

### Disposición derogatoria única Derogación normativa

Se derogan todas las normas de rango igual o inferior que se opongan a este decreto y, en particular, el Orden del Consejero de Hacienda y Presupuestos de 11 de septiembre de 2000, de regulación de las competencias relativas a mediadores de seguros a las Illes Balears.

### Disposición final primera Habilitación normativa

Se autoriza al Consejero de Economía, Hacienda e Innovación para que dicte las disposiciones necesarias para desarrollar este decreto.

### Disposición final segunda Entrada en vigor

El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de las Illes Balears.

Palma, 10 de julio de 2009

### EL PRESIDENTE

Francesc Antich Oliver

### El Consejero de Economía, Hacienda e Innovación

Carles Manera Erbina

— o —

## CONSEJERÍA DE SALUD Y CONSUMO

Num. 15957

### Decreto 46/2009, de 10 de julio, sobre las hojas de reclamación o de denuncia en materia de consumo.

De acuerdo con el artículo 51 de la Constitución, uno de los principios rectores de la política económica y social que tiene que inspirar la legislación positiva y la práctica de la Administración es la protección de los consumidores y usuarios, una de cuyas vertientes es garantizar la defensa de intereses de estos.

Pronto empieza el legislador a dar cuerpo a estos principios, por medio de la aprobación de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que dedicará directamente su capítulo tercero a la protección de los intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios.

Esta Ley se ha visto complementada por otras de contenido más específico que han tenido una influencia directa en la protección de los consumidores respecto a prácticas abusivas, lesiones en sus bienes e intereses y garantías expresas ante estas situaciones. El Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que deroga la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, ha venido a cerrar el círculo con la codificación de buena parte de las normas de protección de los consumidores y usuarios del Estado.

Por otro lado, las transferencias a la Comunidad Autónoma, de las competencias en materia de consumo, culminadas el año 1994 con la ampliación de la competencia de la Comunidad Autónoma por lo que respecta al desarrollo legislativo y la ejecución de la materia, provocó la aprobación del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de las Illes Balears, mediante la Ley 1/1998, de 10 de marzo. De la trascendencia que el legislador atribuye a la defensa de los consumidores y usuarios, sirva de ejemplo el hecho de que el Estatuto de Autonomía de las Illes Balears, reformado por Ley Orgánica 1/2007, de 28 de febrero, contempla ahora la protección y defensa de los consumidores y usuarios como una de sus competencias exclusivas, en los términos de su artículo 30.47

Todas estas normas han incidido especialmente en la acción de los poderes públicos, tuitiva y protectora de los consumidores.

Una de las medidas que se han mostrado más efectivas en esta acción de defensa y protección concreta de los intereses de los consumidores, ha sido la implantación de un sistema generalizado de hojas de reclamaciones a disposición de aquellos.

La inmediatez que supone la formulación de la reclamación en el mismo establecimiento comercial, se ha demostrado en la práctica, allí donde se ha implantado, como uno de los medios más eficientes, tanto para patentizar la efectiva defensa de los derechos del consumidor, como para hacer presentes para los comerciantes sus obligaciones ante los consumidores o usuarios de los bienes y servicios que comercialicen o presten.

En este sentido, el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de las Illes Balears establece, en su artículo 11, la obligación de todos los comercios, servicios y profesionales de las Islas Baleares, de tener hojas de reclamaciones a disposición de los consumidores, así como que el Gobierno determinará reglamentariamente el formato del modelo y otros aspectos derivados de la implantación del sistema de hojas de reclamaciones. Este artículo y también la Disposición transitoria tercera del Estatuto prevén que el modelo mencionado será único en cuanto a su forma para todos aquellos que estén obligados a disponer de él.

Por lo que se expone, oídas las organizaciones de consumidores y usuarios, teniendo en cuenta el dictamen del Consejo Económico y Social y el Consejo de Consumo de las Illes Balears, y de acuerdo con el Consejo Consultivo, a propuesta del Consejero de Salud y Consumo y habiéndolo considerado el Consejo de Gobierno en la sesión de día 10 de julio de 2009,

## DECRETO

### Artículo 1 Objeto

Este Decreto tiene por objeto regular:

- Las características del modelo único de hoja de reclamación o denuncia en materia de consumo, que obligatoriamente tiene que encontrarse a disposición de las personas consumidoras y usuarias de bienes y servicios en el territorio de las Islas Baleares.
- La forma en que obligatoriamente debe informarse de su existencia.
- El procedimiento de tramitación de reclamaciones y denuncias.

### Artículo 2 Ámbito de aplicación

1. Por lo que respecta a este Decreto, tendrán consideración de consumidores y usuarios, aquellas personas, físicas o jurídicas, que tengan esta consideración de acuerdo con lo que se dispone en los artículos 2 y 3 de la Ley 1/1998, de 10 de marzo, por la cual se aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de las Illes Balears.

2. Todos los comercios, servicios y actividades profesionales de las Islas Baleares, están obligados a disponer de las hojas de reclamación o denuncia de consumo reguladas en el presente Decreto. En consecuencia, estarán obligadas todas las personas, físicas o jurídicas, públicas o privadas, que, mediante la titularidad de establecimientos, o en cualquier otra forma, comercialicen bienes o presten servicios a cambio de un precio o contraprestación evaluable económicamente, en el ámbito territorial de las Islas Baleares, a personas que tengan la condición de consumidoras o usuarias, de acuerdo con el punto precedente.

3. Específicamente estarán obligados los titulares de establecimientos y los prestadores de servicios, incluso en aquellos supuestos en los que el bien comercializado o el servicio que se deba prestar, radique o se desarrolle fuera del territorio de las Islas Baleares, si su contratación se lleva a cabo en un establecimiento radicado en este territorio. En los supuestos de comercialización electrónica o por teléfono, estarán obligados los prestadores de servicios o comercializadores de bienes, cuando el domicilio social, fiscal o una sede de dirección efectiva se encuentre en el territorio de las Islas Baleares.

4. Los que, a la entrada en vigor del presente Decreto, estén obligados a disponer de las hojas o libros de reclamaciones en base a una normativa sectorial propia, no derivada de una normativa específica en materia de consumo, utilizarán estos modelos, sin perjuicio de la aplicación supletoria del presente Decreto. En cualquier caso, utilizarán, además, las hojas de reclamación o denuncia de consumo en sus relaciones con los consumidores.

5. Se exceptúan de la obligación de disponer de hojas de reclamación las administraciones públicas o cualquier persona jurídica que esté bajo su dependencia, cuando lleven a cabo actividades de prestación de un servicio o el suministro de un bien, y la persona consumidora o usuaria no haya de pagar una contraprestación o la contraprestación que deba de pagar tenga naturaleza tributaria. Lo que se dispone en este punto se entiende sin perjuicio de la normativa vigente en materia de presentación de quejas e iniciativas ante la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

### Artículo 3 Definiciones

Las hojas de reclamación o denuncia serán medio hábil tanto para la formulación de reclamaciones como de denuncias, entendidas como:

- Reclamación: Cuando la persona que consume un bien o recibe un servicio, además de poner en conocimiento de la Administración unos hechos, pretende de la persona física o jurídica que lo comercializa o presta, el resarcimiento o indemnización de los daños y perjuicios sufridos por su consumo o utilización; la restitución, el cambio o la reparación del bien adquirido; el reintegro de las cantidades pagadas; la resolución o rescisión del contrato; la anulación de una deuda; el cumplimiento de las condiciones pactadas en la contratación, venta o prestación del servicio; el cumplimiento de los derechos reconocidos a las personas consumidoras o usuarias o, en general, una prestación indem-

nizatoria, y todo ello sin perjuicio de que los hechos citados puedan suponer una infracción de la normativa en materia de consumo.

b) Denuncia: Cuando el consumidor o usuario, únicamente pretenda poner en conocimiento de la administración competente, unos hechos que conoce y le constan y que entiende que pueden ser constitutivos de una infracción de la normativa vigente en materia de consumo, sin perseguir efecto compensatorio alguno.

#### Artículo 4

##### Forma de las Hojas

1. Las hojas de reclamación o denuncia estarán integradas por juegos unitarios de impresos, numerados correlativamente y de tres folios por juego, el primero de los cuales, que contendrá la firma original del reclamante y, en su caso, del reclamado, será el ejemplar para la Administración, mientras que las dos copias restantes serán para el reclamante y el reclamado.

2. Las hojas de reclamación o denuncia estarán redactadas en catalán y castellano necesariamente. Podrán ser editadas hojas que incorporen también una lengua extranjera.

3. Las hojas se ajustaran al modelo que se establece en el anexo I de este Decreto.

4. La edición y la distribución de las hojas de reclamación o denuncia corresponderá a la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears. Esta distribución se podrá llevar a cabo tanto por la propia Administración, como, previo el correspondiente convenio, por medio de organizaciones de consumidores y usuarios, colegios profesionales oficiales, organizaciones empresariales o entidades locales.

#### Artículo 5

##### Disponibilidad de las hojas de reclamaciones

1. En todos los establecimientos mercantiles, o en cualquier tipo de dependencia, incluidos los dedicados a la venta ambulante, donde se comercialicen bienes o se presten servicios a los consumidores o usuarios, deberá de haber hojas de reclamación o denuncia a disposición de estos, con las excepciones que resultan del artículo 2.5 de este Decreto.

2. En los supuestos de comercialización de bienes o prestación de servicios a domicilio, o en general, fuera del establecimiento comercial o local profesional, los comercializadores, operarios o, en general, prestadores del servicio, deberán llevar consigo hojas de reclamación o denuncia, para poderlas entregar si así se les solicita.

3. En los supuestos de venta o prestación de servicios a distancia, se deberá hacer constar en las ofertas o propuestas contractuales, o en el contrato remitido, el derecho del consumidor o usuario a reclamar y a obtener la entrega sin cargo, de las hojas de reclamación o denuncia. En estos supuestos el obligado tendrá que remitir la hoja de reclamación o denuncia en un plazo máximo de tres días hábiles a contar desde la solicitud que, por cualquier medio, formule la persona consumidora o usuaria.

#### Artículo 6

##### Información de la existencia de las hojas

1. En todos los establecimientos obligados a la tenencia de las hojas de reclamación o denuncia, incluidos los dedicados a la venta ambulante, habrá expuesto permanentemente, y en un lugar perfectamente visible de la dependencia o dependencias del establecimiento donde se atiende al público, o del acceso a aquel, un cartel informativo, redactado en catalán y castellano, con la leyenda 'Hay hojas de reclamación o denuncia a disposición del consumidor o usuario'. En este cartel se podrá incluir la misma leyenda redactada, además, en la lengua extranjera que el titular del establecimiento considere oportuno.

2. Las dimensiones del cartel no serán inferiores a una hoja DIN-A4, y las de las letras, no inferior a 2 centímetros, de acuerdo con el modelo oficial que se establece en el anexo II de este Decreto.

3. En las actividades llevadas a cabo sin establecimiento fijo, en las comercializaciones de bienes o prestaciones de servicios a domicilio o realizadas por medios electrónicos o telemáticos, los obligados a disponer de las hojas de reclamaciones, harán constar la leyenda mencionada en sus presupuestos, propuestas contractuales o factures emitidas, y, además, en su caso, siempre deberá estar visible en la correspondiente página web y, en este último supuesto, mediante letras cuyas dimensiones, sea cual sea el tipo de fuente utilizado, no sean inferiores a 1 centímetro.

#### Artículo 7

##### Entrega de las hojas de reclamaciones

1. Las hojas de reclamación o denuncia deberán entregarse por la persona responsable o por cualquier empleado del establecimiento o servicio a la persona consumidora o usuaria, cuando lo solicite, gratuitamente y en la misma dependencia donde se halle en el momento de formular la solicitud de entrega, sin que se le pueda remitir a otros edificios, sedes administrativas o sedes centrales, o a momento distinto a aquel en el que fueron solicitadas.

2. La entrega deberá hacerse en el mismo lugar donde se le atiende o

en el punto de información o atención al cliente, en el supuesto de grandes superficies o establecimientos que dispongan del mismo, siempre con el límite espacial establecido en el punto anterior. Esta entrega deberá realizarse, aunque no se haya formalizado todavía ningún tipo de relación contractual motivadora de la reclamación entre la persona solicitante y la persona obligada a la entrega.

3. Antes de entregar la hoja, el obligado a la entrega deberá comprobar que consten en la misma el nombre o denominación social del prestador del servicio, y la identificación del establecimiento concreto con su nombre y dirección.

4. En los supuestos de negativa a entregar la hoja de reclamación o denuncia o de falta de disponibilidad de ésta en la dependencia, el consumidor podrá formular su reclamación directamente, en cualquier forma, ante la Administración de Consumo, poniendo en conocimiento de ésta las causas que le han conducido a tener que formular su reclamación por medios alternativos.

5. Tendrá la misma consideración que la negativa a entregar la hoja de reclamación o denuncia, la formalización de los datos identificativos por parte del obligado a entregarla, hecha de forma intencionadamente incompleta o errónea.

#### Artículo 8

##### Formulación de la reclamación o denuncia

1. El reclamante formulará su reclamación o denuncia en el mismo establecimiento donde se le ha entregado la hoja, haciendo uso del modelo oficial que figura en el anexo I de este Decreto o de cualquier otra forma que considere conveniente.

2. Hará constar su nombre, apellidos, número de DNI/CIF/pasaporte o tarjeta de residencia, domicilio, teléfono de contacto y, en su caso, número de fax o dirección de correo electrónico.

3. A continuación, hará una descripción clara de los hechos que motivan su reclamación o denuncia, de su pretensión en el caso de que formule una reclamación y, si procede, de su voluntad de someterse a arbitraje de consumo.

4. A continuación, el empresario o profesional, su representante o, en su ausencia, su empleado, podrá hacer las alegaciones o dar su versión de los hechos que fundamenten la controversia, así como la aceptación parcial o el rechazo de la pretensión del reclamante y, si así fuere, su aceptación del sometimiento al arbitraje de consumo.

5. La hoja se firmará por el reclamante o denunciante en cualquier caso, y por el reclamado o denunciado en el supuesto de que haya formulado alegaciones.

6. Rellenada y firmada la reclamación, el reclamante ha de entregar, en el mismo acto, el original y una de las copias al reclamado, copia que habrá de conservar a disposición de la Inspección de Consumo. El reclamante presentará la reclamación ante la Administración en la forma que prevé el artículo siguiente.

7. Rellenada y firmada la denuncia, el denunciante entregará, en el mismo acto, una de las copias al denunciado, que la habrá de conservar a disposición de la Inspección de Consumo. El denunciante presentará la denuncia ante la Administración en la forma que prevé el artículo 10.

#### Artículo 9

##### Presentación de reclamaciones y mediación previa potestativa

1. El consumidor o usuario reclamante ha de presentar ante la Dirección General de Consumo o en la oficina municipal de información a los consumidores que resulte competente en los términos municipales donde esta oficina exista, el original de la hoja de reclamación en el plazo máximo de 20 días desde su formulación. La presentación se podrá llevar a efecto en cualquiera de las formas que se prevén en el artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

2. Dentro del citado plazo de 20 días, el reclamante y el reclamado pueden intentar directamente llegar a una solución de la disputa. Si se obtiene este resultado, se ha de reflejar por escrito en la propia hoja de reclamación o denuncia y se exime al reclamante de llevar a cabo la presentación, sin perjuicio de que lo pueda hacer él o el reclamado en caso de incumplimiento por cualquiera de las partes, de aquello que se hubiera acordado.

3. Dentro del mismo plazo 20 días, el reclamante podrá solicitar a la asociación de consumidores y usuarios de su elección, o a la oficina municipal de información a los consumidores que resulte competente, que lleve a cabo las acciones mediadoras ante la empresa reclamada con el objeto de obtener una solución pactada a la controversia que ha causado la reclamación. Esta solicitud de intervención de la asociación de consumidores o de la oficina municipal de información a los consumidores que resulte competente no podrá tener lugar si el reclamante y la empresa reclamada han sometido la controversia expresamente a Arbitraje de Consumo en la propia hoja de reclamación o denuncia o en el contrato.

4. La solicitud de intervención de una asociación de consumidores y usuarios o de la oficina municipal de información a los consumidores que resulte competente no es obstáculo para que, si la mediación que se lleva a cabo no produce los efectos pretendidos, el reclamante tenga que presentar la reclamación a la Dirección General de Consumo, en los términos que se prevén en el

punto 1 de este artículo.

#### **Artículo 10** **Presentación de las denuncias**

1. El denunciante ha de presentar el original de la hoja de reclamación o denuncia ante la Dirección General de Consumo o en la oficina municipal de información a los consumidores que resulte competente en los términos municipales donde esta oficina exista, en el plazo máximo de 20 días desde su formulación. La presentación se podrá llevar a cabo en cualquiera de las formas que se prevén en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

2. El denunciante ha de acompañar al original de la denuncia que presente, todos los medios de prueba de los hechos que describe de que disponga, como contratos, facturas, recibos, folletos descriptivos o de propaganda, muestras, fotografías u otros medios de reproducción.

3. La Oficina Municipal de Información a los Consumidores que resulte competente, recibida la denuncia y si de la reclamación formulada resulta la posible existencia de una infracción de la normativa vigente en materia de consumo, cuya inspección o sanción sea de la competencia de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, dados los términos en que se expresa el artículo 59.3 de la Ley 1/1998, de 10 de marzo, mediante la que se aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de las Illes Balears, la remitirá inmediatamente a la Dirección General de Consumo, para que pueda emprender las acciones inspectoras y, en su caso, sancionadoras que sean pertinentes, en los términos que prevé el artículo 12.

#### **Artículo 11** **Tramitación de las reclamaciones**

1. Presentada la reclamación por el consumidor o usuario reclamante, se acusará recibo de su recepción al reclamante dentro de los 10 días siguientes a contar desde su entrada en el registro de la Consejería de Salud y Consumo, en los términos previstos en el artículo 42.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. En el supuesto de que la hoja de reclamación o denuncia no se hubiese completado correctamente o si faltan los extremos que se prevén en el artículo 8, se requerirá al reclamante para que, en un nuevo plazo de diez días a contar desde la recepción del requerimiento, subsane la falta o complete la hoja, bajo la advertencia de que de no hacerlo, se dictará resolución teniéndole por desistido de su reclamación.

2. Juntamente con el acuse de recibo o, en su caso, una vez subsanada o completada la reclamación, se otorgará tanto al consumidor reclamante como al empresario o profesional un plazo de 15 días a contar desde la fecha del aviso de recepción o del oficio correspondiente, para hacer alegaciones o presentar medios de prueba complementarios. Dentro de este plazo, y sin perjuicio de que lo haya podido hacer en el plazo antes indicado, el reclamante ha de aportar o adjuntar al original de la reclamación todos los medios de prueba de los hechos que describe y de los que disponga, como contratos, facturas, recibos, folletos descriptivos o de propaganda, muestras, fotografías u otros medios de reproducción de que disponga en relación con su reclamación.

3. Dentro de este mismo plazo de 15 días, y si de la reclamación formulada resultase la posible existencia de una infracción de la normativa vigente en materia de consumo, se dará traslado de aquélla a la Inspección, para que lleve a cabo las acciones investigadoras correspondientes. Sin perjuicio de lo que se dispone en este artículo, una vez girada visita de inspección, se procederá, además, de acuerdo con lo que disponen los puntos 4 a 6 del artículo siguiente.

4. No obstante lo que se expone en los puntos anteriores, si ambas partes hubiesen manifestado su voluntad de someter la controversia a arbitraje de consumo, y acusada su recepción, la reclamación se remitirá a la Junta Arbitral de Consumo, para que inicie el procedimiento de acuerdo con las prevenciones del Reglamento Regulador del Sistema Arbitral de Consumo.

5. La oficina municipal de información a los consumidores que resulte competente, recibida la reclamación y concluidas sus acciones mediadoras, siempre que éstas hayan sido solicitadas por los consumidores, o inmediatamente, si de la reclamación formulada resulta la posible existencia de una infracción de la normativa vigente en materia de consumo, cuya inspección y sanción sea de la competencia de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, dados los términos en que se expresa el artículo 59.3 de la Ley 1/1998, de 10 de marzo, mediante la que se aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de las Illes Balears, remitirá inmediatamente a la Dirección General de Consumo, la reclamación o copia compulsada de ésta, para que emprenda las acciones inspectoras o, en su caso, sancionadoras, que sean pertinentes.

#### **Artículo 12** **Tramitación de las denuncias**

1. Presentada una denuncia por el denunciante, se acusará recibo de su recepción a éste dentro de los 10 días siguientes a contar desde su entrada en el

registro de la Consejería de Salud y Consumo en los términos previstos en el artículo 42.4, de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. En el supuesto de que la hoja de reclamación o denuncia no se haya rellenado correctamente o se omitan los extremos que se prevén en el artículo 8, se requerirá al denunciante para que, en un nuevo plazo de diez días, a contar desde la recepción del requerimiento, subsane la falta o complete la hoja, bajo la advertencia de que de no hacerlo, se dictará resolución teniéndole por desistido de su denuncia.

2. Simultáneamente al acuse de recibo de la denuncia o, si procede, una vez subsanada o completada aquélla, se dará traslado de aquélla a la Inspección de Consumo, para que lleve a cabo las acciones investigadoras que procedan. Se exceptúa el caso en que, examinados los hechos, sea manifiestamente evidente, que los hechos descritos y denunciados no suponen una infracción en materia de consumo.

3. Se hará visita de inspección a la empresa denunciada y recogidas las alegaciones que formule el denunciado, se extenderá acta de la acción inspectora llevada a cabo.

4. Si del acta de la Inspección, resultase la presunta comisión de una infracción de la normativa en materia de consumo, por el órgano competente se dictará resolución de inicio del correspondiente procedimiento sancionador, el cual se seguirá por sus trámites específicos.

5. Si del acta de la Inspección, no resultase la comisión de ningún tipo de infracción de la normativa en materia de consumo, se archivará la denuncia.

6. Se tiene que comunicar al denunciante el acuerdo de inicio y la resolución que ponga fin al procedimiento sancionador o, en su caso, la decisión de no iniciar este procedimiento o de archivar las actuaciones.

#### **Artículo 13** **Finalización de los procedimientos**

1. Aparte de las causas generales de finalización de los procedimientos administrativos, son causas de finalización de los procedimientos regulados en el presente Decreto las siguientes:

- A) Del procedimiento de reclamación:
  - a) La conformidad del empresario o profesional con la pretensión del reclamante.
  - b) El entendimiento o el acuerdo transaccional de los anteriores.
  - c) La aceptación del arbitraje de consumo por las dos partes.
  - d) La iniciación de un procedimiento sancionador derivado de la reclamación.
  - e) El transcurso de 3 meses a contar desde la presentación de la reclamación, sin que haya habido un acuerdo entre las partes ni se haya producido ninguna de las otras circunstancias que ponen fin a este procedimiento.
- B) Del procedimiento de denuncia:
  - a) El archivo de la denuncia per falta evidente de existencia o acreditación de infracciones.
  - b) La iniciación de un procedimiento sancionador derivado de una denuncia.

2. La resolución que ponga fin al procedimiento hará constar la concurrencia de estas causas, sin entrar en el fondo de los asuntos o limitándose a constatar el alcance de los acuerdos alcanzados por los interesados, fuera de los supuestos previstos en el apartado B) a).

3. Lo que se dispone en el apartado 1 A) de este artículo se entiende sin perjuicio de que los procedimientos sancionadores que se hayan iniciado, continúen sus trámites si se detecta que los hechos objeto de la reclamación pueden constituir una infracción en materia de consumo.

#### **Artículo 14** **Infracciones y sanciones**

El incumplimiento de las obligaciones y prohibiciones derivadas de las disposiciones de este reglamento se considera infracción de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 47 y siguientes de la Ley 1/1998, de 10 de marzo, mediante la cual se aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de las Illes Balears.

#### **Artículo 15** **Prohibición de hojas no oficiales**

1. Sin perjuicio de lo que dispone el artículo 2.4 de este Decreto, está prohibida la entrega a la persona consumidora o usuaria de cualquier otro tipo de documento distinto del modelo oficial de hojas de reclamación o denuncia.

2. La entrega de una hoja de estas características tendrá la consideración de negativa a la entrega de la hoja de conformidad con los términos del artículo 7 de este Decreto.

#### **Artículo 16** **Competencias**

Los órganos y unidades de la Administración de la Comunidad Autónoma

competentes por razón de la materia han de llevar a cabo la vigilancia y la inspección del cumplimiento de las disposiciones de este Decreto, sin perjuicio de que los órganos competentes de las administraciones locales apliquen esta norma por lo que respecta a sus competencias en materia de consumo sobre venta ambulante o en mercados permanentes o temporales de su territorio.

#### **Disposición transitoria Calendario de aplicación**

1. De acuerdo con lo que se dispone en la Disposición transitoria tercera de la Ley 1/1998, de 10 de marzo, mediante la cual se aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de las Illes Balears, los comercios, servicios y actividades profesionales que a la entrada en vigor de este Decreto y de acuerdo con normativa específica en materia de consumo que les fuese e aplicación, ya estaban obligados a disponer de hojas de reclamaciones, podrán usar las hojas del modelo anterior durante un plazo máximo de dos años a contar desde la entrada en vigor de este Decreto. A partir de la finalización de este plazo sólo podrán disponer y usar las hojas de acuerdo con el modelo único aprobado por este Decreto.

2. El resto de obligados a disponer de hojas de reclamación o denuncia, deberán estar en disposición de entregarlas a los interesados desde el día de la entrada en vigor de este Decreto.

#### **Disposición derogatoria**

1. Quedan derogadas todas las normas de igual o inferior rango que se opongan o contradigan lo dispuesto en este Decreto.

2. Quedarán sin efecto en el territorio de la comunidad autónoma de las Illes Balears, las disposiciones en materia de protección de consumidores contenidas en normas que, para ámbitos sectoriales o para actividades determinadas, regulen la forma que han de revestir las hojas de reclamación o denuncia para estos sectores concretos de actividad.

#### **Disposición final primera Desarrollo de la norma**

1. Se autoriza al Consejero competente en materia de consumo a dictar las disposiciones de desarrollo de esta norma que resulten necesarias.

2. Expresamente queda autorizado a modificar por Orden, las características del modelo de hoja de reclamación o denuncia que se recoge en el anexo I del presente Decreto.

#### **Disposición final segunda Entrada en vigor**

Este Decreto entrará en vigor a los 6 meses contados desde su publicación en el Butlletí Oficial de les Illes Balears.

(Ver anexoS en la versión catalana)

Palma, 10 de julio de 2009

**El presidente**  
Francesc Antich Oliver

**El Consejero de Salud y Consumo**  
Vicenç Thomàs Mulet

— o —

## **2.- Autoridades y personal (oposiciones y concursos)**

### **UNIVERSIDAD DE LAS ILLES BALEARS**

Num. 15431

*Resolución del día 3 de julio de 2009 de la Universidad de las Illes Balears por la cual se convocan pruebas selectivas para el ingreso a la escala de técnicos superiores, subgrupo A1, de los cuerpos específicos, de esta universidad, por el turno restringido.*

En cumplimiento con lo que disponen los Estatutos de esta universidad, aprobados por el Decreto 170/2003, de 26 de setiembre (Boletín Oficial de las Illes Balears), núm. 136, de 30 de setiembre), este Rectorado, en uso de las competencias que tiene atribuidas en el artículo 75.2 de la Ley orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, acuerda convocar pruebas selectivas para el ingreso a la escala de técnicos superiores de la Universidad de las Illes Balears, subgrupo A1, por el sistema general de promoción interna, de conformidad con las siguientes

#### Bases de la convocatoria

##### 1. Normas generales

1.1. Se convocan pruebas selectivas para cubrir una plaza vacante del cuerpo específico de otros servicios de la escala de técnicos superiores de la Universidad de las Illes Balears, subgrupo A1 por el sistema general de promoción interna, la cual no generará vacante cuando sea cubierta. El área o servicio de la plaza es el que consta en el anexo I de esta convocatoria.

1.2. A estas pruebas selectivas le son aplicables la Ley orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público (Boletín Oficial del Estado del 13), la Ley 3/2007, de 27 de marzo, de la Función Pública de la comunidad autónoma de las Illes Balears (Boletín Oficial de las Illes Balears, de 3 de abril), los Estatutos de esta universidad, aprobados por el Decreto 170/2003, de 26 de setiembre (Boletín Oficial de las Illes Balears del 30), lo que dispone esta convocatoria y el resto de normativa vigente que resulte aplicable.

1.3. De acuerdo con lo que prevé el artículo 75.2 de la Ley orgánica 6/2001, de Universidades, de 21 de diciembre, esta convocatoria se tiene que publicar en el Boletín Oficial de las Illes Balears (BOIB), y así mismo se publicará en el Full Oficial de la Universidad de las Illes Balears (FOU), mediante un breve resumen. La publicación en el BOIB es la que se tiene que tomar como referencia al efecto del cómputo de plazos para presentar instancias. Todos los actos que se deriven de esta convocatoria se publicarán en la página web del Servicio de Recursos Humanos [http://www.uib.es/servei/rrhh/pas/convocatories\\_fun.html](http://www.uib.es/servei/rrhh/pas/convocatories_fun.html) y en el tablón de anuncios de Son Lledó.

##### 2. Requisitos de los candidatos

2.1. Para ser admitidos a la realización de las pruebas selectivas, los aspirantes deben cumplir los siguientes requisitos:

2.1.1. Tener nacionalidad española o ser nacional de uno de los Estados miembros de la Unión Europea o de aquellos Estados con los cuales, en virtud de tratados internacionales suscritos por la Unión Europea y ratificados por España, sea aplicable la libre circulación de trabajadores en los términos en que esta esté definida por el tratado constitutivo de la Unión Europea.

También pueden participar, cualquiera que sea su nacionalidad, el cónyuge de los españoles y de los nacionales de otros Estados miembros de la Unión Europea, siempre que no estén separados de derecho, y sus descendientes y los del cónyuge, siempre que no estén separados de derecho, que sean menores de veintinueve años o mayores de esta edad que vivan a su cargo.

2.1.2. Tener cumplidos los dieciséis años y no haber cumplido la edad de jubilación forzosa.

2.1.3. Estar en posesión de cualquiera de los títulos universitarios siguientes: licenciatura universitaria, ingeniería superior, arquitectura, titulación universitaria oficial de grado o en condiciones de obtenerlo en la fecha en que acabe el plazo de presentación de solicitudes.

En el caso de titulaciones obtenidas en el extranjero, tiene que estar en posesión de la credencial que acredite la homologación.

2.1.4. Pertener, como funcionario de carrera, el día de la finalización del plazo de presentación de solicitudes, a la escala de técnicos medios del subgrupo A2 del cuerpo específico de otros servicios de la Universidad de las Illes Balears y haber prestado servicios efectivos, al menos durante dos años, como funcionario de carrera en la mencionada escala en la UIB.

2.2. Todos los requisitos enumerados en la base 2.1 se deben tener el día que acabe el plazo de presentación de solicitudes y se debe mantener hasta el momento de la toma de posesión como funcionario de carrera.

##### 3. Solicitudes

3.1. Las personas que quieran tomar parte en estas pruebas selectivas lo tienen que hacer constar en la solicitud que facilita la conserjería de la Universidad de las Illes Balears de Son Lledó, campus universitario, carretera de Valldemossa, km 7,5, Palma, o en el modelo normalizado correspondiente, que se pondrá a disposición de las personas interesadas en la página web del Servicio de Recursos Humanos de la Universidad. No se admitirán las que sean presentadas en otros modelos diferentes de los modelos normalizados que se han especificado anteriormente.

3.2. La presentación de solicitudes se debe hacer en el Registro General de la Universidad de las Illes Balears, campus universitario, carretera de Valldemossa, km 7.5, Son Lledó, de Palma, de 9 a 14 horas, o en la forma prevista en el Acuerdo Ejecutivo 3727/1997 del día 25 de noviembre de 1997 sobre organización y funcionamiento del Registro de la Universidad de las Illes Balears, o en la forma que establece el artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en el plazo de veinte días naturales contados a partir del día siguiente al de la publicación de la convocatoria en el Boletín Oficial de las Illes Balears, y se deben dirigir a la Magnífica Señora Rectora de la Universidad de las Illes Balears.

Las solicitudes suscritas por los aspirantes desde el extranjero se pueden tramitar, en el plazo indicado en el párrafo anterior, mediante las representaciones diplomáticas o consulares españolas correspondientes, las cuales las tramitarán enseguida al organismo competente.

3.3. En la solicitud se tiene que adjuntar una fotocopia del DNI o docu-