



Secció I. Disposicions generals

AJUNTAMENT DE SANTA MARGALIDA

11584 *Aprovació definitiva ordenança de consum*

No havent-se presentat pels interessats, durant el termini d'exposició al públic, cap reclamació contra el l'Ordenança de Consum de l'Ajuntament de Santa Margalida, aprovat inicialment per l'Ajuntament Ple, en sessió de dia 29 d'abril de 2013, ha resultat definitivament aprovada, i per aquest motiu, es publica el text íntegre de la mencionada ordenança, que és el següent:

“ORDENANÇA DE CONSUM DE L'AJUNTAMENT DE SANTA MARGALIDA

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

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

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

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

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

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

- a) un de caràcter genèric, relatiu als drets que tradicionalment s'han protegit en aquest àmbit –riscs que afectin la salut i la seguretat; indemnització, informació, audiència, participació en procediment.
- b) un altre de caràcter específic per als col·lectius que mereixen una especial protecció –menors, ancians, malalts, discapacitats i grups socialment desfavorits.

TÍTOL PRIMER.- **Disposicions generals**

CAPÍTOL I.- **Objecte i àmbit d'aplicació**

Article 1.

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





CAPÍTOL II.-
Marc normatiu i àmbit competencial

Article 2.

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

CAPÍTOL III.-
Drets i obligacions dels consumidors i usuaris

Article 3.

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

Article 4.

1. Són drets bàsics dels consumidors o consumidoros i dels usuaris o usuàries:

- a. La protecció contra els riscos que puguin afectar la seva salut o la seva seguretat.
- b. La protecció dels seus legítims interessos econòmics i socials; en particular, davant la inclusió de clàusules abusives als contractes.
- c. La indemnització dels danys i la reparació dels perjudicis soferts.
- d. La informació correcta sobre els diferents béns o serveis, i l'educació i la divulgació per facilitar el coneixement sobre el seu adequat ús, consum o gaudi.
- e. L'audiència en consulta, la participació en el procediment d'elaboració de les disposicions generals que els/les afecten directament i la representació dels seus interessos, a través de les associacions, agrupacions, federacions o confederacions de consumidors o consumidoros i usuaris o usuàries legalment constituïdes.
- f. La protecció dels seus drets mitjançant procediments eficaços, en especial davant situacions d'inferioritat, subordinació i indefensió.

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

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

CAPÍTOL IV.-
Situacions d'especial protecció

Article 5.

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

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





CAPÍTOL V.-

De la qualitat dels serveis municipals de protecció dels consumidors o consumidores i usuaris o usuàries

Article 6.

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

TÍTOL SEGON.-

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

CAPÍTOL I.

De l'organització municipal

Article 7.

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

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

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

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

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

DISPOSICIÓ FINAL

La present modificació, aprovada pel Ple d'aquest Ajuntament en sessió celebrada el ____ de _____ de 2013, entrarà en vigor una vegada s'hagi publicat el text íntegre en el Butlletí Oficial de les Illes Balears i hagin transcorregut quinze dies hàbils comptats des de la comunicació de l'acord al Govern de la CAIB, al Consell i a la Delegació de Govern"

Contra el present acord, en aplicació de l'article 107.3 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i donat que aprova una disposició de caràcter general, es pot interposar recurs contenciós administratiu, davant la Sala contenciosa administrativa del Tribunal Superior de Justícia de les Illes Balears en el termini de dos mesos, a comptar des del dia següent al de la recepció de la present notificació, de conformitat amb l'article 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, de la jurisdicció contenciosa administrativa. Tot això sense perjudici de que pugui interposar qualsevol altre recurs que pogués estimar més convenient al seu dret.

Santa Margalida, 13 de juny de 2013

El Batle
Antoni Reus Darder

