si és necessari, acordar-ne la destrucció en condicions adequades.
- c) Suspendre o prohibir l'activitat, l'oferta, la promoció o la venda de béns o la prestació de serveis.
- d) Clausurar temporalment establiments i instal·lacions o elements d'aquests.
- e) Mesures complementàries de les mesures a què fan referència les lletres a), b), c) i d) anteriors que en garanteixin l'eficàcia.
- f) Publicar avisos per informar convenientment en els supòsits en què hi pugui haver una generalitat de persones exposades a un risc o que puguin veure els seus interessos econòmics o socials perjudicats.
- g) Qualsevol altra mesura ajustada a la legalitat que sigui necessària per protegir d'un risc els consumidors.

2. Les mesures cautelars han de ser proporcionades a la gravetat de l'incompliment o la irregularitat detectada i s'han de mantenir el temps estrictament necessari per a la realització dels controls i les verificacions oportuns en els centres qualificats per a això, o el temps que els interessats inverteixin en l'esmena del problema o en l'eliminació completa del risc que va motivar la mesura cautelar i que han de justificar documentalment, cosa que pot verificar convenientment l'inspector.

3. En l'adopció de les mesures cautelars, entre les quals hi ha la immobilització cautelar d'un bé o producte o la suspensió de la distribució, l'inspector ha de fer constar, sempre que sigui possible, les dades del producte o del bé objecte de restricció, retirada o immobilització, de manera que en quedin garantits en tot moment la identitat, el nombre d'unitats retirades o immobilitzades i el lloc de dipòsit. Això mateix és aplicable als casos en què la persona inspeccionada adopti les mesures voluntàriament.

4. Els productes o béns objecte de les mesures cautelars, tant si les ha adoptades l'administració com la mateixa empresa en el marc de les obligacions que estableix la normativa sobre seguretat dels productes, han de romandre dipositats en els locals o les dependències del responsable de l'empresa o l'establiment, i no poden ser traslladats, manipulats ni objecte de cap disposició sense autorització de l'òrgan competent.

5. La destrucció o l'expurgació de productes o béns immobilitzats s'ha de dur a terme d'acord amb la normativa sobre protecció de la salut i seguretat de les persones i protecció del medi ambient.

6. L'òrgan competent pot obligar els afectats per les mesures cautelars a informar les persones exposades al risc derivat de l'ús de productes o béns o de la prestació de serveis, de manera immediata i pels mitjans més adequats, a través de la publicació d'avisos especials.

7. L'adopció d'una mesura cautelar és compatible amb l'inici previ, simultani o posterior d'un procediment sancionador.

## Article 74

### Procediment d'actuació

1. Amb l'adopció de la mesura cautelar s'inicia el procediment de tramitació, que s'ha de dur a terme d'acord amb el que preveuen aquesta llei i la normativa sobre procediment administratiu comú.

2. La resolució del procediment administratiu ha de confirmar, modificar o aixecar les mesures cautelars adoptades i ha d'incloure els terminis i les condicions per a l'execució de les mesures definitives.

3. Atesa la gravetat dels fets i a fi d'evitar danys irreparables, la tramitació del procediment administratiu pot seguir la tramitació d'urgència, la qual cosa implica la reducció dels terminis, l'audiència posterior o qualsevol actuació que contribueixi a l'adopció de les mesures necessàries per evitar el risc. L'òrgan competent pot ordenar en qualsevol fase del procediment la pràctica de les inspeccions i els controls que consideri necessaris per dictar la resolució o per executar-la.

4. La persona responsable ha d'assumir les despeses derivades de l'adopció de les mesures cautelars i definitives, una vegada dictada la resolució ferma. Aquestes despeses comprenen les d'emmagatzematge, trasllat, rectificació, esmena, certificació o, si escau, la destrucció





dels productes, béns i serveis. Les despeses derivades de les proves i els assajos són a càrrec de qui els promou, llevat que es determini que el producte és insegur i en aquest cas són a compte de la persona responsable. La càrrega de la prova recau sobre qui produeix, fabrica, importa o comercialitza el producte, bé o servei.

5. A fi de garantir l'eficàcia de les resolucions adoptades, la persona interessada ha de justificar documentalment, si s'escau, el compliment de les obligacions imposades.

#### **Article 75**

##### **Multes coercitives**

1. A fi de garantir les resolucions de mesures cautelars i, de manera especial, les que s'hagin emès com a conseqüència de conductes reiterades de posada en el mercat de productes que generen riscos per a la seguretat dels consumidors, l'òrgan competent en matèria de consum pot imposar multes coercitives, de conformitat amb la legislació vigent.

2. La imposició de la multa coercitiva ha d'anar precedida del requeriment preceptiu d'execució de la resolució per la qual es va adoptar la mesura cautelar, i s'ha d'advertir la persona destinatària del termini de què disposa per complir-la i de la quantia de la multa coercitiva que se li pot imposar en cas d'incompliment. El termini assenyalat ha de ser, en tot cas, suficient per al compliment de l'obligació de què es tracti i la multa proporcionada a la gravetat i a l'alarma social generada. La quantia d'aquesta multa pot oscil·lar entre 300 i 3.000 euros.

3. Si l'administració comprova l'incompliment d'allò que ha ordenat, pot reiterar les multes esmentades per lapses de temps suficients per complir-ho i per quanties que no poden ser inferiors a les indicades en el requeriment anterior.

4. Aquestes multes són independents de les que es puguin imposar en concepte de sanció i hi són compatibles.

#### **Article 76**

##### **Comunicació dels riscos i les irregularitats greus**

Si el risc sobrepasa l'àmbit de les Illes Balears, l'autoritat competent n'ha d'assabentar l'Administració General de l'Estat i la resta de les administracions dels territoris de les quals es poden veure afectats mitjançant les vies i els procediments establerts.

### **TÍTOL IV** **POTESTAT SANCIONADORA**

#### **Article 77**

##### **Atribució de la potestat sancionadora**

1. Correspon a l'administració pública autonòmica la potestat sancionadora en matèria de consum, i l'han d'exercir els òrgans d'aquesta administració que tenen atribuïda aquesta competència.

2. Les infraccions en matèria de consum comeses en l'àmbit territorial de les Illes Balears s'han de sancionar amb la tramitació prèvia del procediment sancionador corresponent.

#### **Article 78**

##### **Responsabilitat de les infraccions**

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

2. El fabricant, el distribuïdor, l'importador o el venedor de productes, béns o serveis als consumidors en respon de l'origen, la identitat i la idoneïtat i de les infraccions que s'hi comprovin.

3. En el supòsit de productes envasats, identificats, etiquetats o tancats amb tancament íntegre, en respon la firma o la raó social que figuri en l'etiqueta, la presentació o la publicitat. Se la pot eximir d'aquesta responsabilitat si en prova la falsificació o la manipulació incorrecta per part de terceres persones, que en seran les responsables. Així mateix, també és responsable qui distribueixi, comercialitzi i envasi aquests productes.

En els productes etiquetats en un idioma diferent del que s'exigeixi legalment o reglamentàriament s'ha d'imputar la responsabilitat al distribuïdor o al comercialitzador.

4. Dels productes comercialitzats amb marca pròpia, genèrica o de distribució -marques blanques- són responsables tant el titular de la marca com el fabricant.

5. Si el bé no du les dades necessàries per identificar el responsable de la infracció d'acord amb el que estableix la normativa, es consideren



responsables els que comercialitzin el bé, sense perjudici del seu dret de repetició.

6. Dels productes a granel és responsable el tenidor, sense perjudici que es pugui identificar i provar la responsabilitat del tenidor o proveïdor anterior.

7. Sense perjudici d'altres responsabilitats que puguin correspondre-li, el venedor de béns, productes i serveis és responsable de les infraccions comeses per incompliment del règim establert en matèria de garanties i en matèria del dret de desistiment reconegut legalment o contractualment. En cas que sigui impossible o una càrrega excessiva per al consumidor dirigir-se contra el venedor, n'és responsable el productor.

8. Quan s'imputi una infracció a una persona jurídica es poden considerar també responsables les persones físiques que n'integrin els òrgans rectors, de direcció o administració, així com els tècnics responsables de l'elaboració i el control dels productes o serveis en relació amb els quals s'ha produït la infracció.

9. L'actuació infractora d'un empresari, individual o social, es pot imputar a les persones físiques o jurídiques que el controlen o hi mantenen un contracte de franquícia o de venda o comercialització en exclusiva dels seus productes i serveis.

10. En les infraccions comeses en la prestació de serveis es considera responsable la persona física o jurídica obligada a la prestació del servei.

11. Quan es tracti d'infraccions comeses per mor de la comercialització o la distribució de productes o serveis franquiciats, en són responsables solidaris el venedor o el prestador directe del servei i, si escau, la persona o l'entitat franquiciadora.

12. Si en la comissió de la infracció concorren diverses persones, n'han de respondre solidàriament.

#### **Article 79**

##### **Responsabilitats en supòsits d'extinció de persones jurídiques**

1. En el cas d'infraccions comeses per persones jurídiques que s'extingeixin abans de ser sancionades, la responsabilitat administrativa, pel que fa a les sancions pecuniàries de multa i de comís, s'ha d'exigir a les persones físiques que integren els òrgans de direcció o administració en el moment de la comissió de la infracció.

2. Les obligacions de pagament de multa i de comís imposades abans de l'extinció de la personalitat jurídica, si no se satisfan en la liquidació, s'han de transmetre als socis o partícips en el capital, els quals n'han de respondre solidàriament fins al límit del valor de la quota de liquidació que se'ls hagi adjudicat.

#### **Article 80**

##### **Altres responsables**

1. Quan una empresa o qualsevol persona es presenti en el mercat com a representant, actuï en nom d'una altra empresa, faci ostentació pública d'aquesta condició o actuï com si la tengués, en seran responsables solidaris tant l'empresa o la persona representant com la representada, llevat que s'acrediti una absència de vinculació.

2. Sense perjudici del que estableix l'apartat 1 d'aquest article, quan es desconeixi el domicili d'un responsable o no en tenguim en territori espanyol, les notificacions es poden adreçar a qualsevol persona que actuï com a representant o en nom d'aquest responsable en territori espanyol, de fet o de dret, o faci ostentació pública d'aquesta condició o actuï com si la tengués.

#### **Article 81**

##### **Tipificació d'infraccions**

Es consideren infraccions en matèria de defensa dels consumidors, a més de les que preveu la legislació bàsica, les següents:

##### **I. Infraccions relatives a la informació precontractual**

1. Presentar o oferir per qualsevol mitjà productes, béns o serveis de manera que s'indueixi a error o confusió sobre la seva vertadera naturalesa, atribuint-los qualssevol qualitats o característiques que difereixin de les que realment tenen o poden obtenir

2. Fer publicitat enganyosa de productes, béns o serveis.

3. Posar a disposició dels consumidors productes, béns o serveis sense la informació mínima i/o rellevant, veraç, correcta, suficient i transparent sobre les seves característiques essencials, així com sobre les condicions d'utilització.





4. No proporcionar gratuïtament la informació precontractual que s'ha de facilitar al consumidor o la informació obligatòria en matèria de preus.
5. Vendre al públic béns o prestar serveis a preus superiors als màxims legalment establerts o als preus comunicats o anunciats.
6. Exigir la contractació de productes o serveis accessoris no volguts, aprofitant l'empresa la seva posició de superioritat o prevalent-se d'una situació en la qual es trobi minvada la llibertat d'elecció del consumidor o vinculant la formalització d'un altre contracte a la contractació esmentada.
7. Utilitzar qualsevol mètode de venda que indueixi a pagar serveis o productes accessoris que vénen predeterminats en l'oferta sense que el consumidor els hagi sol·licitat expressament o quan s'indueixi o es confongui el consumidor perquè els sol·liciti sense tenir-ne plena consciència.
8. Emprar qualsevol mètode de venda que no informi, no possibiliti o dificulti l'obtenció dels descomptes a què tinguin dret els consumidors.
9. No lliurar un pressupost quan sigui preceptiu, lliurar-lo sense els requisits legalment o reglamentàriament prevists o cobrar per elaborar-lo si està prohibit.
10. No obtenir el consentiment previ del consumidor en les modificacions o els augments del pressupost.
11. Incloure en l'oferta, la promoció o la publicitat de béns, productes i serveis, formats, mides de lletres o contrastes que incompleixen la normativa específica aplicable.
12. No indicar, en les ofertes comercials en les quals es presentin de manera detallada els serveis que s'ofereixen, si l'empresari està adherit a un sistema extrajudicial de resolució de conflictes o a un codi de conducta o de bones pràctiques, ni la manera d'obtenir informació sobre les seves característiques o la manera d'accedir a aquest sistema extrajudicial.
13. No fer constar inequívocament el caràcter comercial i la identitat de l'empresari en les comunicacions comercials que es facin mitjançant tècniques de comunicació a distància.
14. Exigir al consumidor qualsevol tipus de contraprestació per la recepció de comunicacions comercials o de publicitat.
15. Utilitzar pràctiques comercials agressives, abusives, deslleials o enganyoses.
16. Incórrer en conductes discriminatòries en l'accés als béns i la prestació de serveis.

## II. Infraccions relatives als contractes amb els consumidors

1. Incomplir la normativa en matèria d'establiment, gratuïtat, contingut o funcionament dels serveis d'atenció al client.
2. Comercialitzar béns i prestar serveis sense que el consumidor pugui, en qualsevol de les seves fases, identificar, localitzar i contactar amb l'empresa o amb el professional.
3. No preveure o no informar els prestadors de serveis o de subministraments de tracte successiu o continuat sobre el procediment per donar-se de baixa del servei, limitar injustificadament aquest dret o obstaculitzar-ne l'exercici.
4. Suspènre el subministrament o la prestació de serveis d'interès general de tracte successiu sense fer els requeriments o obtenir les autoritzacions que pertoquin o sense complir els altres requisits que estableix la normativa aplicable.
5. No informar el consumidor en els serveis i subministraments calculats mitjançant comptador sobre si s'aplica el sistema de lectura real o estimada o sobre quin és el procediment de mesurament, o aplicar-los fora dels casos legalment o reglamentàriament admesos.
6. No lliurar al consumidor un rebut justificant, una còpia o un document acreditatiu de les condicions essencials del contracte, en el qual s'inclouin totes les dades exigides legalment o reglamentàriament juntament amb les condicions generals de contractació, si escau, acceptades i firmades pel consumidor.
7. No formalitzar gratuïtament i en suport durador el contracte, quan sigui legalment o reglamentàriament exigible.
8. No lliurar juntament amb el contracte la documentació complementària exigida legalment o reglamentàriament.



9. No proporcionar en la compravenda d'habitatges la documentació exigida legalment o reglamentàriament en el moment del lliurament.
10. No lliurar, juntament amb el contracte, les instruccions d'ús o conservació dels productes o serveis adquirits i/o contractats quan sigui exigible legalment o reglamentàriament.
11. Incloure en els contractes, en les instruccions d'ús o en les condicions d'utilització, formats, mides de lletres o contrastes que incompleixin la normativa específica aplicable.
12. No informar el consumidor o no respectar el contingut del dret al desistiment del contracte reconegut legalment, reglamentàriament o contractualment, o no proporcionar-li el document de desistiment.
13. Introduir clàusules abusives en els contractes.
14. Incomplir els requisits establerts legalment sobre les clàusules no negociades individualment.
15. Incloure en els contractes remissions o reenviaments a condicions generals o a textos o documents que no es facilitin prèviament o simultàniament a la conclusió del contracte, o sense permetre a l'adherent una possibilitat efectiva de saber-ne l'existència, l'abast i el contingut en el moment de la formalització.
16. No enviar immediatament al consumidor una justificació de la contractació efectuada telefònicament o electrònicament, que inclogui les condicions generals i particulars.
17. Incomplir el deure de formalització i lliurament dels contractes, de la documentació preceptiva i del règim establert expressament en els contractes subscrits fora de l'establiment mercantil.
18. Incomplir les obligacions en matèria d'informació i documentació que s'ha de subministrar al consumidor, de terminis d'execució i de devolució de quantitats abonades i, en general, el règim jurídic establert per als contractes subscrits a distància.
19. En els contractes subscrits a distància, l'ús de tècniques de comunicació comercial que requereixin el consentiment exprés previ o la manca d'oposició del consumidor, sense que es compleixin aquests requisits.
20. Incomplir l'obligació d'anul·lar, a sol·licitud del consumidor, els càrrecs derivats d'un ús fraudulent o indegut de la targeta de crèdit.
21. Incomplir el règim jurídic de garanties establert legalment o contractualment davant la manca de conformitat dels productes, així com les condicions per exercir-lo.
22. Enganyar, defraudar o ocultar l'existència i les característiques dels serveis d'assistència tècnica o dels tallers oficials de reparació de vehicles.
23. No respectar el dret a un servei tècnic adequat i, en general, incomplir les disposicions normatives sobre els serveis d'assistència tècnica i els tallers oficials de reparació de vehicles.
24. No integrar en el contracte les condicions establertes en l'oferta, la promoció i la publicitat de béns, productes i serveis, així com que no s'ajustin a les descripcions fetes en l'oferta, la publicitat, la presentació o el que disposa el contracte.
25. Defraudar en la prestació de tota classe de serveis, de manera que s'incompleixin les condicions, el termini, el preu, la qualitat, la quantitat, la intensitat o la naturalesa d'aquests serveis, d'acord amb la categoria amb què s'ofereixen. Es considera frau el simple incompliment del que s'ha pactat o del que és exigible, sense necessitat d'ànim específic.
26. Alterar, adulterar o defraudar quant a l'origen, la qualitat, la composició, la quantitat, el pes o la mesura, el preu o el termini de lliurament de qualsevol tipus de béns o productes. Es considera frau el simple incompliment del que és exigible sense necessitat que hi hagi un ànim específic.
27. No entregar el resguard de dipòsit corresponent quan un consumidor lliuri un bé o producte perquè es verifiqui, es comprovi, es repari o se substitueixi.
28. Imposar injustificadament al consumidor la condició expressa o tàcita de comprar productes o contractar serveis no sol·licitats o imposar al consumidor la realització d'una prestació que correspon a l'empresari.
29. Exigir qualsevol tipus de contraprestació, preu o pagament per béns o serveis no lliurats o no prestats.



30. No remetre als consumidors els enregistraments de les converses en què es contingui la informació precontractual i contractual, incomplir els requisits exigits per a això o fer l'enregistrament sense advertir-ne el consumidor.
31. Fer publicitat de la submissió al sistema arbitral de consum amb la intenció d'enganyar el consumidor.
32. Negar-se injustificadament a satisfer les pretensions del consumidor realitzades de bona fe o d'acord amb l'ús establert.
33. No acceptar les monedes de curs legal lliurades de bona fe o d'acord amb els usos o no acceptar els mitjans oferts com a mitjà de pagament.
34. Cobrar comissions superiors a les permeses per la llei o autoritzades pels organismes competents per usar targetes de crèdit o dèbit com a mitjà de pagament.

### III. Infraccions relatives a la idoneïtat dels productes i serveis

1. Incomplir les disposicions que regulen el marcatge, l'etiquetatge i l'envasament de productes.
2. Produir, importar, distribuir, manipular o comercialitzar béns o productes no segurs.
3. No posar en coneixement previ dels consumidors, per mitjans apropiats, els riscos que puguin provenir d'una utilització previsible dels béns i serveis tenint-ne en compte la naturalesa, les característiques, la durada i les circumstàncies personals dels destinataris.
4. Produir, importar, distribuir, manipular o comercialitzar productes que en la composició duguin substàncies classificades com a perilloses sense estar envasats amb les garanties de seguretat exigides, sense dur de manera visible els advertiments oportuns pel que fa a la manipulació o sense contenir les explicacions per mitigar els possibles efectes perjudicials sobre la salut i la seguretat.
5. Produir, importar, distribuir, manipular o comercialitzar béns o serveis que manquin de les marques de seguretat obligatòries o de les dades mínimes que permetin identificar el responsable del bé o el prestador del servei.
6. No retirar del mercat, no suspendre la comercialització o la prestació del servei o no recuperar dels consumidors els productes, béns o serveis que no s'ajustin a les condicions o als requisits exigits o que, per qualsevol altra causa, suposin un risc previsible per a la salut i la seguretat de les persones, quan en tinguin coneixement.
7. Utilitzar substàncies, ingredients o materials prohibits o susceptibles de generar riscos per a la salut i la seguretat de les persones, llevat que es compleixin els requisits de seguretat, publicitat i informació legalment o reglamentàriament exigibles.
8. Vulnear les mesures que hagin adoptat els òrgans competents en matèria de consum o desatendre totalment o parcialment les instruccions que imposin davant situacions de risc per a la salut i la seguretat dels consumidors.
9. Incomplir les disposicions sobre seguretat quan afectin o puguin suposar un risc per als consumidors.
10. No conservar les empreses les dades i els documents necessaris perquè pugui comprovar-se la traçabilitat dels béns o productes durant els terminis establerts legalment o reglamentàriament.
11. Produir, importar, distribuir, manipular o comercialitzar béns o productes que duguin marques distintives sobre el compliment dels requisits mínims de seguretat, sense que se n'acrediti efectivament el compliment.
12. Incomplir les disposicions relatives a la normalització o classificació de béns o serveis a disposició dels consumidors en el mercat.
13. Elaborar, distribuir, subministrar o vendre béns o serveis quan la composició, la qualitat o les característiques no s'ajustin a les disposicions vigents o difereixin de les declarades per qualsevol mitjà.
14. Corregir defectes en els béns mitjançant processos i procediments que no estiguin expressament i reglamentàriament autoritzats o dirigits a encobrir la qualitat inferior o l'alteració dels productes utilitzats.
15. Comercialitzar béns o productes amb data de consum preferent sobrepassada.

### IV. Infraccions sobre els procediments de control administratiu

1. No disposar de fulls de reclamació o de denúncia a disposició dels consumidors, dels cartells que n'informen o dels mitjans substitutius d'aquests cartells.







2. No lliurar els fulls de reclamació o de denúncia als consumidors que els sol·licitin.
3. Consignar, en els fulls de reclamació o de denúncia, les dades identificatives de l'empresa de manera errònia o incompleta i incomplir la resta d'obligacions que estableix la normativa que les regula.
4. Suspènre la prestació d'un servei contractat de tracte successiu, posteriorment a la presentació d'una reclamació i sense cap altra justificació raonable de la suspensió.
5. Incomplir les normes relatives a documentació, informació, llibres o registres establerts obligatòriament per al règim i el funcionament adequats de l'empresa, la instal·lació o el servei i com a garantia per a la protecció del consumidor, la manca de tota o de part de la documentació, la gestió defectuosa o la negativa a subministrar-la a l'administració, quan afecti la determinació o la qualificació dels fets presumptament constitutius d'infracció.
6. Incomplir els requeriments que efectuïn els òrgans administratius encaminats a l'esclariment dels fets i les responsabilitats susceptibles de sanció.
7. Incomplir o desatendre reiteradament els requeriments que faci l'administració per a l'esmena de simples irregularitats o per a l'esmena d'incompliments. S'entén que hi ha reiteració quan després de dos requeriments no es compleixen.
8. Excusar-se reiteradament, negar-se o resistir-se les persones físiques o jurídiques a comparèixer, sempre que hi hagi una citació notificada sobre això per part de l'administració en desenvolupament de les tasques d'informació, vigilància, investigació, inspecció, tramitació i execució, d'acord amb aquesta llei. S'entén que hi ha reiteració quan després de dues cites no s'hi ha comparegut.
9. Dur a terme actes de represàlia, coacció, pressió o desconsideració sobre els funcionaris per influir en l'actuació inspectora o limitar-los la llibertat de moviment.
10. Dur a terme actes de resistència, obstrucció o negativa a facilitar les funcions d'inspecció, vigilància o informació, així com a subministrar o facilitar dades als inspectors, i, en especial, la negativa encaminada a evitar les preses de mostres o a fer ineficax la inspecció.
11. Incomplir les mesures cautelars adoptades per les autoritats competents, així com incomplir les mesures necessàries per assegurar l'eficàcia de les resolucions administratives que poden recaure en els procediments.
12. Incomplir les disposicions o resolucions administratives sobre la prohibició de venda, comercialització o distribució de determinats béns o la prestació de serveis a determinats establiments o a tipus específics de consumidors.
13. Incomplir l'obligació de conservació, dipòsit i custòdia dels productes sobre els quals s'hagi efectuat una presa de mostres.

#### V. Altres conductes infractores

1. Instar la inclusió d'un consumidor en un registre de solvència financera sense que es compleixin els requisits que preveu la normativa de protecció de dades de caràcter personal.
2. Realitzar actes de resistència, coacció, amenaça, represàlia o qualsevol altra forma de pressió als consumidors o a les associacions de consumidors que hagin promogut o vulguin promoure qualsevol tipus d'acció legal, denúncia, reclamació o participació en procediments ja iniciats.
3. Incomplir les disposicions que conté la normativa sobre crèdit al consum per a la protecció dels consumidors.
4. Acaparar o treure injustificadament del mercat béns o productes destinats directament o indirectament al subministrament o la venda al públic, quan aquestes activitats puguin causar un perjudici per al consumidor.
5. Dur a terme altres actes d'incompliment dels requisits, les obligacions o les prohibicions que estableix la legislació en matèria de defensa dels consumidors.

#### Article 82

##### Classificació i qualificació de les infraccions

1. Les infraccions en matèria de consum es classifiquen en lleus, greus i molt greus:

- a) Són infraccions greus les tipificades a l'article 81 anterior, apartats I.1, I.2, I.3, I.6, I.7, I.15, I.16, II.2, II.3, II.4, II.13, II.14, II.15,

II.17, II.18, II.20, II.22, II.24, II.25, II.26, II.29, II.31, III.2, III.5, III.8, III.9, III.10, III.14, IV.2, IV.4, IV.8, IV.10, IV.11, IV.12, IV.13, V.1 i V.4

b) Són infraccions molt greus les tipificades a l'article 81 anterior, apartats III.4, III.6, III.7, IV.9 i V.2.

c) La resta són infraccions lleus.

2. No obstant la qualificació inicial, les infraccions en matèria de consum es qualifiquen com a greus o molt greus en funció de la concurrència d'un o més dels criteris següents:

a) Que es produeixi un dany o risc considerable en la salut o la seguretat dels consumidors.

b) Que es produeixi una lesió considerable dels interessos econòmics dels consumidors.

c) Que la quantia del benefici il·lícit obtingut sigui desproporcionada en relació amb el valor del bé, del servei o subministrament.

d) Que la quantia del perjudici causat com a conseqüència directa o indirecta de la infracció sobrepassi l'import màxim establert per a les sancions aplicables a les infraccions qualificades com a greus.

e) Que produeixin una alteració social greu i originin una alarma o desconfiança en els consumidors o afectin desfavorablement un sector econòmic.

f) Que hi concorri una negligència greu o dol.

g) Que la infracció s'hagi generalitzat, tenint en compte el nombre de destinataris afectats.

h) Que l'infractor tengui una posició rellevant en el mercat o qualssevol altre àmbit d'actuació

i) Que s'hagi creat una situació de desproveïment d'un sector o d'una zona de mercat.

j) Que s'hagi comès aprofitant la situació especial de desequilibri o indefensió de determinats consumidors o de consumidors vulnerables.

3. La concurrència de tres o més agreujants, sense que hi hagi atenuants, en una infracció lleu o greu n'implica la qualificació com a greu o molt greu, respectivament.

4. La concurrència de dos o més atenuants, sense que hi hagi agreujants, en una infracció molt greu o greu n'implica la qualificació com a infracció greu o lleu, respectivament.

### **Article 83**

#### **Criteris de graduació de les sancions**

Una vegada qualificades les infraccions com a lleus, greus o molt greus, s'han de graduar les sancions en un grau mínim, mitjà o màxim. En la graduació de les sancions s'han d'observar els criteris següents:

1. Agreujants:

a) Hi ha dol o intencionalitat.

b) Hi ha reiteració en la conducta infractora per haver comès altres infraccions en matèria de defensa del consumidor, quan s'hagi declarat així mitjançant una resolució ferma en via administrativa.

c) Hi ha reincidència per comissió en més d'una ocasió de la mateixa infracció en el termini de cinc anys, quan s'hagi declarat així mitjançant una resolució ferma en via administrativa.

d) La naturalesa dels perjudicis causats als consumidors és greu per la naturalesa o els efectes o tenint en compte les circumstàncies personals dels consumidors.

e) Hi ha un volum elevat de vendes o de prestació de serveis.

f) S'ha comès valent-se de situacions de necessitat en el consumidor.

g) Afecta béns d'ús o consum comú, ordinari i generalitzat.





2. Atenuants:

- a) L'esmena posterior dels fets, sempre que es faci abans que es dicti la resolució del procediment sancionador.
- b) La reparació efectiva del dany causat al consumidor.
- c) La submissió dels fets a l'arbitratge de consum.
- d) L'absència d'ànim de lucre.
- e) El volum reduït de vendes de l'empresa sempre que el perjudici causat sigui d'escassa entitat.

3. Si no hi ha atenuants ni agreujants, s'ha d'imposar la sanció en el grau mitjà. Si hi ha un atenuant o més s'ha d'imposar la sanció en el grau mínim i si hi ha un agreujant o més s'ha d'imposar en el grau màxim.

En la imposició de les sancions es poden compensar les circumstàncies agreujants o atenuants, llevat que s'acrediti l'existència de dol, la qual cosa suposa la imposició de la sanció en el grau màxim.

4. La imposició de les sancions pecuniàries s'ha de fer de manera que la comissió de les infraccions no sigui més beneficiosa per a l'infractor que el compliment de les normes infringides, sempre respectant el principi de proporcionalitat i guardant l'adequació oportuna entre la gravetat del fet constituït de la infracció i la sanció per imposar.

**Article 84**

**Reducció de la sanció**

1. S'ha d'aplicar una reducció del cinquanta per cent de l'import de la sanció corresponent a les infraccions greus o lleus si el presumpte responsable presta la seva conformitat amb el contingut de la resolució d'inici i justifica l'ingrés de l'import esmentat durant els quinze dies següents a la notificació. En aquest cas, s'entén que la persona interessada renuncia a formular al·legacions i a presentar qualsevol tipus de recurs ulterior.

2. S'ha d'aplicar una reducció del vint per cent de l'import de la sanció corresponent a les infraccions greus o lleus si el presumpte responsable presta la seva conformitat amb el contingut de la proposta de resolució i justifica l'ingrés de l'import esmentat durant els quinze dies següents a la notificació. En aquest cas, s'entén que la persona interessada renuncia a formular al·legacions i a presentar qualsevol tipus de recurs ulterior.

**Article 85**

**Quantia de les sancions**

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

- a) Multa de 300 € a 4.500 € en cas d'infraccions lleus.
- b) Multa de 4.500,01 € a 24.000 € en cas d'infraccions greus i es pot sobrepassar aquesta quantia fins arribar al quintuple del valor dels productes o serveis objecte de la infracció.
- c) Multa de 24.000,01 € a 660.000 € en cas d'infraccions molt greus, i es pot sobrepassar aquesta quantia fins assolir el quintuple del valor dels béns o serveis objecte de la infracció.

**Article 86**

**Sancions accessòries**

1. L'autoritat a què correspongui resoldre el procediment pot acordar, amb la proposta prèvia de l'instructor i com a sanció, el comís de la mercaderia adulterada, falsificada, fraudulenta o no identificada i de la que pugui suposar un risc per al consumidor, i és la persona infractora qui ha de pagar les despeses que originin les operacions d'intervenció, dipòsit, comís i destrucció de la mercaderia.

2. També es pot imposar com a sanció a l'empresa responsable de la infracció el pagament de totes les despeses derivades del procediment de presa de mostres.

3. A més, es pot acordar com a sanció el tancament temporal de l'establiment, la instal·lació o el servei en què es va cometre la infracció, pel termini màxim de cinc anys en els casos en què es cometi una falta molt greu.

4. En les infraccions en matèria de publicitat, l'òrgan competent per sancionar pot exigir com a sanció a la persona infractora, d'ofici o a

<http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2014/103/879826>





instància de les organitzacions de consumidors i usuaris, la publicació a càrrec seu d'un comunicat en el qual es rectifiqui la publicitat efectuada i que s'ha de realitzar en les mateixes condicions o similars en què es va produir l'actuació sancionada. En cas que la persona infractora no compleixi aquesta obligació serà procedent l'execució subsidiària.

5. Per raons d'exemplaritat, l'autoritat que adopti la resolució del procediment sancionador pot acordar que es facin públiques les sancions greus o molt greus imposades quan hagin adquirit fermesa en via administrativa, acompanyades del nom de l'empresa i de les persones naturals o jurídiques responsables, amb la indicació expressa de les infraccions comeses. Aquestes dades s'han de publicar en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears* i en el *Boletín Oficial del Estado* si l'empresa infractora és d'àmbit estatal o internacional, i, si es considera oportú, en un mitjà de comunicació.

#### **Article 87**

##### **Òrgans competents**

1. El titular de la direcció general competent en matèria de consum de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears és l'òrgan competent per iniciar, tramitar i resoldre els procediments sancionadors en aquesta matèria.
2. La competència en aquesta matèria s'ha d'exercir si les infraccions s'han comès en territori de la comunitat autònoma de les Illes Balears, sigui quina sigui la naturalesa o el caràcter de la relació de consum.
3. Les infraccions s'entenen comeses en el territori de les Illes Balears quan les ofertes, les comunicacions comercials o qualsevol altre tipus de propostes s'hagin adreçat als consumidors que es troben en aquest territori, sigui quina sigui la nacionalitat o el domicili de qui les comet i independentment del lloc en què s'ubiquen els seus establiments.
4. La infracció s'entén igualment comesa en el territori de les Illes Balears quan el contracte s'hagi subscrit en aquest territori.
5. Els contractes subscrits a distància o fora de l'establiment mercantil, sigui quina en sigui la modalitat, en els quals intervingui com a part un consumidor es consideren subscrits en el lloc en què el consumidor té la residència habitual.
6. S'entén comesa en el territori de les Illes Balears la infracció relativa als contractes de transport aeri quan el vol de què es tracti tenguin l'origen o la destinació a les Illes Balears i l'usuari hi tenguin la residència habitual.

#### **Article 88**

##### **Mesures cautelars**

1. L'òrgan competent per iniciar i resoldre el procediment pot adoptar les mesures cautelars en la mateixa resolució d'iniciació del procediment o durant la instrucció, sempre que es presenti una situació de risc per a la salut o la seguretat dels consumidors o es puguin lesionar els seus interessos econòmics i socials, i sigui necessari per garantir l'eficàcia de la resolució que hi pot recaure.
2. Es poden adoptar qualssevol de les mesures que preveu l'article 73 d'aquesta llei.
3. Les mesures cautelars s'extingeixen amb l'eficàcia de la resolució administrativa que posi fi al procediment.

#### **Article 89**

##### **Procediment**

1. La imposició de les sancions que preveu aquesta llei requereix la tramitació d'un procediment en els termes prevists legalment o reglamentàriament.
2. Els procediments sancionadors en matèria de consum s'han de tramitar sempre de manera ordinària sense acudir a procediments abreujats o simplificats.
3. El procediment s'ha de tramitar d'acord amb el que preveuen aquesta llei i la normativa reglamentària de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears sobre procediment sancionador.
4. El termini màxim per dictar i notificar la resolució expressa en els procediments sancionadors en matèria de consum és d'un any, amb independència de la naturalesa de la infracció. Aquest termini comença a comptar des de la data de la resolució d'iniciació i acaba amb la notificació o l'intent de notificació justificat degudament de la resolució sancionadora. Una vegada transcorregut aquest termini es produirà la caducitat del procediment.

La declaració de caducitat del procediment no impedeix la incoació d'un de nou, si no ha prescrit la infracció.

5. Les sol·licituds d'anàlisis contradictòries suspensen el termini de caducitat del procediment fins que se'n rebien els resultats. El mateix



ocorre amb les anàlisis diriments que sigui necessari practicar.

6. Les persones físiques o jurídiques que siguin presumptament responsables dels fets que són constitutius d'una infracció administrativa tenen la consideració d'interessades en els procediments sancionadors que s'instrueixin en matèria de consum.

7. En els procediments sancionadors s'han de garantir al presumpte responsable, entre d'altres, els drets següents:

- a) Ser notificat dels fets que se li imputin, de les infraccions que aquests fets poden constituir i de les sancions que, si escau, se li poden imposar, així com de la identitat de l'instructor, de l'autoritat competent per imposar la sanció i de la norma que atribueix aquesta competència.
- b) Formular al·legacions i utilitzar els mitjans de defensa admesos per l'ordenament jurídic que siguin procedents.
- c) La resta de drets reconeguts per la legislació estatal i autonòmica que li sigui aplicable.

8. Si durant la informació reservada o en la tramitació del procediment l'òrgan competent o l'instructor estima que hi ha identitat de subjecte, fet i fonament entre la presumpta infracció administrativa i una possible falta o delictes, s'ha de donar trasllat de les actuacions al Ministeri Fiscal.

En aquest supòsit, com també quan es tengui coneixement que s'està substanciant un procés penal en el qual es presenten les circumstàncies enumerades en el paràgraf anterior, l'òrgan competent per a la iniciació del procediment n'ha d'acordar la suspensió i, si s'escau, la de l'eficàcia dels actes administratius d'imposició de sanció, fins que es dicti la resolució judicial. Les mesures administratives que s'hagin adoptat per salvaguardar la salut i la seguretat de les persones s'han de mantenir fins que l'autoritat judicial s'hi pronuncii.

En cap cas no s'ha de produir una doble sanció pels mateixos fets i en funció dels mateixos interessos públics protegits, si bé s'han d'exigir les altres responsabilitats que es dedueixin d'altres fets o infraccions concurrents.

En tot cas els fets declarats provats per resolució judicial penal ferma vinculen els òrgans administratius respecte dels procediments sancionadors que substanciïn.

## **Article 90** **Prescripció**

1. Les infraccions en matèria de defensa del consumidor qualificades com a molt greus prescriuen als sis anys; les greus, als quatre anys; i les lleus, als dos anys. En els supòsits de concurrència d'infraccions o d'infraccions connexes o tramitades en un mateix procediment, el termini de prescripció és el que correspon a la infracció més greu.

2. El termini de prescripció comença a comptar des del dia de la comissió de la infracció i s'interromp en el moment en què es notifiqui la resolució d'inici del procediment sancionador. Si una vegada iniciat el procediment es paralitza més d'un mes per una causa imputable a l'administració, s'ha de tornar a iniciar íntegrament el còmput dels terminis de prescripció a partir de l'endemà d'haver transcorregut aquest mes.

3. A l'efecte del còmput del termini de prescripció s'han de tenir en compte les regles següents per determinar la consumació de la infracció:

- a) La infracció s'entén comesa el dia d'acabament de l'activitat o del darrer acte amb què la infracció està plenament consumada.
- b) En el cas d'una infracció continuada, el termini comença a comptar des del dia en què es va dur a terme la darrera de les accions típiques que s'hi inclouen.
- c) En el cas d'una infracció permanent o una infracció d'estat, el termini comença a comptar des que es posa fi a la situació il·lícita creada.
- d) En el cas que els fets constitutius de la infracció siguin desconeguts de manera general perquè hi manca qualsevol signe extern, el termini s'ha de computar des que es manifesti.

4. Les sancions molt greus a què fa referència aquesta llei prescriuen als sis anys; les greus, als quatre anys; i les lleus, als dos, des que adquireixin fermesa en via administrativa.

5. La prescripció de les sancions s'ha d'interrompre en els termes que preveu la Llei de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.





## TÍTOL V COMPETÈNCIES DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

### Article 91

#### Coordinació de les competències

1. El Govern de les Illes Balears dirigeix la política de defensa dels consumidors, exerceix la potestat reglamentària en la matèria i ha de promoure la col·laboració entre les administracions en la consecució dels objectius que fixa aquesta llei.
2. A l'efecte de coordinar l'actuació de les diverses administracions públiques, s'hi poden establir acords que permetin rendibilitzar els recursos humans i materials de què disposen i fer efectiu i eficaç el control del compliment de la normativa vigent.
3. La direcció general competent en matèria de consum ha de coordinar els diversos òrgans de l'Administració de la comunitat autònoma amb competències concurrents en matèria de defensa dels consumidors, seguint la política general que estableixi el govern autonòmic en aquesta matèria.

### Article 92

#### Competències de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears

Correspon a les diverses conselleries de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears amb competència sectorial en matèria de consum l'execució d'aquesta llei i de les normes que la despleguen i la realització de les actuacions amb subjecció als principis que la inspiren.

### Article 93

#### Competències dels municipis

La comunitat autònoma de les Illes Balears pot delegar en els municipis competències en matèria de consum, en els termes que estableix la legislació de règim local.

### Article 94

#### Col·laboració interadministrativa

1. Les administracions públiques competents en matèria de defensa dels consumidors han d'ajustar la seva 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 municipis han de proporcionar a l'Administració de la comunitat autònoma la informació necessària per a l'exercici de les seves competències.
3. L'Administració de la comunitat autònoma pot establir la col·laboració dels municipis en campanyes concretes de control de productes o serveis.

### Article 95

#### Deure de col·laboració amb les administracions de consum

1. Les administracions de consum, en l'exercici de les seves funcions, poden sol·licitar l'ajuda o la col·laboració que sigui necessària de qualsevol altra administració, autoritat o dels seus agents, els quals la hi han de prestar, incloent-hi els pertanyents als cossos i les forces de seguretat de l'Estat, d'acord amb la seva normativa específica. A aquests efectes, poden sol·licitar qualsevol informació que consti en registres de caràcter públic o en bases de dades de les diferents administracions, les quals els les han de facilitar sense cap cost.
2. Tots els òrgans i organismes pertanyents al sector públic, incloent-hi les empreses públiques i les societats participades, les empreses concessionàries de serveis públics, les corporacions professionals i cambres de comerç, indústria i navegació, les organitzacions empresarials i professionals i les associacions de consumidors, han de col·laborar amb les administracions de consum en l'exercici de les seves funcions de control i vigilància, i facilitar-los la informació i documentació que els sol·licitin.

#### Disposició addicional única

#### Normativa supletòria

En tot allò que no preveuen aquesta llei i les normes que la despleguin o complementin s'ha d'aplicar la legislació estatal en matèria de consum.



**Disposició transitòria primera**  
**Procediment sancionador**

Mentre no s'aprovi un reglament específic de procediment sancionador en matèria de consum, s'ha d'aplicar el general de la comunitat autònoma de les Illes Balears. En conseqüència, no és aplicable en el territori d'aquesta comunitat autònoma el Reial Decret 1398/1993, de 4 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament del procediment per a l'exercici de la potestat sancionadora, en la instrucció dels procediments sancionadors en matèria de consum.

**Disposició transitòria segona**  
**Règim transitori dels reglaments de desplegament**

Fins que no es dugui a terme el desplegament reglamentari necessari, s'han d'aplicar en aquesta comunitat autònoma els reglaments estatals i autonòmics en la matèria. No obstant això, el Reial Decret 1945/1983, de 22 de juny, sobre règim sancionador en matèria de defensa del consumidor i producció agroalimentària, només s'ha d'aplicar per al procediment de presa de mostres de qualsevol producte o bé.

**Disposició derogatòria única**  
**Normes que es deroguen**

Queden derogades totes les normes de rang igual o inferior que s'oposin al que disposa aquesta llei i, en concret, la Llei 1/1998, de 10 de març, de l'Estatut dels consumidors i usuaris de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

**Disposició final primera**  
**Desplegament de la llei**

S'autoritza el Govern de les Illes Balears per dictar les normes reglamentàries que siguin necessàries per al desplegament d'aquesta llei.

**Disposició final segona**  
**Entrada en vigor**

Aquesta llei entra en vigor als tres mesos d'haver-se publicat en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.

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

Palma, 23 de juliol de 2014

**El president,**  
José Ramón Bauzá Díaz

