

BORRADOR DEL ANTEPROYECTO DE LEY DE PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE LAS ILLES BALEARS

ÍNDICE

Exposición de motivos

Título I. Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto de la Ley

Artículo 2. Definiciones

Artículo 3. Bienes jurídicos protegidos en la relación de consumo y exclusiones

Título II. Derechos de las personas consumidoras y usuarias

Capítulo I. Disposiciones generales

Artículo 4. Derechos de las personas consumidoras y usuarias

Artículo 5. Irrenunciabilidad de los derechos

Artículo 6. Interpretación a favor del consumidor

Artículo 7. Deber de diligencia y consumo responsable

Artículo 8. Situaciones de protección especial

Capítulo II. Derecho a la protección de la salud y la seguridad de las personas consumidoras y usuarias

Artículo 9. Deber general de garantizar la seguridad

Artículo 10. Deber de informar sobre los riesgos

Artículo 11. Deber de neutralizar el riesgo

Artículo 12. Obligación de conservar y entregar la documentación

Capítulo III. Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales

Artículo 13. Protección contra los abusos contractuales

Artículo 14. Oferta, promoción y publicidad

Artículo 15. Protección del consumidor vulnerable en las ofertas contractuales

Artículo 16. Prácticas comerciales agresivas

Artículo 17. Calidad de los productos, bienes y servicios

Artículo 18. Presupuesto

Artículo 19. Resguardo de depósito

Artículo 20. Documento justificativo de la relación de consumo

Artículo 21. Precio o contraprestación

Artículo 22. Constancia de las condiciones de las ofertas

Artículo 23. Comprobación de las comunicaciones comerciales y del etiquetado

Artículo 24. Morosidad de los consumidores

Capítulo IV. Derecho a la información de las personas consumidoras y usuarias

Artículo 25. Información precontractual
Artículo 26. Información previa a la contratación de servicios
Artículo 27. Información de los precios de los bienes y servicios
Artículo 28. Información de los precios en Internet

Capítulo V. Derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias
Artículo 29. Lengua utilizada en las relaciones de consumo

Capítulo VI. Derecho a la protección jurídica y a la reparación de los daños y perjuicios sufridos
Artículo 30. Derecho a la reparación y a la indemnización de los daños y perjuicios sufridos

Capítulo VII. Protección de los intereses económicos de las personas consumidoras y usuarias en los mercados de venta de viviendas y la financiación

Sección 1ª. Protección en el mercado de viviendas
Artículo 31. Información antes de la compra de la vivienda
Artículo 32. Documentación obligatoria en la adquisición de viviendas

Sección 2ª. Protección en el mercado de préstamos y créditos hipotecarios
Artículo 33. Ámbito de aplicación
Artículo 34. Información precontractual en los préstamos y créditos hipotecarios

Capítulo VIII. Protección de las personas usuarias de los servicios de intermediación financiera y de reunificación de deudas
Artículo 35: Protección en la intermediación de créditos al consumo
Artículo 36: Protección en la intermediación de créditos hipotecarios

Capítulo IX. Derecho a la información, a la educación y formación de las personas consumidoras y usuarias
Artículo 37. Información, educación y formación de los consumidores
Artículo 38. Objetivos de la formación y la educación

Título III. Asociaciones de consumidores y usuarios

Capítulo I. Funciones y derechos de las asociaciones de consumidores y usuarios
Artículo 39. Concepto de asociaciones de consumidores y usuarios
Artículo 40. Fomento de las asociaciones de consumidores y usuarios
Artículo 41. Funciones de las asociaciones de consumidores y usuarios
Artículo 42. Derechos de las asociaciones de consumidores y usuarios
Artículo 43. Obligaciones de las asociaciones de consumidores inscritas en el Registro de asociaciones de consumidores y usuarios de las Illes Balears
Artículo 44. Audiencia

Capítulo II. Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de las Illes Balears
Artículo 45. Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de las Illes Balears
Artículo 46. Control de los requisitos de inscripción
Artículo 47. Exclusión del registro autonómico

Artículo 48. Colaboración con el registro estatal

Capítulo III. Órganos de participación y consulta

Artículo 49. El Consejo de Consumo de las Illes Balears

Título IV. Actuaciones administrativas para la protección de las personas consumidoras y usuarias

Capítulo I. Actuaciones generales

Artículo 50. Acciones administrativas de protección

Artículo 51. Administración de consumo electrónica

Capítulo II. Actuaciones administrativas en materia de información a las personas consumidoras y usuarias

Artículo 52. Actuaciones administrativas en materia de información

Artículo 53. Oficinas de información al consumidor

Artículo 54. Funciones de las oficinas de información al consumidor

Capítulo III. Atención a las reclamaciones y denuncias

Artículo 55. Hojas de reclamación o denuncia

Artículo 56. Tramitación de denuncias y reclamaciones

Capítulo IV. Actuaciones administrativas para la educación y la formación de las personas consumidoras y usuarias

Artículo 57. Desarrollo del derecho a la educación de los consumidores

Capítulo V. Inspección y vigilancia del mercado

Artículo 58. La inspección y la vigilancia del mercado

Artículo 59. Ámbito de actuación

Artículo 60. El personal inspector

Artículo 61. Funciones de la inspección de consumo

Artículo 62. Facultades del personal inspector

Artículo 63. Colaboración con la inspección

Artículo 64. Obligaciones de los ciudadanos en las actuaciones inspectoras

Artículo 65. Depósito y custodia de productos

Artículo 66. Citaciones

Artículo 67. Requerimientos

Artículo 68. Actas de inspección

Artículo 69. Valor probatorio de las actas de inspección

Artículo 70. Diligencias de inspección

Artículo 71. Toma de muestras

Artículo 72. Pago de las muestras

Artículo 73. Ratificación de las actuaciones

Artículo 74. Formación y recursos de la inspección

Capítulo VI. Medidas provisionales

Artículo 75. Medidas provisionales

Artículo 76. Tipo de medidas provisionales

Artículo 77. Procedimiento de actuación
Artículo 78. Multas coercitivas
Artículo 79. Comunicación de los riesgos y de las irregularidades graves

Título V. Potestad sancionadora

Artículo 80. Atribución de la potestad sancionadora
Artículo 81. Responsabilidad de las infracciones
Artículo 82. Responsabilidades en supuestos de extinción de personas jurídicas
Artículo 83. Otros responsables
Artículo 84. Tipificación de infracciones
Artículo 85. Clasificación y calificación de las infracciones
Artículo 86. Criterios de graduación de las sanciones
Artículo 87. Reducción de la sanción
Artículo 88. Cuantía de las sanciones
Artículo 89. Publicación de las sanciones
Artículo 90. Órganos competentes de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears
Artículo 91. Medidas provisionales
Artículo 92. Procedimiento
Artículo 93. Prescripción

Título VI. Resolución extrajudicial de los conflictos de consumo

Artículo 94. Fomento de mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos
Artículo 95. Incorporación de medios electrónicos

Capítulo I. La mediación

Artículo 96. Actividad mediadora de la administración de consumo
Artículo 97. Contenido de la actividad de mediación de consumo

Capítulo II. El arbitraje de consumo

Artículo 98. El arbitraje de consumo en las Illes Balears
Artículo 99. La Junta Arbitral de Consumo de las Illes Balears
Artículo 100. Los órganos arbitrales de consumo
Artículo 101. Adhesión de empresas de las Illes Balears al arbitraje de consumo

Título VII. Competencias de las administraciones públicas

Artículo 102. Atribución de las competencias en materia de consumo a la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears
Artículo 103. Competencias de las administraciones locales
Artículo 104. Competencias de los consejos insulares
Artículo 105. Competencias de los municipios
Artículo 106. Coordinación de competencias
Artículo 107. Colaboración interadministrativa
Artículo 108. Deber de colaboración con las administraciones de consumo

Disposición adicional primera. Conservación de archivos

Disposición adicional segunda. Convenios en materia de consumo

Disposición transitoria primera. Procedimiento sancionador

Disposición transitoria segunda. Régimen transitorio de los reglamentos de desarrollo

Disposición transitoria tercera. Medidas de apoyo a las empresas para la adecuación lingüística

Disposición derogatoria única. Normas que se derogan

Disposición final primera. Desarrollo de la Ley

Disposición final segunda. Entrada en vigor

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I

El artículo 30.47 de la Ley Orgánica 1/2007, de 28 de febrero, de reforma del Estatuto de Autonomía de las Illes Balears, dispone que la comunidad autónoma tiene competencia exclusiva en su territorio en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias, en el marco de las bases y la ordenación de la actividad económica general, y de las bases y la coordinación general de la sanidad, en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y los números 11, 13 y 16 del artículo 149.1 de la Constitución.

En el ejercicio de esta competencia, el Parlamento de las Illes Balears aprobó la Ley 7/2014, de 23 de julio, de Protección de las Personas Consumidoras y Usuarias de las Illes Balears, Ley que ha cumplido su finalidad durante los años que ha estado vigente, pero que precisa de una ampliación para contemplar nuevas realidades en el mundo del consumo, tan cambiante, que hace que el derecho del consumo sea una de las disciplinas más dinámicas que se ha de adaptar rápidamente a la realidad de la sociedad de consumo.

II

Las razones de oportunidad de la norma son diversas. La contratación en Internet y la globalización de las relaciones de consumo, la administración electrónica, el desarrollo de mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos de consumo y la extensión de estos a la red europea de resolución alternativa de litigios en línea, la tipificación de nuevas conductas infractoras surgidas a raíz de las nuevas modalidades de venta en los mercados digitales y de los nuevos productos en forma de contenidos digitales y la comercialización en redes electrónicas, entre otras, hacen necesaria la adaptación de la Ley 7/2014 a estos nuevos retos.

Esta Ley amplía los derechos de las personas consumidoras y usuarias, en especial los derechos de información y documentación en la compra y la financiación de la vivienda, y perfecciona los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos de consumo a

disposición de las personas para el ejercicio de los derechos como «procedimientos eficaces para el ejercicio de los derechos», en cumplimiento de lo establecido en el artículo 51 de la Constitución.

Así mismo, resulta oportuna la modificación de la Ley para adecuar la administración de consumo al nuevo marco de la administración electrónica que imponen la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, que impulsan dicha administración electrónica.

Dado el alcance de la ampliación de la reforma, que trastoca la estructura de la Ley vigente, se ha considerado oportuno redactar un nuevo texto, aunque buena parte del contenido la Ley 7/2014 se integra en la nueva Ley. La decisión de elaborar un texto único y coherente resulta más adecuada para el conocimiento integro de la Ley y facilita la tarea de los operadores jurídicos para aplicarla.

III

Esta Ley tiene siete títulos, divididos en capítulos y secciones, con un total de ciento ocho artículos, y dos disposiciones adicionales, tres disposiciones transitorias, una derogatoria y dos finales.

En el título I cabe destacar la incorporación de nuevas definiciones de conceptos provenientes de las nuevas modalidades de compras y contrataciones electrónicas, digitales y en línea, además de la formulación del concepto de personas vulnerables, a efectos de establecer una protección especial, reforzada, y los colectivos sujetos a ella.

El título II regula los derechos de las personas consumidoras y usuarias, y amplía la regulación para proteger a los consumidores adquirentes de una vivienda, la compra más importante que suele hacer una persona o familia en toda la vida y que generalmente va unida a la suscripción de un préstamo hipotecario, por lo cual se han reforzado los derechos de información antes de la compra de la vivienda, y de manera especial antes de la suscripción del préstamo o crédito hipotecario, sin perjuicio de la protección adicional del prestatario que hace la Ley estatal de créditos hipotecarios. También se ha reforzado la información precontractual del usuario en el mercado de financiación al consumo, y en especial, en la comercialización que realizan los intermediarios financieros.

El título III incorpora la nueva regulación del régimen jurídico de las asociaciones de consumidores y usuarios. Se adapta la regulación de estas organizaciones colaboradoras de la administración de consumo como herramientas fundamentales para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias a la Ley estatal y a la administración electrónica. El registro de las asociaciones de consumidores y usuarios adopta formato electrónico, así como las relaciones de las asociaciones con la administración de consumo.

El título III de la Ley anterior, denominado «Actuaciones administrativas para la protección de los consumidores», pasa a ser el título IV, que no sufre modificaciones importantes, más allá de algún cambio de denominación, como el de las medidas cautelares, que pasan a denominarse «medidas provisionales», en sintonía con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del

Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Este título contiene la clásica regulación de la policía administrativa en materia de consumo, la inspección de consumo, que se completa con la potestad sancionadora contenida en el siguiente título.

El título V, que regula la potestad sancionadora, incorpora nuevos tipos de infracción para adecuar la Ley a las conductas infractoras que surgen de las nuevas modalidades de venta y contratación electrónicas y en línea, que ya se han extendido y generalizado en las Illes Balears, especialmente con la pandemia originada por el COVID-19. También se ha aprovechado la modificación de la Ley para mejorar las herramientas correctoras de las desviaciones del mercado en línea, en transposición del Reglamento de cooperación de las autoridades de consumo, que exige que las sanciones a las empresas que vulneren los derechos de los consumidores sean proporcionadas, pero que a la vez puedan disuadir a las empresas.

El título VI regula los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos de consumo. La Ley 7/2014 mencionaba la mediación y dedicaba un par de artículos a la Junta Arbitral de Consumo de las Illes Balears. Esta Ley pretende dar protagonismo a la Junta Arbitral, como instrumento adecuado para la resolución de controversias surgidas en las relaciones de consumo entre empresas y consumidores. Se desarrolla la actividad mediadora de la administración de consumo, y se consolida la regulación de la Junta Arbitral de Consumo de las Illes Balears como mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos adaptado plenamente a la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. La Unión Europea apuesta por estos mecanismos extrajudiciales para resolver los conflictos de consumo, y también la Ley va en esta línea de potenciar la mediación y el arbitraje de consumo.

El título VII, dedicado a las competencias de las administraciones públicas en materia de consumo, sistematiza las competencias de los diversos órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma y rescata la Comisión Interdepartamental de Consumo creada por la primera ley de consumo balear —la Ley 1/1998, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios. Por otra parte, da cobertura legal a las competencias y funciones que los municipios ejercían en materia de protección de los derechos de los consumidores, que quedaron sin ellas después de la última modificación de la Ley de Régimen Local estatal, y otorga la posibilidad de asumir competencias y funciones en materia de información y protección de las personas consumidoras y usuarias a los consejos insulares.

Esta Ley se ajusta a los principios de buena regulación del artículo 49.1 de la Ley 1/2019, de 31 de enero, del Gobierno de las Illes Balears. Así, en virtud de los principios de necesidad y eficacia, la iniciativa normativa ha identificado de forma clara la finalidad que se pretende asumir, detallada en las razones de oportunidad de la norma que se han expuesto. El texto legal es proporcional a la materia que regula, puesto que supone la actualización de la misma a las circunstancias sociales y económicas actuales, sin que se observe una extralimitación del contenido de la norma respecto de los objetivos que se quieren asumir. La Ley impone obligaciones concretas a las empresas para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias; así, amplía las obligaciones de información

precontractual y de entrega de documentación contractual ya contenidas en la Ley 7/2014, pero lo hace con proporcionalidad y moderación. No restringe derechos; al contrario, amplía los derechos de los consumidores, por lo que la norma cumple con el principio de proporcionalidad.

Con la finalidad de garantizar el principio de seguridad jurídica, la Ley sigue las recomendaciones de la Comisión Europea, en especial las contenidas en el Libro Verde, sobre el acceso de los consumidores a la justicia y la solución de litigios en materia de consumo en el mercado único, y respeta de manera escrupulosa las competencias del Estado y de las administraciones locales. Precisamente, para dar seguridad jurídica, la norma incorpora la parte de la Ley 7/2014, que no se modifica, con la finalidad de ofrecer un único texto con rango de ley que otros Parlamentos autonómicos han aprobado en formato de código de consumo.

En aplicación del principio de eficiencia, queda acreditada la ausencia de cargas administrativas, dado que las normas de protección de los consumidores no incorporan autorizaciones a establecimientos, productos ni servicios. Además, el uso de nuevas tecnologías en la Administración de consumo permite a las personas consumidoras la presentación de reclamaciones electrónicas, y a los órganos encargados de la instrucción y resolución extrajudicial de conflictos de consumo la tramitación y resolución de las controversias por medios electrónicos. Por otro lado, la coordinación de las actuaciones de las distintas administraciones públicas competentes prevista en la norma supone una racionalización de los recursos públicos y una reducción de las cargas administrativas. Por tanto, la aprobación de esta norma no compromete en ningún caso la estabilidad presupuestaria ni la sostenibilidad financiera de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears. La Ley se ha sometido al trámite de audiencia y de información pública previsto en la Ley 1/2019, de 31 de enero, por lo que también cumple con el principio de transparencia. Finalmente, la redacción mejorada y ampliada de la Ley 7/2014, se ajusta a los principios de calidad y simplificación.

IV

La Ley cumple con los Objetivos de Desarrollo Sostenible impulsados por la Organización de las Naciones Unidas a través de la Agenda 2030, y la Agenda Balear 2030 del Gobierno de las Illes Balears, ya que entre las actuaciones relacionadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible 12, sobre la producción y consumo responsable, se incluye la aprobación de esta norma. La propia Ley establece, en el artículo 38, entre los objetivos de la formación y educación de las personas consumidoras y usuarias, adecuar las pautas de consumo a una utilización racional de los recursos naturales y a la conservación del medio ambiente, a la consecución del desarrollo sostenible y a la solidaridad con el resto de las personas.

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1

Objeto de la ley

1. La presente Ley tiene por objeto garantizar la protección de los derechos y los intereses de las personas consumidoras y usuarias en el territorio de las Illes Balears, en cumplimiento del mandato contenido en el artículo 51 de la Constitución y en el ejercicio de las competencias que el Estatuto de Autonomía atribuye a la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.
2. Las menciones que se hacen en esta Ley a bienes, productos y servicios se entenderán hechas indistintamente a los que se ponen a disposición de los consumidores por los canales tradicionales y a los nuevos canales de venta disponibles en línea o mediante otros medios de venta a distancia.
- 3 Las menciones que se hacen a los consumidores de manera genérica en esta Ley se entenderán hechas a las personas consumidoras y usuarias, dado que en las leyes estatales y en las normas de la Unión Europea, el concepto legal aceptado es el de "consumidores y usuarios".

Artículo 2

Definiciones

A los efectos de la presente Ley, se establecen las definiciones siguientes:

- a) Personas consumidoras y usuarias: las personas físicas o jurídicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad empresarial o profesional, en el marco de una relación de consumo. También tienen esta condición las personas jurídicas y entidades sin personalidad jurídica, sin ánimo de lucro, que actúan con un propósito ajeno a una actividad empresarial o profesional.
- b) Consumidor vulnerable: la persona que, por la concurrencia de determinadas características, está especialmente indefensa o desvalida en las relaciones de consumo. En particular, los menores de edad, las personas mayores, las personas con minusvalía por discapacidad acreditada y cualquier otra en situación de inferioridad o indefensión. Las personas sin recursos y en riesgo de exclusión social asistidas por los servicios sociales también se consideran vulnerables.
- c) Empresario o empresa: cualquier persona física o jurídica, pública o privada, que actúa con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión y también la que actúa en su nombre o siguiendo sus instrucciones.
- d) Productor: el fabricante de un bien, el prestador de un servicio, el importador y, en general, cualquier empresa que figure como tal en las indicaciones y el etiquetado de los bienes y servicios.
- e) Proveedor: el empresario que suministra o distribuye bienes de consumo en el mercado, cualquiera que sea el título o contrato en virtud del cual realiza la distribución.

- f) Relación de consumo: relación jurídica establecida entre un consumidor y una empresa antes, durante y después de la contratación.
- g) Bienes y servicios de consumo: productos, servicios o suministros que los empresarios ponen a disposición de los consumidores en el mercado
- h) Bien o servicio de seguro: aquel que no presenta ningún riesgo o el riesgo mínimo compatible con el consumo o uso.
- i) Riesgo: probabilidad de que la salud, la seguridad o los intereses económicos de los consumidores sufran un daño derivado de la utilización de un servicio o del consumo de un bien.
- j) Riesgo inaceptable: riesgo que comporta un bien o servicio que no se ajusta a la definición de bien o servicio seguro.
- k) Trazabilidad: posibilidad de encontrar y seguir el rastro de un producto a través de todas las etapas de su producción, transformación y distribución.
- l) Código de buenas prácticas: instrumento de carácter voluntario de autorregulación empresarial para mejorar la información, la protección y la defensa de los consumidores. Sin perjuicio de su eficacia general, reglamentariamente se establecerán los requisitos y las condiciones para su reconocimiento oficial.
- m) Práctica desleal: práctica contraria a la buena fe, que perjudica a las personas consumidoras y usuarias.
- n) Cláusula abusiva: todas las estipulaciones no negociadas individualmente que en contra de las exigencias de la buena fe causan, en perjuicio de los consumidores, un desequilibrio importante de los derechos y de las obligaciones de las partes derivadas del contrato.
- o) Consumo responsable: consumo informado, reflexivo y moderado de bienes y servicios, hecho de manera consciente y no impulsiva.
- p) Colectivos sujetos a una protección especial: conjunto de consumidores o usuarios que, por la concurrencia de determinadas características, se encuentran en una situación de vulnerabilidad en las relaciones de consumo. Son colectivos de protección especial los menores de edad, las personas mayores, las personas con discapacidad reconocida o con una enfermedad crónica o rara, y cualquier colectivo en situación de indefensión o de inferioridad.
- q) Vigilancia del mercado: las actividades efectuadas y las medidas adoptadas por las autoridades de vigilancia del mercado con el fin de velar para que los productos, bienes y servicios cumplan los requisitos establecidos en la legislación y garantizar la protección del interés público amparado por esta legislación.

- r) Mercado en línea: comercio electrónico que permite a los consumidores y comerciantes hacer contratos de compraventa y de prestación de servicios en línea.
- s) Resolución de litigios en línea: mecanismos extrajudiciales que pone la administración de consumo al servicio de los consumidores y las empresas para resolver, en línea, litigios derivados de los contratos de consumo en línea.
- t) Mediación: actividad que la Administración puede llevar a cabo en el transcurso de la instrucción de un procedimiento iniciado por la reclamación de un consumidor o usuario contra una empresa, cuando ambas partes lo soliciten.
- u) Nuevos canales de comercialización: mercados electrónicos y otros mercados ajenos a los mercados tradicionales.

Artículo 3

Bienes jurídicos protegidos en la relación de consumo y exclusiones

1. Los bienes jurídicos protegidos por esta Ley son los siguientes:

- La salud y la seguridad.
- Los legítimos intereses económicos y sociales.
- El derecho a la información, a la formación y a la educación en consumo.
- El derecho a asociarse para defender los propios derechos.

2. Quedan excluidas del ámbito de protección de esta Ley las relaciones entre la Administración pública o los entes del sector público instrumental y la ciudadanía cuando lleven a cabo actividades de prestación de un servicio o suministro de un bien o producto y el ciudadano no haya de pagar contraprestación o la contraprestación que haya de pagar tenga naturaleza tributaria.

TÍTULO II

DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

Capítulo I

Disposiciones generales

Artículo 4

Derechos de las personas consumidoras y usuarias

Además de los derechos reconocidos a los consumidores en la Constitución Española y en las normas internacionales, comunitarias y estatales, los consumidores serán titulares de los siguientes derechos:

- a) A ser protegidos frente a los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad.

- b) A la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- c) A la protección jurídica, administrativa y técnica, especialmente en las situaciones de inferioridad, subordinación, indefensión o discriminación individual o colectiva.
- d) A la reparación de los daños y a la indemnización por los perjuicios sufridos.
- e) A recibir una información veraz, eficaz, correcta, suficiente, comprensible, de fácil acceso y transparente sobre los diferentes productos y servicios, especialmente en la compra y la financiación de su vivienda.
- f) A establecer las relaciones de consumo en cualquiera de las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma.
- g) A la información, la educación y la formación en relación con todas las materias que puedan afectarles como consumidores, concebidas de modo integral, incidiendo en el consumo responsable y en el conocimiento de sus derechos.
- h) A asociarse para la representación y defensa de sus legítimos intereses, y a la participación y audiencia en consulta en las materias cuya regulación les afecte.
- i) A la protección contra los abusos contractuales, que se concreta en los términos establecidos en la legislación básica o dictada en ejercicio de competencias exclusivas del Estado.

Artículo 5

Irrenunciabilidad de los derechos

La renuncia previa al ejercicio de los derechos reconocidos en esta Ley y las normas complementarias, los actos ejecutados en fraude de ley y los pactos que tengan por objeto la exclusión de su aplicación son nulos de pleno derecho, de acuerdo con la legislación civil.

Artículo 6

Interpretación a favor del consumidor

1. Las normas de protección de los derechos de los consumidores se interpretarán a favor de estos.
2. En el supuesto de dudas o diferencias interpretativas, toda publicidad, comunicación comercial, oferta, práctica o cláusula que sea de aplicación a una relación de consumo será interpretada a favor del consumidor.
3. Las administraciones de consumo que operen en el territorio de las Illes Balears, en el ejercicio de sus competencias, interpretarán las normas de protección de los consumidores y las cláusulas que rijan las relaciones de consumo de acuerdo con lo establecido en los apartados anteriores, especialmente en el ejercicio de la potestad sancionadora, sin perjuicio de su control por los tribunales de justicia.
4. Los casos de concurrencia normativa entre esta Ley y la normativa sectorial se resolverán de acuerdo con el principio de condición más beneficiosa para el consumidor.

Artículo 7

Deber de diligencia i consumo responsable

1. En las relaciones de consumo, las empresas deberán cumplir con la diligencia necesaria para garantizar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la normativa de defensa del consumidor, en la sectorialmente aplicable que afecte directamente a los consumidores y en las obligaciones que emanan del contrato.
2. Las relaciones de consumo se basan en el principio de la buena fe, lo cual es incompatible con la realización de prácticas desleales y abusivas por parte de las empresas.
3. Las relaciones de consumo se sustentarán en criterios de sostenibilidad y racionalidad para preservar el medio ambiente y la renovación de los recursos naturales.

Artículo 8

Situaciones de protección especial

Las administraciones de consumo protegerán prioritariamente los derechos de los consumidores vulnerables.

Con la finalidad de proteger adecuadamente los derechos de las personas vulnerables, los poderes públicos velarán especialmente por:

- La idoneidad de los productos destinados a los menores de edad.
- El etiquetado, la información, la composición y la calidad de los productos alimenticios destinados a los colectivos vulnerables.
- La seguridad de los aparatos y las instalaciones del hogar.
- Las necesidades específicas de las personas mayores.
- La integración social como consumidores de las personas con discapacidad.
- La facilitación de las relaciones de consumo de las personas con enfermedades crónicas o raras.
- La facilitación de la información para el acceso a los servicios y suministros básicos de las personas en riesgo de exclusión social (electricidad, agua y gas).

Capítulo II

Derecho a la protección de la salud y a la seguridad de las personas consumidoras y usuarias

Artículo 9

Deber general de garantizar la seguridad

Los bienes y servicios puestos en el mercado a disposición de los consumidores serán seguros y no implicarán riesgos para la salud o la seguridad, salvo los que sean usuales o legalmente admisibles en condiciones normales o previsibles de utilización.

Artículo 10

Deber de informar sobre los riesgos

1. Las empresas que produzcan, importen, distribuyan, manipulen o comercialicen bienes o servicios proporcionarán a los consumidores, por medios apropiados y dentro de los límites de sus respectivas actividades, información previa, clara y adecuada sobre los riesgos que puedan provenir de un uso previsible de los bienes o servicios.
2. Los productos químicos y todos los artículos que en su composición incluyan sustancias clasificadas como peligrosas deberán ir envasados con las medidas de seguridad oportunas y mostrar de forma visible los símbolos y las oportunas indicaciones de los peligros que supone su manipulación, así como las explicaciones de las medidas para mitigar sus posibles efectos perjudiciales sobre la salud y la seguridad.

Artículo 11

Deber de neutralizar el riesgo

1. Las empresas tienen la obligación de actuar con diligencia para evitar la puesta en el mercado de bienes y servicios que presenten riesgos incompatibles con el deber general de seguridad cuando sepan o debieran saber, dentro del límite de sus respectivas actividades, que presentan dichos riesgos.
2. Sin necesidad de requerimientos de los órganos competentes, las empresas deberán adoptar todas las medidas adecuadas para neutralizar estos riesgos, dentro del límite de sus respectivas actividades, entre otras, comunicarlo al órgano competente, retirarlo del mercado, recuperarlo de los consumidores o publicar avisos especiales.

Artículo 12

Obligación de conservar y entregar la documentación

1. Las empresas deberán conservar los datos y documentos necesarios para que pueda comprobarse de forma veraz el origen y el destino de los bienes, así como el lote, durante al menos los tres años posteriores al cese de la producción —en el caso de la empresa productora—, al cese de la distribución o la venta del producto en cuestión —en el caso de la importadora— o al agotamiento de existencias —en el caso de empresas de venta al consumidor final. En los productos con fecha de caducidad o consumo preferente, este plazo se reducirá a un año a partir del final de esa fecha, siempre y cuando la normativa de aplicación no establezca plazos más amplios.
2. Los participantes en la cadena comercial que incluyan determinadas marcas en el etiquetado de los productos que comercialicen —en particular el marcado CE— para acreditar que tales productos cumplen los requisitos mínimos de seguridad que les son aplicables, deberán conservar la documentación que justifique la acreditación durante el

periodo que establezca la normativa específica y, en cualquier caso, un mínimo de tres años después de haber agotado las existencias de los productos.

3. Las empresas tienen la obligación de probar la seguridad de los bienes y servicios cuando la autoridad competente en la materia así se lo requiera. También deberán facilitar toda la documentación requerida identificando de manera clara e inequívoca el producto o los productos a que se refiera el requerimiento, así como la traducción de cualquier documentación técnica o cualquier otro documento que haya sido presentado en un idioma distinto a las lenguas oficiales en las Illes Balears.

Capítulo III

Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales

Artículo 13

Protección contra los abusos contractuales

1. La administración de consumo velará porque los contratos no contengan cláusulas abusivas y que las empresas no incurran en prácticas desleales en sus relaciones con los consumidores.
2. La administración de consumo sancionará las cláusulas abusivas contenidas en las condiciones generales de los contratos y las prácticas abusivas que vulneren los derechos de los consumidores.

Artículo 14

Oferta, promoción y publicidad

1. La administración pública adoptará las medidas oportunas para que la oferta, la promoción y la publicidad de los productos, bienes o servicios, se ajusten a su naturaleza, características, condiciones, utilidad o finalidad, sin perjuicio de lo establecido en las disposiciones de publicidad.
2. En el marco de la legislación estatal, la oferta, promoción y publicidad de los productos y servicios dirigidas a las personas consumidoras y usuarias se integra en el contrato.
3. En consonancia con lo dispuesto en el apartado anterior, si el contrato suscrito contuviese cláusulas más beneficiosas para el consumidor, estas prevalecerán sobre el contenido de la oferta, la promoción o la publicidad.
4. No podrá exigirse ninguna contraprestación a un consumidor a consecuencia de la recepción de comunicaciones comerciales o de publicidad sin petición previa, con independencia del medio utilizado.
5. Cuando a través de cualquier comunicación se indique a un consumidor que ha sido agraciado con un premio o regalo sin que haya participado previamente, este será exigible por el consumidor sin que se le pueda reclamar contraprestación de ningún tipo

por ello. El empresario informará al consumidor que reciba el premio de los gastos y los impuestos que genera.

Artículo 15

Protección del consumidor vulnerable en las ofertas contractuales

Las administraciones de consumo velarán especialmente por la protección frente a la publicidad, la promoción y las ofertas ilícitas dirigidas al consumidor vulnerable.

Artículo 16

Prácticas comerciales agresivas

1. Se considerarán ilícitas las prácticas comerciales agresivas, entendiendo como tales las que sometan a acoso al consumidor con ánimo de comercializar el producto o servicio utilizando cualquier tipo de medio, con especial mención al publicitario, telefónico o telemático, y aquellas en las que el consumidor haya manifestado, por medios generalmente admitidos, su voluntad de no recibir tales comunicaciones comerciales. Así mismo, las acciones de recobro de una deuda incierta o dirigidas a la persona no deudora se consideran prácticas agresivas.
2. Las visitas a domicilio de las personas que realizan acciones comerciales de las empresas serán autorizadas previamente por los consumidores o usuarios por escrito. Las empresas comercializadoras son responsables de la obtención de la autorización y de acreditarla ante las autoridades de consumo. La acción comercial en el domicilio del consumidor sin autorización previa se considera infracción.
3. Se prohíbe la comercialización a domicilio de bienes y servicios destinados a personas mayores y a personas pertenecientes a colectivos sujetos a protección especial, salvo autorización expresa y escrita.

Artículo 17

Calidad de los bienes y servicios

1. Los consumidores tienen derecho a exigir la calidad, la idoneidad y la conformidad de los bienes y servicios que se establecen en el contrato y en la normativa aplicable.
2. En concreto, tienen derecho a exigir lo siguiente:
 - a) La adecuación de los bienes y servicios a las expectativas de consumo y de uso, y a la calidad y características que ofrecen.
 - b) La exactitud en el peso y la medida de los bienes y los suministros.
 - c) La información del origen, especialmente en lo que concierne a la procedencia comunitaria o no, de los bienes y servicios.

Artículo 18

Presupuesto

1. Los consumidores tienen derecho a recibir un presupuesto previo en la contratación de bienes o servicios. No podrá exigirse contraprestación alguna por su elaboración cuando el precio no esté determinado ni cuando esté establecido así en virtud de una normativa específica, sin más excepciones que las establecidas reglamentariamente.
2. El presupuesto deberá formalizarse por escrito o en otro soporte duradero, a elección del consumidor, y deberá indicar necesariamente los datos siguientes:
 - a) El nombre o la denominación social de la empresa.
 - b) El número de identificación fiscal de la empresa.
 - c) El domicilio social o comercial y los datos de contacto.
 - d) La identificación de la persona solicitante.
 - e) La descripción del producto o servicio, completa y fácilmente inteligible.
 - f) El precio final completo, incluyendo todos los impuestos y tributos, recargos y descuentos aplicables, debidamente desglosado, con los costes adicionales por servicios, accesorios, financiación, aplazamiento del pago o similares.
 - g) La identificación y la firma del responsable de la empresa.
 - h) La fecha de elaboración del presupuesto.
 - i) Un espacio reservado para la fecha de entrega del presupuesto y otro espacio para la fecha de aceptación del consumidor, que deberá indicar «Acepto el presupuesto» antes de la firma. En el presupuesto electrónico, la empresa habilitará una casilla para la aceptación y firma.
 - j) El periodo de validez del presupuesto.
 - k) El importe que se pagará por la confección del presupuesto si el consumidor lo acepta.
3. El periodo de validez del presupuesto será el que se haya convenido expresamente y, en su defecto, no será inferior a quince días naturales a contar desde la fecha de entrega o del plazo que resulte aplicable según las normativas específicas.
4. No se podrán hacer recaer sobre los consumidores errores de cálculo o de cualquier otro tipo cometidos en la elaboración del presupuesto por la empresa, salvo que sea un error manifiesto o haya mala fe por parte del consumidor.
5. Los presupuestos y sus modificaciones serán vinculantes, siempre y cuando los consumidores los hayan aceptado por escrito o en otro soporte duradero.

Artículo 19

Resguardo de depósito

1. En caso de que un consumidor entregue un bien a una empresa para que esta haga una verificación, comprobación, reparación, sustitución o cualquier otra intervención, la empresa deberá entregar un resguardo de depósito con la identificación del depositante y del depositario, el objeto depositado, una descripción de su estado, la fecha de recepción y el motivo del depósito, y la fecha prevista de realización del servicio. Si no se repara, el bien se devolverá al consumidor en el mismo lugar en el que se entregó.
2. En todo caso, se considerará que el bien se entrega en buenas condiciones, salvo que así se indique de forma detallada en el resguardo de depósito o sea incompatible con el motivo del depósito, sin que sean posibles declaraciones genéricas.

Artículo 20

Documento justificativo de la relación de consumo

1. Los consumidores tienen derecho a la entrega de un recibo justificante, o copia o documento acreditativo de la relación de consumo, con la identificación de la empresa, las condiciones esenciales de la operación, el bien o servicio contratado, la fecha y el precio final completo.
2. En los contratos de adhesión, la empresa debe entregar un documento con las condiciones generales y las particulares, aceptadas y firmadas por ambos. El consumidor elegirá el soporte del documento contractual.
3. Sin perjuicio de lo establecido para los contratos de adhesión, la obligación establecida en el apartado anterior se entenderá cumplida cuando los datos exigidos se incorporen a la factura o al comprobante de compra.
4. Los documentos contractuales y las facturas estarán contenidas en soportes duraderos, de manera que los consumidores puedan acreditar la contratación, el pago de las facturas y el derecho de garantía de los bienes de consumo duraderos al menos durante cinco años para los bienes muebles y diez años para los inmuebles.

Artículo 21

Precio o contraprestación

1. Se entenderá por precio o contraprestación cualquier prestación que deba realizar la persona consumidora, con independencia de su denominación, para la adquisición de un bien o la prestación de un servicio, tales como puntos, bonos, cánones, matrículas o denominaciones análogas.
2. El precio deberá ser completo y, además, debidamente desglosado en el documento en el cual se perfecciona el contrato, con todos los tributos, recargos, descuentos y costes adicionales por servicios, accesorios, financiación, aplazamiento del pago o similares.
3. En caso de conflicto o discrepancia relativa a la contraprestación por un bien o servicio que tiene que cumplir el consumidor, la empresa deberá acreditar de forma inequívoca la contraprestación pactada y su aceptación.

4. En los supuestos en que la empresa no entregue ningún bien ni preste ninguna clase de servicio, no procederá el pago de contraprestación alguna por el consumidor.
5. La empresa debe determinar con carácter previo a la contratación, de modo claro e inequívoco, el bien objeto de venta o el servicio a prestar y la contraprestación que, en su caso, haya de satisfacer el consumidor. Cuando existan dudas respecto al bien o servicio por el que se satisfaga una contraprestación se interpretarán a favor del consumidor.
6. Cuando una empresa oferte un bien o un servicio gratuito a los consumidores, no podrá exigirles pago ni contraprestación alguna. En este caso, la empresa quedará vinculada a su oferta y deberá cumplirla entregando el bien o prestando el servicio gratuito.
7. Las empresas incluirán todos los datos exigidos por la normativa fiscal en todas sus facturas, incluyendo las simplificadas, que entreguen a las personas consumidoras y usuarias.

Artículo 22

Constancia de las condiciones de las ofertas

1. Los consumidores tienen derecho a que se formalice cualquier oferta, modificación contractual o condición realizada verbalmente por una empresa, aceptada por ambos, en cualquier soporte duradero que escojan.
2. La empresa advertirá al consumidor de que la conversación en la que se hace una oferta o una propuesta de contratación se está grabando.
3. Cuando las empresas graben las conversaciones con los consumidores, las grabaciones serán facilitadas de modo gratuito a estos en el plazo máximo de cinco días desde su solicitud, en el soporte elegido por el consumidor.
4. Igualmente, los consumidores tienen derecho a grabar las ofertas contractuales de las empresas y las conversaciones que mantengan con las empresas, en las negociaciones contractuales, sin necesidad advertir a la empresa.
5. El personal de las empresas que se comunique telefónica o telemáticamente con los consumidores para ofrecer nuevos productos o servicios o para modificar las condiciones contractuales estará obligado a identificarse, como mínimo, indicando su nombre y apellidos y el nombre o razón social de la empresa.

Artículo 23

Comprobación de las comunicaciones comerciales y del etiquetado

1. La administración competente en materia de consumo podrá exigir prueba de la exactitud del contenido de las comunicaciones comerciales, de los manuales de uso y del etiquetado, de la presentación y la publicidad de los productos, especialmente en el supuesto de publicidad comparativa.

2. En el supuesto de no presentar las pruebas previstas en el apartado anterior, o ser insuficientes, se considerará que el contenido de las comunicaciones comerciales, de los manuales de uso, del etiquetado o de la presentación y la publicidad de los productos es inexacto y podrá ser constitutivo de infracción.

Artículo 24

Morosidad de los consumidores

1. Una empresa solo podrá manifestar que un consumidor se encuentra en mora cuando se cumplan los requisitos establecidos por la legislación de protección de datos de carácter personal.
2. Antes de la inscripción de los datos personales en un registro de insolvencia crediticia, la empresa comprobará que la deuda es cierta, vencida y exigible, y que corresponde a la persona reclamada. Si la empresa no hace dicha comprobación o no se cumplen los requisitos anteriores, se sancionará de acuerdo con la tipificación que establece esta Ley.
3. La empresa responsable de la inscripción de los datos personales de la persona no deudora en los registros de morosidad ordenará la cancelación inmediata al encargado de estos registros, la cual será efectiva en el plazo máximo de 30 días desde su comunicación.
4. Si la empresa responsable no cursa la orden de cancelación enseguida que se haya saldado la deuda o si la empresa encargada del registro de morosidad no cancela los datos personales de la persona que ha liquidado la deuda en 30 días, ambas empresas podrán incurrir en infracción.

Capítulo IV

Derecho a la información de las personas consumidoras y usuarias

Artículo 25

Información precontractual

1. Las empresas deberán poner a disposición de los consumidores, antes de suscribir el contrato, de manera clara, inequívoca y accesible la siguiente información:
 - a) El nombre o la razón social de la empresa.
 - b) El domicilio social o la dirección del establecimiento para que el consumidor pueda contactar con la empresa.
 - c) Los datos de las empresas de servicios y de venta a distancia o por Internet que permitan la rápida puesta en contacto y la comunicación directa por vía electrónica.
 - d) El número de identificación fiscal.

2. Para garantizar el derecho a una información correcta sobre los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores, debe figurar, de manera cierta y objetiva, información veraz, eficaz, correcta, suficiente y transparente sobre sus características esenciales, la utilización y los riesgos.

3. Los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores cumplirán las exigencias establecidas normativamente y ofrecerán, según su naturaleza, características o finalidad, la siguiente información mínima y relevante:

- a) El origen, la naturaleza, la composición y la finalidad. Los aditivos que, en su caso, llevan incorporados los bienes.
- b) La calidad, la cantidad, la categoría y la denominación usual o comercial, si la tienen.
- c) La fecha de producción o suministro y el plazo recomendado para su uso o consumo, o la fecha de caducidad.
- d) Las instrucciones o indicaciones para el uso o el consumo correcto, las advertencias y los riesgos previsibles.
- e) El precio completo desglosado debidamente, incluyendo todos los tributos, recargos, descuentos aplicables y costes adicionales por los servicios accesorios, la financiación, el aplazamiento del pago o similares o, en su caso, el presupuesto.
- f) Las condiciones jurídicas o económicas de adquisición y utilización y el procedimiento del que dispone el consumidor para poner fin al contrato.
- g) La fecha de entrega o de inicio de la prestación del servicio y los procedimientos de pago, entrega y ejecución, la fecha en la que el empresario se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación del servicio.
- h) El derecho de desistimiento y las condiciones y los plazos para su ejecución, en los supuestos previstos legalmente.
- i) El régimen de garantías legales, adicionales y de postventa que ofrezcan las empresas a los consumidores.
- j) La adhesión a los códigos de buenas prácticas o medios alternativos de resolución de conflictos y la posibilidad de su consulta por los consumidores, tanto por vía electrónica como en los establecimientos físicos de las empresas.
- k) La duración del contrato o, si el contrato es de duración indeterminada o se prorroga automáticamente, las condiciones de resolución. Además, indicará de manera expresa la existencia de compromisos de permanencia o vinculación de uso exclusivo de los servicios de un determinado prestador, así como las penalizaciones en caso de baja de la prestación del servicio.
- l) La funcionalidad de los contenidos digitales, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables, como son, entre otras, la protección mediante la gestión de los derechos digitales o la codificación regional.

- m) Toda interoperabilidad relevante del contenido digital con los aparatos y programas que conozca el empresario o que razonablemente pueda conocer, como son, entre otros, el sistema operativo, la versión necesaria o determinados elementos de los apoyos físicos.
- n) Las agencias inmobiliarias y los portales de Internet informarán a los consumidores sobre las condiciones de accesibilidad de todas las viviendas en venta o alquiler, tanto si son nuevas cómo si no lo son.

4. La información precontractual será entregada al consumidor de manera gratuita.

Artículo 26

Información previa a la contratación de servicios

Las empresas prestadoras de servicios pondrán a disposición de los consumidores, de manera clara, inequívoca y accesible, antes de la suscripción del contrato o, si procede, antes de la prestación del servicio, además de la información contenida en el artículo anterior, la siguiente información mínima y relevante:

- a) En caso de que la actividad esté sometida a un régimen de autorización o registro, los datos de la autoridad competente y el número de inscripción en el registro.
- b) En las profesiones colegiadas, el colegio profesional u organismo análogo en el cual esté inscrita la persona prestadora, así como el título profesional y el estado miembro en que fue otorgado.
- c) En los contratos de adhesión, las condiciones generales utilizadas por la empresa en la contratación con los consumidores y la existencia, en su caso, de las cláusulas contractuales utilizadas por la empresa prestadora sobre la legislación de aplicación al contrato y/o sobre los órganos judiciales competentes.
- d) Las principales características del servicio.
- e) El seguro o las garantías exigibles, en particular los datos de la empresa aseguradora o el garante y la cobertura geográfica.
- f) En los contratos de tracto sucesivo deberá informarse sobre el procedimiento para darse de baja en el servicio.

Artículo 27

Información del precio de los bienes y servicios

1. Todas las empresas quedan obligadas a exhibir el precio de los bienes que se encuentren expuestos para su venta a los consumidores, así como el precio por unidad de medida en los supuestos en que proceda, con las únicas excepciones establecidas en la normativa aplicable. Esta información ha de ser visible para el consumidor y no inducir a error o confusión.

2. El precio al que se refiere el apartado anterior se denominará «precio de venta al público» y se conocerá con la sigla *PVP*. Este precio será anunciado en forma tal que el posible adquirente quede informado de su contenido por la sola lectura del anuncio, sin necesidad de obtener, a tal efecto, ningún tipo de información complementaria.
3. El precio de venta al público deberá comprender la cantidad total que la persona que lo adquiera esté obligada a satisfacer como contraprestación.
4. En cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior, en los precios de venta al público que se expongan deberán incluirse todos aquellos tributos y recargos que gravan el producto vendido, así como los descuentos.
5. En cualquier caso, el consumidor estará en condiciones de conocer el precio de los artículos expuestos en el escaparate sin necesidad de entrar en el establecimiento comercial, así como de conocer el precio de los artículos expuestos en estanterías o armarios del interior, sin precisar aclaración alguna al respecto por parte de quien realiza la venta.
6. Los precios de venta al público deberán ser exhibidos mediante etiquetas fijadas sobre cada artículo o de cualquier otro modo que permita conocerlos y saber a qué producto se refieren. El consumidor deberá conocer el precio sin necesidad de realizar ningún esfuerzo para su comprobación.
7. La venta de productos de la misma naturaleza a un mismo precio y expuestos en forma conjunta permitirá la exhibición de un solo anuncio que comprenda todos los productos iguales.
8. Cuando se trate de productos heterogéneos pero vendidos en forma conjunta, el anuncio del precio expuesto expresará, como mínimo, el valor total del conjunto.
9. Los precios de los servicios serán objeto de publicidad en los lugares donde se presten mediante anuncios perfectamente visibles para los consumidores, en los cuales figuren relacionados los correspondientes servicios ofertados y sus precios totales, incluyendo todos los tributos, las cargas o los gravámenes, así como los descuentos sobre los mismos.
10. No procederá la exigencia o el cobro de un precio superior al anunciado para la venta de bienes o la prestación de un servicio. Cuando exista discordancia entre los precios anunciados para un mismo producto o servicio, solo podrá exigirse el menor de ellos.
11. Sin perjuicio de la legislación básica del Estado, en los contratos celebrados a distancia o fuera del establecimiento mercantil, la información en relación con el precio final del bien o servicio, incluidos los tributos, se suministrará al consumidor de forma clara e inteligible a través de cualquier tipo de comunicación electrónica o de aquella en la que quede acreditada la recepción por el destinatario.
12. En los contratos suscritos a distancia, si la empresa no puede acreditar mediante la grabación de la conversación o documento firmado por el consumidor el precio ofrecido, en caso de conflicto prevalece el precio indicado por el consumidor.

Artículo 28

Información de los precios en Internet

Todos los productos y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras y usuarias en Internet exhibirán los precios en las mismas condiciones que se regulan en el artículo anterior, con las adaptaciones correspondientes al formato de una página web. La información de los precios de los productos y servicios será visible en la web y cumplirá las medidas mínimas reguladas.

Capítulo V

Derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias

Artículo 29

Lengua utilizada en las relaciones de consumo

1. Los consumidores, en las relaciones de consumo, tendrán derecho a ser atendidos oralmente y por escrito en la lengua oficial que escojan, de acuerdo con el Estatuto de Autonomía y la legislación de normalización lingüística.
2. Los consumidores, sin perjuicio del pleno respeto al deber de disponibilidad lingüística, tendrán derecho a recibir en catalán:
 - a) Las ofertas, la información precontractual y contractual, los presupuestos, los resguardos de depósito, las facturas y el resto de documentos relacionados.
 - b) Las instrucciones de uso y consumo de los bienes y servicios, de acuerdo con sus características, con independencia del formato o soporte utilizado, y, en especial, los datos obligatorios relacionados directamente con la salvaguarda de la salud y la seguridad.
 - c) Los contratos de todo tipo con consumidores y la documentación aneja.
3. Los productos elaborados en las Illes Balears que disfrutan de denominación de origen, geográfica o de calidad y los productos artesanales que se confeccionen y comercialicen en las Illes Balears llevarán la información en catalán.

Capítulo VI

Derecho a la protección jurídica y a la reparación de daños y perjuicios sufridos

Artículo 30

Derecho a la reparación y a la indemnización de los daños y perjuicios sufridos

1. Los consumidores tienen derecho, de conformidad con la legislación vigente, a la reparación del daño y a la indemnización por los perjuicios que sufran como consecuencia de la adquisición o la utilización de bienes, productos y servicios.
2. Sin perjuicio del derecho de acudir directamente a la vía judicial, los consumidores y las asociaciones de consumidores podrán dirigirse a las administraciones públicas a fin de ser atendidos y obtener la información necesaria sobre las formas de protección de sus derechos e intereses.
3. La administración de consumo puede suscribir convenios de colaboración con las asociaciones de consumidores y usuarios y los colegios profesionales de las Illes Balears para establecer mecanismos que faciliten a los consumidores la reclamación previa, antes del acceso a la vía judicial, para demandar la reparación y la indemnización de los daños y perjuicios causados por las empresas o los profesionales.

Capítulo VII

Protección de los intereses económicos de las personas consumidoras en los mercados de venta de viviendas y financiación

Sección 1ª

Protección en el mercado de viviendas

Artículo 31

Información antes de la compra de la vivienda

1. Las empresas o profesionales que ofrezcan viviendas para su venta deberán tener a disposición de los consumidores y de las autoridades competentes la siguiente documentación:
 - a) El nombre o la denominación social, el domicilio social o, en su defecto, la dirección de uno de los establecimientos permanentes en España y, en general, cualquier dato que permita establecer una comunicación directa y efectiva con el comprador.
 - b) La identificación de la situación física, jurídica y registral de la finca, con especial referencia a si han sido otorgadas las escrituras de declaración de obra nueva y división horizontal o, en su caso, indicación de que aún no se dispone de ellas.
 - c) La descripción de las condiciones esenciales de la vivienda. En particular, en esta descripción tendrán que encontrarse especialmente resaltados y ser fácilmente comprensibles los datos y las características que identifican la vivienda, tales como el plano general del edificio y de la vivienda, su orientación principal, la superficie útil, la descripción general del edificio en que se encuentra, de las zonas y de los servicios accesorios.
 - d) La calidad de todos los materiales que integran la vivienda y el trazado de todas las instalaciones de los servicios y suministros, tanto de las viviendas como de las zonas comunitarias; el grado de aislamiento térmico y acústico, las medidas de ahorro energético con que cuenta la vivienda, y el certificado energético reglamentario.

- e) El mobiliario del que dispone la vivienda; los electrodomésticos y aparatos de calefacción y/o refrigeración.
- f) La copia de la licencia de edificación y de las otras autorizaciones y trámites administrativos preceptivos para la ocupación y la habitabilidad del inmueble. Si no se dispone de alguna de las licencias o autorizaciones preceptivas o no se hubiera cumplido alguno de los trámites reseñados en este punto, se informará expresamente de esta circunstancia.
- g) La justificación del cumplimiento de la normativa especial sobre garantías exigidas a los agentes de la edificación para asegurar sus responsabilidades.

En las entregas a cuenta de la compra de una vivienda, el vendedor deberá informar del cumplimiento de la normativa especial reguladora de la financiación o la garantía de las cantidades entregadas por anticipado del precio total, identificando la compañía aseguradora o entidad financiera que asumirá tal función, así como la entidad financiera en la cual se abrirán las cuentas especiales donde las cantidades aludidas tengan que ingresarse.

- h) El modelo del contrato de compraventa propuesto, en el que necesariamente se hará constar que el adquirente no soporta los gastos derivados de la titulación, que corresponden legalmente al vendedor; el derecho que asiste al consumidor a la elección de notario y gestor cuando sea él el que pague dichos gastos; el derecho a decidir libremente si se subroga el comprador en alguna operación de crédito no concertada por él, y las garantías que se exijan legalmente a los agentes de la edificación para asegurar sus responsabilidades.

De igual modo, si en el momento de la entrega se careciese de alguna de las licencias o autorizaciones o no se hubiera cumplido alguno de los trámites reseñados en los puntos f) y g) de este apartado, se hará constar expresamente dicho incumplimiento

- i) La fecha de entrega de la vivienda y de los elementos accesorios.
- j) El precio total de venta, en el que se incluirán los honorarios del agente inmobiliario y el impuesto sobre el valor añadido (IVA) o el de transmisiones patrimoniales, del que se deducirán las cantidades entregadas a cuenta por los adquirentes antes de formalizarse la compraventa.
- k) La forma de pago, que tendrá que ajustarse escrupulosamente a la normativa vigente.

Si la empresa vendedora ofrece modalidades de pago aplazado del precio de venta, deberá informar por escrito de la tasa anual equivalente (TAE); también si exige una entrada inicial, así como el número total de plazos y su vencimiento.

De igual modo, tendrá que indicarse el contenido de las eventuales cláusulas penales que, en previsión del incumplimiento del plazo de entrega de la vivienda por el vendedor o del pago de alguno de los plazos por el comprador, se incluyan en el contrato.

- l) Las limitaciones al uso o destino de la vivienda que pudieran derivarse del título constitutivo o de los estatutos, si ya hubieran sido otorgados.

2. El vendedor no puede imponer al comprador el pago del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos.
3. Si las partes contratantes no han pactado expresamente quién abonará los honorarios del notario y los gastos del registro de la escritura pública de compraventa, estos gastos se sufragarán por mitades.
4. Los gastos de gestoría serán abonados por la parte que pida el servicio. Si el solicitante del servicio de gestoría es el consumidor, este podrá elegir libremente al gestor.

Artículo 32

Documentación obligatoria en la adquisición de viviendas

1. En la adquisición de viviendas de nueva construcción se facilitará al comprador una documentación completa suscrita por el vendedor, en la que se detallen, en planta a escala, la vivienda y el trazado de todas las instalaciones, en especial las de los suministros de gas canalizado, agua, electricidad y para la prestación de los servicios de telecomunicaciones, televisión por cable y comunicaciones electrónicas. Deberá incluirse, también, una relación de los materiales empleados en la construcción del edificio y la vivienda, con indicación de su calidad.
2. También se entregarán al comprador de una vivienda, tanto si es de nueva construcción como usada, los siguientes documentos:
 - a) La licencia de ocupación o primera utilización, o los documentos que se exijan reglamentariamente.
 - b) En los suministros en los que sea preceptivo, los boletines del instalador autorizado, en especial los de energía eléctrica, gas y agua canalizados.
 - c) El manual de uso y mantenimiento de la vivienda y sus elementos, y de los elementos comunitarios, si los hubiera.
 - d) Las garantías e instrucciones de los aparatos de uso doméstico que forman parte de la vivienda como elementos accesorios.
 - e) El certificado de eficiencia energética de la vivienda.
 - f) Todos los demás documentos que sean de obligatoria entrega por aplicación de la normativa estatal y autonómica en materia de vivienda.
3. En la firma del contrato, el vendedor entregará al comprador la oferta contractual, que incluirá toda la información exigida en el artículo 25 de esta Ley, que quedará integrada en el contrato.

4. Asimismo, en el momento de formalizar el contrato de compraventa de una vivienda de nueva edificación se entregarán al consumidor:

- a) El libro del edificio y toda la documentación establecida por la legislación de vivienda.
- b) Los estatutos y las normas de funcionamiento de la comunidad de propietarios, si procede. Si el vendedor no ha constituido comunidad de propietarios, advertirá por escrito a los compradores de la obligación de constituirla, de acuerdo con la Ley de Propiedad Horizontal.

Sección 2ª

Protección en la financiación de viviendas

Artículo 33

Ámbito de aplicación

1. Los preceptos de esta sección se aplicarán a los préstamos y créditos hipotecarios que suscriban los consumidores con entidades financieras para la adquisición o reforma de sus viviendas y también para la reunificación de deudas personales en una situación de sobre endeudamiento.
2. También se aplicarán los preceptos de esta sección a las personas que avalen la operación hipotecaria.
3. Los preceptos de esta sección no impedirán la aplicación de las normas que regulan esta materia cuando sean más beneficiosas para el consumidor.

Artículo 34

Información precontractual en los préstamos y créditos hipotecarios

1. Antes de la contratación de un crédito o préstamo hipotecario, la entidad financiera entregará a la persona solicitante la oferta vinculante, por escrito o en cualquier soporte duradero que se le pida, de acuerdo con la normativa estatal vigente.

Si el tipo de interés fuera variable y la entidad financiera hubiera ofrecido a la persona solicitante una reducción del diferencial fijo a cambio de la contratación de otros productos financieros o seguros, la entidad oferente estará obligada a hacer una simulación de la cantidad total que el consumidor pagará por todos los conceptos si acepta dicha oferta, y de la que pagaría sin ella.

2. Las entidades financieras informarán por escrito al solicitante de los gastos necesarios que deberá asumir el consumidor para la constitución de la hipoteca en el Registro de la Propiedad, y de los que pagarán por mitades.
3. En cualquier caso, la entidad financiera entregará la siguiente información por escrito, siete días antes de la firma, al consumidor que solicita el préstamo o crédito:

- a) El borrador del contrato, con la indicación expresa del importe del préstamo o crédito, la duración, el tipo de interés y el procedimiento de revisión si es variable, las comisiones por apertura y la cancelación o amortización anticipada.
- b) El escrito con indicación de las consecuencias jurídicas y económicas para el consumidor, los avaladores y los terceros hipotecantes de la operación, y de la repercusión de las fluctuaciones del precio de mercado de la vivienda en el préstamo o crédito.
- c) Las consecuencias del impago y la posible ejecución del préstamo o crédito.
- d) La posibilidad que la entidad de crédito pida una ampliación de la garantía.
- e) Un resumen por escrito de los elementos más importantes del préstamo o crédito hipotecario: cantidad total prestada y duración del préstamo, descripción del tipo de interés con claridad, en especial en los tipos variables, la indicación expresa del índice de referencia y el diferencial, todas las comisiones y otros cargos asumidos por el consumidor en la escritura notarial.

4. Si el consumidor ha aceptado la contratación de otros productos accesorios, como por ejemplo seguros, planes de pensiones o tarjetas de crédito u otros, a cambio de la reducción del tipo de interés, la entidad financiera entregará, junto con la oferta vinculante, un documento con el importe total de coste de dichos productos accesorios y una simulación del importe total de intereses, que no pagará, y otra simulación de los intereses totales que pagaría el consumidor si decidiera no contratar los productos accesorios, para que pueda comprobar la oferta más beneficiosa.

Capítulo VIII

Protección de las personas usuarias de los servicios de intermediación financiera y de reunificación de deudas

Artículo 35

Protección en la intermediación de créditos al consumo

Las empresas que intercedan en la contratación de préstamos y créditos al consumo se inscribirán en el registro que regula la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la formalización de contratos de préstamo o crédito.

Artículo 36

Protección en la intermediación de créditos hipotecarios

La actividad y el registro de los intermediarios de crédito inmobiliario se rige por lo dispuesto en el capítulo III de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los Contratos de Crédito Inmobiliario.

Capítulo IX

Derecho a la información, a la educación y formación de las personas consumidoras y usuarias

Artículo 37

Información, educación y formación de los consumidores

1. El Gobierno garantizará la educación y la formación de los ciudadanos como consumidores responsables, e incorporará en los ciclos educativos asignaturas y módulos que permitan conocer sus derechos como consumidores y la manera de ejercerlos con responsabilidad, como una contribución a la formación integral de la persona.
2. La educación de los consumidores estará orientada al conocimiento de sus derechos y obligaciones para ejercer un consumo consciente, responsable y sostenible.
3. Los medios de comunicación de titularidad pública de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears dedicarán espacios y programas no publicitarios a la información y la educación de los consumidores, y también otros grupos o sectores interesados, como por ejemplo la comunidad educativa, las asociaciones de padres y madres de alumnos y otros grupos de consumidores considerados vulnerables de acuerdo con el artículo 2.b) de esta Ley. Las organizaciones y asociaciones de consumidores podrán tener acceso y participación en dichos programas y espacios.

Artículo 38

Objetivos de la formación y la educación

1. La educación y la formación de los consumidores tienen los siguientes objetivos:
 - a) Promover una mayor libertad y racionalidad en el consumo de bienes y la utilización de servicios.
 - b) Facilitar la comprensión y la utilización de la información a la que tienen derecho los consumidores.
 - c) Difundir el conocimiento de los derechos y deberes de los consumidores y las formas más adecuadas para ejercerlos.
 - d) Fomentar la prevención de los riesgos que puedan derivarse del consumo de productos o de la utilización de servicios, y, de manera especial, el sobreendeudamiento.
 - e) Adecuar las pautas de consumo a una utilización racional de los recursos naturales y a la conservación del medio ambiente, a la consecución del desarrollo sostenible y a la solidaridad con los demás consumidores.
 - f) Iniciar y potenciar la formación de los educadores en este campo.
 - g) Formar a los operadores económicos que ponen bienes y servicios en el mercado a disposición de los consumidores y usuarios en el respeto a sus derechos, especialmente en la compra y la financiación de la vivienda.

2. Para la consecución de los objetivos previstos en el número anterior, el sistema educativo incorporará contenidos en materia de consumo adecuados a la formación de los alumnos.

3. Se fomentará la formación continua del personal de los organismos, las corporaciones y entidades relacionados con la aplicación de esta Ley, especialmente de quienes desarrollen funciones de información, ordenación, inspección y control.

TÍTULO III

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Capítulo I

Funciones y derechos de las asociaciones de consumidores y usuarios

Artículo 39

Concepto de asociaciones de consumidores y usuarios

1. A los efectos de esta Ley, tienen la consideración de asociaciones de consumidores y usuarios las entidades sin finalidad de lucro constituidas legalmente que tengan como objeto, exclusivo o no, la defensa, la información, la educación, la formación, la asistencia y la representación de los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias, bien sea con carácter general o sectorial.
2. También se considerarán asociaciones de consumidores y usuarios las entidades constituidas por consumidores con arreglo a la legislación de cooperativas entre cuyos fines figure, necesariamente, la defensa, la información, la educación, la formación, la asistencia y la representación de sus socios y estén obligadas a constituir un fondo con este objeto, según su legislación específica.

Artículo 40

Fomento de las asociaciones de consumidores y usuarios

1. Se reconocen las asociaciones de consumidores y usuarios como vía de representación y participación de las personas consumidoras y usuarias. Los poderes públicos de las Illes Balears fomentarán, en sus ámbitos respectivos, el asociacionismo de los consumidores y promoverán el diálogo de sus asociaciones con las organizaciones empresariales y profesionales.
2. Las administraciones públicas, en el ámbito de sus respectivas competencias, podrán colaborar con las asociaciones de consumidores y usuarios en la definición e implantación de fórmulas de participación activa en programas conjuntos de protección a los consumidores.
3. Los miembros de los órganos directivos de las asociaciones de consumidores y usuarios garantizarán su independencia e imparcialidad, y no podrán ocupar cargos públicos remunerados ni puestos de responsabilidad en empresas públicas o privadas.

Artículo 41

Funciones de las asociaciones de consumidores y usuarios

Las asociaciones de consumidores y usuarios tienen las siguientes funciones:

- a) La información a los consumidores sobre sus derechos y obligaciones.
- b) La educación y la formación de los consumidores.
- c) La gestión de los conflictos en materia de consumo, especialmente por medio de la mediación, y la participación en el arbitraje de consumo con el aporte de árbitros independientes e imparciales, con las mismas restricciones que los miembros de los órganos directivos de las asociaciones de consumidores.
- d) El ejercicio de actuaciones de defensa de sus miembros, de la organización y de los intereses generales de los consumidores.
- e) La defensa de los derechos e intereses de las personas como consumidoras de bienes y servicios por medio de la función de consulta, informe y asesoramiento a los poderes públicos.
- f) Cualquier otra función que, legal o convencionalmente, pueda derivarse de las relaciones de consumo y defensa de los consumidores.

Artículo 42

Derechos de las asociaciones de consumidores y usuarios

1. Se reconocen a las asociaciones de consumidores y usuarios los siguientes derechos:

- a) Estar presentes en los órganos colegiados de participación y representadas en los consejos de carácter general y sectorial en los que se traten asuntos que puedan interesar a las personas consumidoras y usuarias, incluido el Consejo de Consumo de las Illes Balears, en el modo en que reglamentariamente se determine.
- b) La legitimación, en el marco de la legislación de procedimiento administrativo, para promover, como interesadas, procedimientos administrativos para la defensa de los intereses de las personas consumidoras y usuarias en todo el ámbito territorial de las Illes Balears, y para comparecer en los procedimientos iniciados por terceros.
- c) Participar en el sistema arbitral de consumo.
- d) Acceder a las ayudas y subvenciones que convoquen y concedan las administraciones públicas de las Illes Balears para la defensa de los consumidores, en los términos que reglamentariamente se establezcan.
- e) En general, colaborar con la administración en las actuaciones de interés común especialmente orientadas a la satisfacción de los intereses generales.
- f) Obtener información de las administraciones públicas en los términos que legal o reglamentariamente se establezcan.
- g) Representar a los consumidores ante los diferentes organismos con competencias que les afectan de forma directa o indirecta.

- h) Participar en sociedades mercantiles en la forma y con los requisitos previstos en el artículo 28 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y usuarios y otras leyes complementarias.
- i) Definir estatutariamente, o por acuerdo de sus asambleas generales, su marco de colaboración con los operadores de mercado, y con tal fin suscribir convenios o acuerdos de colaboración con los mismos, en la forma y con los requisitos previstos en los artículos 30 y 32 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. A tales efectos, los depósitos de documentación previstos en dichos artículos se deberán efectuar ante el encargado del Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de las Illes Balears.

2. Para poder disfrutar de los derechos enumerados en los apartados *a)*, *c)* y *d)* reconocidos en el punto anterior, deberán figurar inscritas en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de las Illes Balears y cumplir las condiciones y los requisitos que reglamentariamente se establezcan para cada tipo de beneficio. A tal efecto, se podrán tener en cuenta, entre otros, criterios de implantación territorial, el número de asociados, el uso de la lengua catalana en su funcionamiento y los programas de actividades a desarrollar.

3. Las asociaciones de consumidores y usuarios quedan obligadas a aplicar los medios de ayuda y colaboración que reciban con esta finalidad exclusivamente a la defensa de los consumidores o a la obtención de los medios instrumentales y personales para conseguir dicho fin.

4. No podrán disfrutar de los beneficios a los que hace referencia las letras *a)*, *c)* y *d)* del apartado 1 las asociaciones que incluyan como asociados a personas que actúen con ánimo de lucro o que perciban ayudas o subvenciones de empresas o agrupaciones de empresas suministradoras de bienes o servicios a las personas consumidoras y usuarias, o que efectúen publicidad no exclusivamente informativa de dichos bienes o servicios.

Artículo 43

Obligaciones de las asociaciones de consumidores inscritas en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de las Illes Balears

1. Ajustar las actuaciones a los principios de buena fe y lealtad, y no podrán divulgar datos de productos o servicios cuando puedan afectar la salud, seguridad o derechos económicos de los consumidores, que no se encuentren apoyados por acreditaciones, resultados analíticos o controles de calidad llevados a cabo en centros oficiales o acreditados.
2. Colaborar con las administraciones públicas competentes en materia de defensa de los consumidores proporcionándoles la información que se les requiera cuando haya un riesgo para la salud o seguridad de los consumidores o se puedan conculcar sus legítimos intereses económicos y sociales.

3. Colaborar con las administraciones públicas en materia de consumo en la detección, localización y comunicación de actividades y prácticas irregulares que afecten la protección de los derechos de los consumidores y, en general, participar en el desarrollo de programas de las políticas públicas de consumo en el marco de las competencias respectivas.
4. Ofrecer a los consumidores, dentro de las capacidades de la asociación, asesoramiento y protección jurídica de sus derechos e intereses lesionados, de acuerdo con la legislación vigente.
5. Coordinar su actuación dentro de las políticas prioritarias de consumo establecidas por las administraciones públicas competentes.
6. Ejercer su actividad de manera profesional y autónoma, garantizando su independencia.
7. Presentar una relación anual de los asociados, con indicación de los que forman los órganos de dirección de la asociación, un balance anual de las cuentas y un plan de actividades para la siguiente anualidad.

Artículo 44

Audiencia

1. Será preceptiva la audiencia en consulta de las asociaciones de consumidores y usuarios, articulada a través del Consejo de Consumo de las Illes Balears, en el procedimiento de elaboración de los reglamentos y las disposiciones administrativas de carácter general que afecten directamente a los derechos e intereses de los consumidores.
2. También será preceptiva la audiencia en consulta de las asociaciones de consumidores y usuarios en los siguientes supuestos:
 - a) En el procedimiento de aprobación de los precios y de las tarifas de los servicios cuando afecten directamente a los consumidores o usuarios y se encuentren legalmente sometidos al control de las administraciones públicas de las Illes Balears.
 - b) En los casos en que una ley así lo establezca.
3. Esta audiencia se hará efectiva por medio de los órganos públicos de consulta y participación establecidos en esta u otras leyes.

Capítulo II

Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de las Illes Balears

Artículo 45

Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de las Illes Balears

1. Las asociaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas, con domicilio social y ámbito territorial limitado a las Illes Balears, deberán figurar inscritas en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de las Illes Balears.

2. El cumplimiento de los requisitos exigidos en esta Ley será condición indispensable para acceder a la inscripción en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de las Illes Balears.

Artículo 46

Control de los requisitos de inscripción

1. El organismo competente en materia de consumo podrá requerir a las asociaciones de consumidores y usuarios inscritas en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de las Illes Balears cuanta documentación e información sea precisa para verificar el cumplimiento y mantenimiento de los requisitos exigidos en este capítulo.
2. Asimismo, podrá realizar, por sí misma o mediante la contratación con entidades externas e independientes, auditorías de cuentas con idéntica finalidad.

Artículo 47

Exclusión del Registro autonómico

1. En el caso de que las asociaciones de consumidores y usuarios inscritas en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de las Illes Balears dejen de cumplir alguno de los requisitos que establecen esta Ley o la normativa de desarrollo, lleven a cabo alguna de las actuaciones prohibidas por esta Ley o por la normativa de desarrollo, o la Administración compruebe su falta de actividad de manera continuada, se podrá producir su exclusión del Registro, previa tramitación del procedimiento administrativo previsto reglamentariamente.
2. La resolución de exclusión del Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de las Illes Balears por haber llevado a cabo actuaciones expresamente prohibidas por esta Ley determinará la pérdida de condición inscrita en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de las Illes Balears, en todo caso por un período no inferior a cinco años desde la fecha de la exclusión, sin perjuicio del mantenimiento de su personalidad jurídica con arreglo a la legislación general de asociaciones o cooperativas.
3. En caso de que la Administración compruebe la falta de actividad continuada, en un período de dos años, de una entidad de consumo inscrita en el Registro, podrá determinar la pérdida de su condición de asociación inscrita en el Registro, sin perjuicio del mantenimiento de su personalidad jurídica con arreglo a la legislación general de asociaciones o cooperativas.

Artículo 48

Colaboración con el Registro estatal

1. A los exclusivos efectos de publicidad, en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de las Illes Balears podrá figurar información sobre las asociaciones de consumidores inscritas en el Registro estatal de asociaciones de consumidores y usuarios o en los registros que, con tal finalidad, puedan crearse en otras comunidades autónomas.

2. La consejería competente en materia de consumo cooperará con la Administración General del Estado y con las administraciones autonómicas para que la información a que se refiere el apartado anterior figure en los registros de su respectiva competencia.

Capítulo III

Órganos de participación y consulta

Artículo 49

El Consejo de Consumo de las Illes Balears

1. El Consejo de Consumo de las Illes Balears, adscrito a la consejería competente en materia de consumo, se configura como el órgano consultivo de colaboración y participación en materia de consumo de las asociaciones de consumidores y organizaciones empresariales.
2. Serán funciones del Consejo informar sobre los proyectos de disposiciones generales que afecten a las personas consumidoras y usuarias, promover iniciativas en relación con el consumo y el uso de bienes, fomentar el diálogo entre asociaciones de consumidores y organizaciones empresariales, y las otras que reglamentariamente se establezcan.
3. Reglamentariamente se establecerán su composición, participación y funcionamiento.

TÍTULO IV

ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

Capítulo I

Actuaciones generales

Artículo 50

Acciones administrativas de protección

Las administraciones de consumo desarrollarán las actuaciones jurídicas, administrativas y técnicas que sean precisas para la efectiva protección de los consumidores. Entre otras llevarán a cabo las siguientes acciones:

- a) Colaborar y cooperar en la protección a los consumidores, coordinando sus actuaciones a fin de hacer efectivo el principio de eficacia en la actividad administrativa.
- b) Proporcionar a los consumidores información sobre sus derechos y legítimos intereses y las formas de ejercerlos.
- c) Intervenir como mediadoras en la resolución de los conflictos entre los consumidores y empresarios en los términos establecidos por la normativa aplicable.
- d) Tramitar las denuncias y las reclamaciones que formulen los consumidores.
- e) Fomentar el sistema arbitral de consumo.

- f) Promover la educación y la formación de los consumidores.
- g) Fomentar el asociacionismo de los consumidores.
- h) Colaborar con las asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales en campañas de información y sensibilización de los consumidores y empresarios en materia de consumo.
- i) Programar y realizar actuaciones de control e inspección de los bienes y servicios.
- j) Adoptar las medidas provisionales oportunas para la protección de los consumidores.
- k) Sancionar las conductas que constituyan una infracción a las normas de consumo.
- l) Facilitar el uso del catalán en las relaciones de consumo.

Artículo 51

Administración de consumo electrónica

1. De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la administración de consumo autonómica adaptará de manera progresiva todos los procedimientos administrativos que tramite al formato electrónico.
2. Los procedimientos arbitrales se regirán, una vez designado el órgano arbitral, por lo dispuesto en la Ley de Arbitraje vigente.
3. Todas las empresas y profesionales estarán obligados a relacionarse por canales electrónicos con la administración de consumo.

Capítulo II

Actuaciones administrativas en materia de información a las personas consumidoras y usuarias

Artículo 52

Actuaciones administrativas en materia de información

Las administraciones públicas que actúen en el ámbito territorial de las Illes Balears llevarán a cabo las siguientes actuaciones de información:

- a) Impulsar la difusión de la información a los consumidores y concertar con sus asociaciones y con las organizaciones empresariales fórmulas de participación activa en las campañas informativas.
- b) Promover la existencia de espacios divulgativos sobre el consumo en los medios de comunicación.
- c) Fomentar, en colaboración con las organizaciones empresariales, la existencia de distintivos de calidad para los productos, bienes y servicios de las Illes Balears. Las administraciones públicas considerarán el uso de la lengua catalana un requisito o mérito objetivo en la valoración de los distintivos de calidad que se establezcan.

- d) Informar a los consumidores sobre los productos peligrosos detectados en el mercado, en las condiciones que reglamentariamente se establezcan.

Artículo 53

Oficinas de información al consumidor

Se promoverá la existencia de oficinas y departamentos de titularidad pública como órganos de información y asesoramiento a los consumidores, cuyo ámbito podrá ser autonómico, insular, municipal o supramunicipal, atendiendo a los criterios de eficacia y eficiencia.

Artículo 54

Funciones de las oficinas de información al consumidor

1. Son funciones de las oficinas de información al consumidor las siguientes:

- a) Informar y orientar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos.
- b) Recibir y registrar las denuncias y reclamaciones de personas consumidoras, y remitirlas a las entidades y los organismos correspondientes.
- c) Interceder o mediar en la resolución de conflictos y fomentar el sistema arbitral de consumo como cauce de resolución de los mismos y servir, en su caso, de sede de los arbitrajes de consumo.
- d) Suministrar la información que requieran las administraciones públicas a efectos estadísticos y de colaboración en la actuación de defensa de los consumidores.
- e) Educar y formar en consumo responsable a los consumidores en general y en especial a las personas vulnerables.
- f) Informar acerca de las asociaciones de consumidores y usuarios existentes y colaborar con las mismas.

2. Queda prohibida toda forma de publicidad expresa o encubierta en las oficinas de información al consumidor.

Capítulo III

Reclamaciones y denuncias de los consumidores

Artículo 55

Hojas de reclamación o denuncia

1. Todas las empresas y los profesionales que comercialicen bienes o presten servicios a los consumidores de las Illes Balears deberán tener en sus establecimientos hojas de reclamación o denuncia a disposición de los consumidores, y un cartel informativo de la tenencia de hojas. La existencia de las hojas se anunciará en la forma y los términos previstos por la normativa aplicable. El régimen jurídico y el procedimiento de tramitación de las hojas se establecerá reglamentariamente.

2. Los profesionales colegiados pueden substituir al órgano de tramitación de las reclamaciones y denuncias y el procedimiento regulado reglamentariamente por otros sistemas si así se acuerda mediante convenio de colaboración entre el correspondiente colegio profesional y la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears. En cualquier caso, el sistema colegial alternativo presentará un nivel de garantías y de objetividad en el tratamiento de la reclamación análogo al sistema ordinario.
3. Las empresas y los profesionales que dispongan de hojas de reclamación oficiales sectoriales, establecidas en la normativa de su correspondiente sector, no tienen la obligación de disponer de hojas de reclamación de consumo.

Artículo 56

Tramitación de denuncias y reclamaciones

1. La tramitación de las reclamaciones y denuncias de los consumidores presentados contra empresas o profesionales se regularán reglamentariamente.

En todo caso, en la tramitación de las denuncias se comprobarán los hechos denunciados antes del inicio del correspondiente procedimiento sancionador.

La tramitación de las reclamaciones se regirá por los principios de simplicidad, economía procedimental y utilización de los medios más oportunos para intentar que consumidor y empresa lleguen a un acuerdo, evitando formalidades innecesarias.

El procedimiento sancionador se iniciará cuando no haya acuerdo entre las partes y de la reclamación se deriven presuntas infracciones cometidas por parte de la empresa.

2. Los consumidores acreditarán la presentación de reclamación previa a la empresa antes de la presentación de la hoja de reclamación oficial. Las empresas contestarán a las personas consumidoras y usuarias en el plazo máximo de un mes. Si la empresa no contesta en dicho plazo o la respuesta no satisface al consumidor o usuario, podrá presentar reclamación oficial.
3. Si la empresa está adherida al sistema arbitral de consumo, el consumidor podrá presentar una solicitud de arbitraje de consumo después de reclamar directamente a la empresa y que no le conteste en el plazo de un mes o que la respuesta de la empresa no satisfaga sus pretensiones.
4. Las administraciones de consumo podrán citar a los ciudadanos para que comparezcan en las oficinas públicas cuando sea necesario para aclarar las actuaciones de control o las denuncias y reclamaciones, siempre que se haya intentado por los medios habituales y no hayan sido suficientes en las condiciones establecidas en el artículo 19 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

5. Los requerimientos que formulen los órganos competentes de las administraciones de consumo para la aportación de información o documentación con la finalidad de tramitar las reclamaciones y denuncias serán de obligado cumplimiento para sus destinatarios.

Capítulo IV

Actuaciones administrativas para la educación y la formación de las personas consumidoras y usuarias

Artículo 57

Desarrollo del derecho a la educación de los consumidores

1. Al objeto de hacer efectivo el derecho a la educación en materia de consumo, el Gobierno de las Illes Balears adoptará las medidas oportunas para incluir la educación del consumidor dentro del currículum ordinario de los centros de enseñanza en todos los ciclos y niveles de la educación obligatoria, incluyendo la formación permanente del profesorado en esta materia, de las asociaciones de padres y madres de alumnos y de otros miembros de la comunidad educativa. La administración educativa llevará a cabo esta actuación con la colaboración de la administración de consumo.
2. La administración de consumo de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears adoptará las medidas oportunas para:
 - Garantizar la formación permanente en materia de consumo del personal que ejerza funciones de información y orientación a los consumidores.
 - Promover la información, la educación y la formación en consumo de todas las personas en general, y en particular de los colectivos especialmente protegidos que recoge el artículo 2.b) de esta Ley.
 - Elaborar y publicar materiales de información y formación de los consumidores para el conocimiento de sus derechos y de sus medios de protección, así como el ejercicio de un consumo responsable.
 - Conseguir que la actuación de las administraciones se fundamente no solo en criterios económicos, sino también en criterios de sostenibilidad y responsabilidad social.
3. Las administraciones públicas con competencias en materia educativa y en materia de consumo promoverán la educación de los consumidores en el contexto de la comunidad educativa, favoreciendo el aprendizaje colaborativo y el uso de las nuevas tecnologías, para lo que establecerán la necesaria colaboración entre los órganos competentes.

Capítulo V

Inspección y vigilancia del mercado

Artículo 58

La inspección y la vigilancia del mercado

1. Las administraciones públicas de las Illes Balears en sus respectivos ámbitos competenciales llevarán a cabo actuaciones de control e inspección sobre los bienes i servicios puestos a disposición de los consumidores, a fin de comprobar su adecuación a las normas aplicables.
2. Los órganos competentes de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears llevarán a cabo la actividad de inspección y control en el ámbito de sus competencias en materia de consumo.

Artículo 59

Ámbito de actuación

1. Las actuaciones de inspección, control de calidad y seguridad que desarrollen las administraciones públicas de las Illes Balears con competencias en materia de protección de los consumidores se llevarán a cabo sobre productos, bienes y servicios destinados a los consumidores y las empresas que los comercialicen. La inspección comprobará que se adecuen a la normativa vigente y también que se ajusten razonablemente a las expectativas que pueden motivar la adquisición, derivadas de las descripciones realizadas en su presentación, publicidad, precio y otras circunstancias.
2. Las actuaciones de inspección y de control del mercado tendrán por objeto, preferentemente, el control de los bienes, productos y servicios considerados de uso o consumo común, ordinario y generalizado, así como de los que, sin ser calificados como tales, perjudiquen o puedan perjudicar gravemente el derecho a la salud, la seguridad y los legítimos intereses económicos de los consumidores, afecten a un consumidor vulnerable o puedan crear situaciones de alarma social.
3. Para la realización de las funciones inspectoras los órganos de control podrán solicitar la asistencia de técnicos especialistas, que actuarán conjuntamente con el personal inspector.
4. Los funcionarios de la inspección de consumo colaborarán, dentro de las disponibilidades del servicio, con otros departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears u otras administraciones, en el control de los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores.
5. La planificación de las actuaciones de la inspección de consumo se realizará, en la medida de lo posible, en coordinación con otras inspecciones de cualquier administración pública.

Artículo 60

El personal inspector

1. El personal funcionario al servicio de la administración que ejerce funciones de inspección tiene, en el desarrollo de su actuación inspectora, la condición de autoridad con carácter general y, en particular, respecto a la responsabilidad administrativa y penal de las personas que ofrezcan resistencia o atenten contra ellos, de hecho o de palabra.

2. Los inspectores de consumo deberán identificarse siempre antes de ejercer las potestades derivadas de sus funciones, salvo que la identificación pueda frustrar la finalidad de la inspección o en los supuestos en los que se investiguen actividades o servicios que se ofrezcan a la venta en línea o mediante otros medios de venta a distancia. Su actividad será siempre respetuosa con los administrados, proporcionada y ponderada.
3. El personal inspector y el personal adscrito a los órganos relacionados con la inspección deberán guardar secreto sobre los asuntos que conozcan por razón de su trabajo.

Artículo 61

Funciones de la inspección de consumo

1. Las funciones generales de la inspección serán la investigación, la vigilancia, el control y la inspección de los productos, bienes y servicios con el fin de garantizar los derechos de los consumidores. Estas funciones las desarrolla el personal inspector y el personal adscrito a los órganos relacionados con la inspección que participa en tareas administrativas previas o derivadas de la actividad inspectora o con relación jerárquica con el personal inspector de consumo.
2. Corresponde a los órganos que ejercen funciones de inspección en el ámbito del consumo, además de las funciones generales, el ejercicio de las siguientes funciones:
 - a) Vigilar, verificar y constatar el cumplimiento de la normativa que pueda afectar, directa o indirectamente, los derechos de los consumidores respecto de los productos, bienes y servicios que tengan como destinatarios finales a los consumidores.
 - b) Investigar y comprobar los hechos de los que tenga conocimiento la administración en materia de consumo por presuntas infracciones o irregularidades, y comprobar el alcance, las causas y las responsabilidades de los presuntos autores.
 - c) Estudiar, preparar y ejecutar las campañas de inspección, así como cualquier otra actuación preparatoria para la correcta ejecución de sus funciones.
 - d) Ejecutar las acciones derivadas del sistema de intercambio rápido de información relativo a la seguridad de los productos industriales.
 - e) Informar a las empresas durante la realización de sus actuaciones sobre las exigencias, el cumplimiento y la aplicación de la normativa vigente en materia de protección y defensa de los derechos de los consumidores.
 - f) Controlar los incumplimientos y las irregularidades observadas en los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores; hacer, en su caso, las advertencias y las citaciones necesarias, y proponer o adoptar las medidas provisionales correspondientes.
 - g) Elaborar los informes que requiera su actividad así como los que le soliciten dentro del ámbito de sus competencias.

- h)* Ejecutar las órdenes dictadas por las autoridades competentes y cumplir las órdenes de servicio en materia de consumo.
- i)* Cualquier otra que se establezca en el desarrollo reglamentario de la presente Ley.

Artículo 62

Facultades del personal inspector

1. En sus actuaciones, la inspección podrá llevar a cabo, de conformidad con la legislación vigente, las siguientes actuaciones:

- a)* Acceder sin previo aviso a los locales y a las instalaciones de las personas inspeccionadas y hacer visitas de inspección y control, con independencia de que el público en general pueda tener acceso a dichos locales. Acceder, en sus actuaciones, a la documentación industrial y mercantil que deben tener obligatoriamente las empresas objeto de inspección por razón de la actividad que realizan y a cualquier otra que sea relevante a los efectos de la investigación de los hechos, incluso a la documentación contable. Además, se le facilitará en la misma visita de inspección copia de toda la documentación que solicite y que sea relevante a los efectos de la investigación de los hechos.

El hecho de que el titular haya restringido el acceso del público a los locales y a las instalaciones o a parte de los mismos no será obstáculo para que el personal inspector pueda acceder a este espacio, para lo cual podrá recabar el auxilio de los cuerpos y fuerzas de seguridad ante cualquier negativa o resistencia al acceso, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas que puedan derivarse de dicha actitud.

- b)* Acceder, con el consentimiento de la persona interesada o con autorización judicial, a los domicilios y a los restantes edificios o lugares cuyo acceso requiera el consentimiento del titular.
- c)* Requerir la presencia de las personas inspeccionadas, de sus representantes legales o de cualquier otra persona en las dependencias administrativas, en el domicilio de la empresa o en el lugar donde se comercializan, almacenan, distribuyen o manipulan productos o bienes, o se prestan servicios a fin de llevar a cabo las correspondientes comprobaciones inspectoras.
- d)* Practicar las pruebas, las investigaciones o los exámenes necesarios para comprobar el cumplimiento de la normativa, y tomar muestras y hacer las comprobaciones y los ensayos sobre los productos, bienes o servicios puestos a disposición de los consumidores. En el caso de que se investiguen actividades o servicios ofrecidos en la venta en línea, las pruebas y las tomas de muestras se podrán practicar bajo identidad encubierta.
- e)* Requerir el envío a las dependencias administrativas de la documentación o de los datos que sean necesarios de cara al esclarecimiento de los hechos objeto de la inspección que no se hayan podido facilitar en el momento de la visita inspectora.

- f) Advertir a todos aquellos que incumplan algunos de los preceptos establecidos en esta Ley o en alguna otra norma que pueda afectar directa o indirectamente a los derechos de los consumidores, y requerirles el cumplimiento, todo ello sin perjuicio de la adopción de las medidas establecidas en la presente Ley o la exigencia de las responsabilidades administrativas o de otro orden que, en su caso, procedan.

La ausencia de requerimientos previos no impedirá la iniciación de un procedimiento sancionador por los incumplimientos detectados.

- g) Proponer a los órganos competentes las medidas provisionales o las actuaciones adecuadas a las irregularidades o a los incumplimientos constatados y colaborar en su ejecución.
- h) Adoptar, incluso de forma inmediata y en casos de urgencia, las medidas provisionales establecidas por la normativa, que deberá ratificar, levantar o modificar el órgano competente.
- i) Usar el carné profesional para su identificación. Este documento acredita la condición de funcionario del personal inspector e incluye un código identificativo que deberá figurar en las actas que levanten, sin necesidad de hacer constar en estas su nombre y los apellidos.

2. Las copias o reproducciones de la documentación obtenidas por el personal inspector para incorporarlas a las diligencias inspectoras podrán incluir los datos de carácter personal sin consentimiento de terceras personas, de acuerdo con lo establecido por la normativa reguladora en materia de protección de datos de carácter personal.

3. La documentación y los datos obtenidos por los órganos competentes en materia de inspección de consumo en el ejercicio de sus funciones de investigación y control tendrán carácter reservado y únicamente podrán utilizarse para la finalidad de la actuación inspectora y sancionadora, en su caso, de modo que queda expresamente prohibida la cesión o la comunicación a terceras personas, salvo que una norma con rango de ley obligue a comunicar los hechos si ponen de relieve indicios de infracciones penales o administrativas en otras materias, todo ello sin perjuicio del derecho de acceso a los documentos que forman parte del expediente, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Artículo 63

Colaboración con la inspección

El personal inspector, en su carácter de autoridad y en el ejercicio de sus funciones, podrá solicitar la ayuda o la colaboración que resulte precisa de cualquier otra administración, autoridad o de sus agentes, que deberán prestársela, incluidos los pertenecientes a los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado de acuerdo con su normativa específica.

Artículo 64

Obligaciones de los ciudadanos en las actuaciones inspectoras

1. Las personas físicas y jurídicas titulares de los establecimientos, sus representantes o las personas a cargo del establecimiento, tendrán las siguientes obligaciones en el momento de la inspección:
 - a) Consentir y facilitar las visitas de inspección y el acceso a las dependencias del establecimiento, incluso fuera del horario de apertura, cuando sea necesario para el control de la actividad desarrollada.
 - b) Suministrar toda clase de información y los datos sobre instalaciones, productos o servicios, así como las autorizaciones, los permisos y las licencias necesarios para el ejercicio de la actividad, y permitir que el personal inspector compruebe directamente los datos aportados.
 - c) Tener a disposición de la inspección la documentación que sirva de justificación de las transacciones efectuadas, tales como los contratos, las facturas, los albaranes y demás documentos exigidos legalmente, así como aquellos que sean necesarios para determinar las responsabilidades pertinentes.
 - d) Facilitar copia o reproducción de la documentación citada en los puntos anteriores que les sea solicitada.
 - e) Permitir que se practique la toma de muestras o que se efectúe cualquier otro tipo de control o ensayo sobre los productos y bienes en cualquier fase de elaboración, envasado o comercialización.
2. Las obligaciones establecidas en el apartado 1 de este artículo incluyen la cesión o la comunicación de datos, informaciones y documentos de carácter personal sin el consentimiento de la persona afectada, de acuerdo con lo establecido en la normativa de protección de datos de carácter personal.
3. Las personas físicas o jurídicas y, en su caso, sus representantes, titulares de empresas intervinientes en la fabricación, la comercialización y la venta de bienes o la prestación de servicios, están obligadas a informar o presentar la documentación que les sea requerida en cualquier momento por los órganos competentes en materia de consumo, a efectos del control de productos y servicios.
4. Será obligatoria la comparecencia a las citaciones que realice el personal de inspección en el ejercicio de sus tareas, de acuerdo con lo establecido en la presente Ley.

Artículo 65

Depósito y custodia de productos

1. Las personas físicas y jurídicas titulares de los establecimientos, sus representantes o las personas a cargo del establecimiento están obligadas a depositar y conservar adecuadamente los productos y bienes sujetos a la medida provisional de inmovilización, u a otras medidas, incluso cuando voluntariamente hayan adoptado la retirada o la suspensión de su distribución y así conste en la correspondiente acta.

2. En cuanto a la obligación de conservación, depósito y custodia de los productos sobre los que se haya practicado una toma de muestras, será de aplicación la normativa reglamentaria.
3. El incumplimiento de lo previsto en los dos apartados anteriores constituirá infracción en materia de consumo.

Artículo 66

Citaciones

1. El personal de inspección de consumo podrá efectuar citaciones a fin de que las personas titulares de empresas, actividades o establecimientos, sus representantes legales o cualquier persona vinculada con estas, comparezcan en el lugar donde se encuentra el domicilio de la empresa, en el lugar donde comercialicen, almacenen, distribuyan o manipulen los productos o la prestación de los servicios o en las dependencias públicas, al efecto de facilitar el desarrollo de la labor inspectora y para aportar la documentación necesaria y toda la información o los datos que sean necesarios, incluida aquella que contiene datos de carácter personal. La falta de comparecencia sin justa causa apreciada se entenderá como obstrucción a la inspección.
2. Estas citaciones podrán realizarse igualmente a cualquier consumidor, siempre que sea absolutamente imprescindible para la actividad inspectora.
3. En las citaciones se hará constar el lugar, la fecha, la hora y el objeto de la comparecencia, procurando la mínima perturbación de las obligaciones laborales y profesionales de las personas citadas, que podrán acudir acompañadas de asesores identificados.

Artículo 67

Requerimientos

1. El personal de inspección de consumo, en el ejercicio de las funciones que tiene reconocidas, estará facultado para requerir la presentación o la remisión de documentos y el suministro de datos, incluso de carácter personal.
2. Asimismo, el personal de inspección de consumo, en el ejercicio de las funciones que tenga reconocidas, estará facultado para requerir la ejecución de las actuaciones necesarias para el esclarecimiento de los hechos objeto de la actividad inspectora y la subsanación de los incumplimientos, en su caso, a fin de lograr su efectiva adecuación a la normativa vigente.
3. El incumplimiento injustificado de lo previsto en los apartados anteriores se entenderá como obstrucción a la inspección o negativa a facilitar la información requerida por ellos.
4. Cuando de las actuaciones inspectoras realizadas resultasen simples inobservancias de exigencias o requisitos fácilmente subsanables, de las que no se deriven daños o perjuicios inmediatos para los consumidores, el personal de inspección de consumo podrá formular los requerimientos que estime oportunos al titular o al representante del establecimiento o el servicio, a fin de lograr su adecuación efectiva a la normativa vigente.

En este caso, el requerimiento recogerá las anomalías, irregularidades o deficiencias apreciadas con la indicación, en su caso, del plazo para su subsanación.

Artículo 68

Actas de inspección

1. El personal inspector extenderá actas de sus visitas de inspección, de las demás actuaciones de investigación y control, y siempre que constate indicios de infracción de la normativa de consumo.
2. El acta de inspección estará numerada y debe identificar al inspector actuante mediante el código de identificación que consta en el carné profesional, la fecha y la hora de la inspección, y el lugar donde se extiende.
3. El acta de inspección identificará el nombre o la razón social, el nombre comercial, el número de identificación fiscal, la dirección o el domicilio social del titular y la dirección completa del establecimiento inspeccionado.

También se identificará el nombre y los apellidos y el documento oficial de identidad de la persona que atiende a la inspección, como también, en su caso, la calidad de su representación o la vinculación que tiene con la empresa, salvo que se investiguen actividades o servicios de la sociedad de información, que no sea posible la visita al sujeto presuntamente responsable o que la identificación del inspector pueda frustrar la finalidad de la actuación inspectora. La no identificación se entenderá como obstrucción a la inspección.

4. El acta de inspección recogerá los hechos relevantes para las investigaciones o el control y el resto de circunstancias o datos objetivos que permitan determinar mejor los incumplimientos y las irregularidades observados, su alcance y los presuntos responsables.
5. El acta de inspección podrá recoger las manifestaciones que el compareciente quiera hacer constar.
6. La firma del acta de inspección por la persona que atiende la inspección no supone el reconocimiento de los presuntos incumplimientos e irregularidades descritos, ni la aceptación de las responsabilidades que se deriven.
7. La negativa a firmar el acta no invalida su contenido ni el procedimiento administrativo a que dé lugar, ni desvirtúa el valor probatorio a que se refiere. Si esta negativa se produce, se comunicará al compareciente que puede firmar a los únicos efectos de recepción del documento, lo cual se hará constar.
8. El acta de inspección puede recoger en un anexo la documentación necesaria para aclarar los hechos investigados, incluidos tanto los documentos en papel como en cualquier otro soporte duradero. En todo caso, el inspector actuante deberá diligenciar los documentos anexos. Los documentos constituidos con posterioridad y plasmados en papel o en otro soporte duradero, tales como fotografías, pueden ser anexados después de la inspección

en las propias dependencias de la inspección. En este caso, se entregará copia de dicha documentación cuando se notifique, en su caso, la resolución de inicio del procedimiento sancionador.

9. Las actas de inspección son un documento público y deben ir firmadas por el personal inspector que las extienda.
10. Al finalizar el acta, se entregará copia a la empresa o entidad objeto de inspección. No obstante, en los supuestos en que se investiguen actividades o servicios de la sociedad de la información, o en los que no sea posible la visita al sujeto presuntamente responsable, se entregará dicha copia cuando se notifique, en su caso, la resolución que inicie el procedimiento sancionador.

Artículo 69

Valor probatorio de las actas de inspección

1. Los hechos constatados por el personal inspector y recogidos en las actas de inspección tienen valor probatorio y presunción de certeza, salvo prueba en contra.
2. Las actas de inspección que cumplan los requisitos formales establecidos por esta Ley y que hayan sido extendidas por funcionarios de otros organismos públicos que tengan reconocida la condición de autoridad tienen el mismo valor probatorio en los procedimientos administrativos derivados de la aplicación de la presente Ley.

Artículo 70

Diligencias de inspección

1. La diligencia es el documento interno que acredita o hace constar hechos que se han producido de los cuales no se tiene constancia documental o la realización de un trámite administrativo o de una actuación determinada.
2. El personal de inspección de consumo podrá extender diligencias si son relevantes para el esclarecimiento de los hechos investigados y resulte imposible o claramente innecesario extender un acta de inspección. A las diligencias se podrá adjuntar documentación acreditativa de los hechos investigados, tanto si son documentos en papel como en cualquier otro soporte duradero.
3. Las diligencias contendrán la identificación del personal de inspección y la fecha, la hora y el lugar en que se emiten, y deben ir firmadas. Además, indicarán forzosamente las circunstancias que motivan su emisión y se archivarán en el expediente.
4. Los hechos recogidos en las diligencias del personal de inspección tendrán el mismo valor probatorio que los hechos constatados, contenidos o recogidos en las actas de inspección.

Artículo 71

Toma de muestras

1. Durante las actuaciones inspectoras se permitirá que se practique la toma de muestras o que se efectúe otro tipo de control o ensayo sobre los productos o bienes en cualquier fase de su comercialización, a fin de comprobar la adecuación a la normativa que les sea de aplicación en lo que respecta a su funcionalidad, composición, etiquetado, presentación, publicidad y los niveles de seguridad que ofrecen al consumidor.
2. Las irregularidades que se detecten en el marco de estas actividades serán objeto de las actuaciones administrativas y de las acciones judiciales que, en su caso, procedan, sin perjuicio de que se pongan en conocimiento de los responsables para que adopten, en su caso, las medidas adecuadas que corrijan las irregularidades observadas.
3. La práctica de la toma de muestras y las pruebas analíticas se efectuarán, en lo no previsto en esta Ley, de acuerdo con el procedimiento establecido en la legislación general o en las normas que desarrollen la presente Ley. En la práctica de la toma de muestras de productos comercializados por Internet u otros medios a distancia, la toma de muestras se podrá practicar bajo identidad encubierta y el resultado de las pruebas o ensayos podrá quedar acreditado con un único ensayo analítico obtenido en un laboratorio oficial de una muestra constituida por un solo ejemplar.

Artículo 72

Pago de las muestras

1. La Administración pagará el precio de coste de las muestras y los gastos de los análisis, los ensayos, las pruebas y las comprobaciones que promueva, sin perjuicio de que luego puedan imponerse las sanciones accesorias que correspondan.
2. La obligación de pago de la muestra no será de aplicación en los siguientes casos:
 - a) Cuando la toma de muestras se lleve a cabo sobre productos que estén sujetos a medidas provisionales, incluso las adoptadas con carácter provisional y pendientes de ratificación, que limiten su fabricación, distribución o venta.
 - b) Cuando la toma de muestras se lleve a cabo en las instalaciones del responsable del bien o producto investigado.
 - c) Cuando el tenedor del producto no disponga de factura de compra que avale su procedencia u origen.

Artículo 73

Ratificación de las actuaciones

El superior jerárquico o los instructores de los procedimientos sancionadores podrán solicitar a los funcionarios de la inspección de consumo intervinientes la ratificación de las actas o diligencias que hayan formalizado.

Artículo 74

Formación y recursos de la inspección

Las diversas administraciones públicas de las Illes Balears con competencias en la materia deberán velar para que la dotación de recursos de la inspección sea la adecuada a la función a realizar y, en especial, para la formación continuada del personal inspector.

Capítulo VI

Medidas provisionales

Artículo 75

Medidas provisionales

1. El órgano de la administración competente en materia de consumo puede acordar motivadamente, a instancia propia, a propuesta de la inspección, del instructor del procedimiento sancionador, del propio responsable si voluntariamente así lo solicita o a instancia de otras administraciones, las medidas provisionales que se consideren oportunas en los siguientes supuestos:
 - a) Cuando existan indicios racionales de riesgo no aceptable para la salud y la seguridad de los consumidores.
 - b) Cuando se vulneren los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores.
 - c) Cuando se comercialicen bienes o productos carentes de etiquetado obligatorio o éste figure en una lengua no oficial en la comunidad autónoma.
 - d) Cuando la empresa no pueda justificar la procedencia de los bienes o productos mediante los documentos que le requiera la inspección.
2. Las medidas provisionales pueden afectar a los responsables de la producción, la distribución y la comercialización de bienes y de la prestación de servicios o a cualquier otra persona responsable del bien o servicio.
3. Las medidas provisionales pueden afectar a una o varias personas determinadas, o a una pluralidad indeterminada e incluso adoptarse con carácter general.
4. El inspector, por razones de urgencia, puede adoptar las medidas provisionales establecidas por la presente Ley, por lo que debe levantar acta de inspección motivada y conceder un plazo máximo de audiencia de cinco días hábiles a la persona interesada. Estas medidas se deben confirmar, modificar o levantar por resolución del órgano competente en el plazo más breve posible —que en ningún caso podrá ser superior a quince días— a partir del día siguiente al día en que se hayan sido adoptadas, y notificarse a la persona inspeccionada. Si no se cumplen estos preceptos las medidas provisionales quedarán sin efecto.

Artículo 76

Tipos de medidas provisionales

1. El órgano competente puede adoptar las siguientes medidas provisionales:

- a) Imponer, por razones de seguridad, condiciones previas a la comercialización de un bien o la prestación de un servicio en los casos en que los incumplimientos normativos puedan ser corregidos o el posible riesgo disminuya de forma ostensible mediante la inclusión de advertencias adecuadas.
- b) Inmovilizar bienes, decomisarlos u obligar a retirarlos del mercado y a recuperar los que estén en manos de los consumidores y, si es preciso, acordar su destrucción en condiciones adecuadas.
- c) Suspender o prohibir la actividad, la oferta, la promoción o la venta de bienes o la prestación de servicios.
- d) Clausurar temporalmente establecimientos e instalaciones o elementos de los mismos.
- e) Medidas complementarias de las medidas a que hacen referencia las letras a), b), c) y d) anteriores que garanticen su eficacia.
- f) Publicar avisos para informar convenientemente en los supuestos en que pueda haber una generalidad de personas expuestas a un riesgo o que pueden ver sus intereses económicos o sociales perjudicados.
- g) Cualquier otra medida ajustada a la legalidad que sea necesaria para proteger de un riesgo a los consumidores.

2. Las medidas provisionales deberán ser proporcionadas a la gravedad del incumplimiento o la irregularidad detectada y mantenerse el tiempo estrictamente necesario para la realización de los oportunos controles y verificaciones en los centros cualificados para ello, o el tiempo que los interesados inviertan en la subsanación del problema o completa eliminación del riesgo que motivó la medida, y que deberán justificar documentalmente, lo cual podrá ser convenientemente verificado por el inspector.

3. En la adopción de las medidas provisionales, entre ellas la inmovilización provisional de un bien o producto o la suspensión de la distribución, deberán hacerse constar por el inspector, siempre que sea posible, los datos del producto o del bien objeto de restricción, retirada o inmovilización, de manera que queden garantizados en todo momento su identidad, el número de unidades retiradas o inmovilizadas y el lugar de depósito. Esto mismo será aplicable en los casos en que las medidas sean adoptadas voluntariamente por la persona inspeccionada.

4. Los productos o bienes objeto de las medidas provisionales, tanto si han sido adoptadas por la Administración como por la propia empresa en el marco de las obligaciones establecidas en la normativa sobre seguridad de los productos, permanecerán depositados en los locales o las dependencias del responsable de la empresa o el establecimiento, no pudiendo ser trasladados, manipulados ni objeto de disposición alguna sin autorización del órgano competente.

5. La destrucción o la expurgación de productos o bienes inmovilizados se realizará de acuerdo con la normativa sobre protección de la salud y seguridad de las personas y protección del medio ambiente.

6. El órgano competente puede obligar a los afectados por las medidas provisionales a informar a las personas expuestas al riesgo derivado del uso de productos o bienes, o de la prestación de servicios, de forma inmediata y por los medios más adecuados, a través de la publicación de avisos especiales.

7. La adopción de una medida provisional es compatible con el inicio previo, simultáneo o posterior de un procedimiento sancionador.

Artículo 77

Procedimiento de actuación

1. Con la adopción de la medida provisional se inicia el procedimiento de tramitación, que se llevará a cabo de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en la normativa sobre procedimiento administrativo común.
2. La resolución del procedimiento administrativo debe confirmar, modificar o levantar las medidas provisionales adoptadas y debe incluir los plazos y las condiciones para la ejecución de las medidas definitivas.
3. Atendiendo a la gravedad de los hechos y a fin de evitar daños irreparables, la tramitación del procedimiento administrativo podrá seguir la tramitación de urgencia, lo que implica la reducción de plazos, la audiencia posterior o cualquier actuación que contribuya a la adopción de las medidas necesarias para evitar el riesgo. El órgano competente puede ordenar en cualquier fase del procedimiento la práctica de las inspecciones y los controles que considere necesarios para dictar la resolución o para ejecutarla.
4. La persona responsable debe asumir los gastos derivados de la adopción de las medidas provisionales y definitivas, una vez dictada la resolución firme. Estos gastos comprenden los de almacenaje, traslado, rectificación, subsanación, certificación o, en su caso, la destrucción de los productos, bienes y servicios. Los gastos derivados de las pruebas y los ensayos son a cargo de quien los promueva, salvo que se determine que el producto es inseguro, en cuyo caso serán por cuenta de la persona responsable. La carga de la prueba recae sobre quien produce, fabrica, importa o comercializa el producto, bien o servicio.
5. Con el fin de garantizar la eficacia de las resoluciones adoptadas, la persona interesada deberá justificar documentalmente, en su caso, el cumplimiento de las obligaciones impuestas.

Artículo 78

Multas coercitivas

1. Con el fin de garantizar las resoluciones de medidas provisionales y, de modo especial, aquellas que se hayan emitido a consecuencia de conductas reiteradas de puesta en el mercado de productos que generen riesgos para la seguridad de los consumidores, el órgano competente en materia de consumo podrá imponer multas coercitivas de conformidad con la legislación vigente.

2. La imposición de la multa coercitiva irá precedida del preceptivo requerimiento de ejecución de la resolución por la que se adoptó la medida provisional, advirtiendo a la persona destinataria del plazo de que dispone para su cumplimiento y de la cuantía de la multa coercitiva que puede serle impuesta en caso de incumplimiento. El plazo señalado será, en todo caso, suficiente para el cumplimiento de la obligación de que se trate y la multa proporcionada a la gravedad y al número de personas afectadas. La cuantía de dicha multa podrá oscilar entre 300 y 3.000 euros diarios.
3. Si la Administración comprueba el incumplimiento de lo ordenado puede reiterar las citadas multas por lapsos de tiempo suficientes para cumplirlo y por cuantías que no pueden ser inferiores a las indicadas en el anterior requerimiento.
4. Estas multas serán independientes de las que puedan imponerse en concepto de sanción y son compatibles con las mismas.

Artículo 79

Comunicación de los riesgos y las irregularidades graves

Si el riesgo sobrepasara el ámbito de las Illes Balears, la autoridad competente lo pondrá en conocimiento de la Administración General del Estado y del resto de las administraciones cuyos territorios se pueden ver afectados mediante las vías y los procedimientos establecidos.

TÍTULO V

POTESTAD SANCIONADORA

Artículo 80

Atribución de la potestad sancionadora

1. Dentro de los ámbitos territoriales i materiales de competencia respectivos, corresponde a la Administración pública autonómica y a las locales la potestad sancionadora en materia de consumo, i será ejercida por los órganos a los que la normativa respectiva de organización atribuye la competencia.
2. Las infracciones en materia de consumo cometidas en el ámbito territorial de las Illes Balears serán sancionadas previa tramitación del correspondiente procedimiento sancionador y de acuerdo con la normativa de la Unión Europea de aplicación directa, la normativa básica del Estado y de acuerdo con lo dispuesto en esta Ley en materia de tipificación de las infracciones y de las sanciones.

Artículo 81

Responsabilidad de las infracciones

1. Serán responsables de las infracciones tipificadas en esta Ley las personas físicas o jurídicas que por acción u omisión hubieren participado en las mismas.

2. El fabricante, el distribuidor, el importador o el vendedor de productos, bienes o servicios a los consumidores responde del origen, la identidad y la idoneidad de los mismos, y de las infracciones comprobadas en ellos.
3. En el supuesto de productos envasados, identificados, etiquetados o cerrados con cierre íntegro, responde la firma o la razón social que figure en la etiqueta, la presentación o la publicidad. Podrá eximirse de esa responsabilidad probando su falsificación o incorrecta manipulación por parte de terceras personas, que serán las responsables. Asimismo, también será responsable quien distribuya, comercialice y envase dichos productos. En los productos etiquetados en un idioma distinto del exigido legal o reglamentariamente se imputará la responsabilidad al distribuidor o al comercializador.
4. De los productos comercializados con marca propia, genérica o de distribución —marcas blancas— serán responsables tanto el titular de la marca como el fabricante.
5. Si el bien no lleva los datos necesarios para identificar al responsable de la infracción de acuerdo con lo establecido por la normativa, se considerarán responsables los que comercialicen el bien, sin perjuicio de su derecho de repetición.
6. De los productos a granel será responsable el tenedor, sin perjuicio de que se pueda identificar y probar la responsabilidad del anterior tenedor o proveedor.
7. Sin perjuicio de otras responsabilidades que puedan corresponderle, el vendedor de bienes, productos y servicios es responsable de las infracciones cometidas por incumplimiento del régimen establecido en materia de garantías y en materia del derecho de desistimiento reconocido legal o contractualmente. En caso de que sea imposible o una carga excesiva para el consumidor dirigirse contra el vendedor, será responsable el productor.
8. Cuando una infracción sea imputada a una persona jurídica podrán ser consideradas responsables también las personas físicas que integren sus órganos rectores, de dirección o administración, así como los técnicos responsables de la elaboración y el control de los productos o servicios en relación con los cuales se ha producido la infracción.
9. La actuación infractora de un empresario, individual o social, se puede imputar a las personas físicas o jurídicas que lo controlen o mantengan con él un contrato de franquicia o de venta o comercialización en exclusiva de sus productos y servicios.
10. En las infracciones cometidas en la prestación de servicios se considerará responsable a la persona física o jurídica obligada a la prestación del servicio.
11. Cuando se trate de infracciones cometidas con ocasión de la comercialización o la distribución de productos o servicios franquiciados, son responsables solidarios el vendedor o el prestador directo del servicio y, en su caso, la persona o la entidad franquiciadora.
12. Si en la comisión de la infracción concurren varias personas, responderán solidariamente de ella.

Artículo 82

Responsabilidades en supuestos de extinción de personas jurídicas

1. En el caso de infracciones cometidas por personas jurídicas que inicien sus procesos de extinción antes del inicio del procedimiento sancionador o la imposición de la sanción, la responsabilidad administrativa, en lo que se refiere a las sanciones pecuniarias de multa y de comiso, se exigirá a las personas físicas que integren los órganos de dirección o administración en el momento de comisión de la infracción.
2. Las obligaciones de pago de multa y decomiso impuestas con anterioridad a la extinción de la personalidad jurídica, si no son satisfechas en la liquidación, se transmitirán a los socios o partícipes en el capital, quienes responderán solidariamente hasta el límite del valor de la cuota de liquidación que se les haya adjudicado.

Artículo 83

Otros responsables

1. Cuando una empresa o cualquier persona se presente en el mercado como representante, actúe en nombre de otra empresa, haga ostentación pública de esta condición o actúe como si la tuviera, serán responsables solidarios tanto la empresa o persona representante como la representada, excepto que la persona física o jurídica representada acredite la ausencia real de representación.
2. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado 1 de este artículo, cuando se desconozca el domicilio de un responsable o no disponga de domicilio en territorio español, las notificaciones podrán dirigirse a cualquier persona que actúe como representante o en nombre de dicho responsable en territorio español, de hecho o de derecho, o haga ostentación pública de esta condición o actúe como si la tuviera.

Artículo 84

Tipificación de infracciones

Se consideran infracciones en materia de defensa de los consumidores, además de las previstas en la legislación básica, las siguientes:

I. Infracciones relativas a la información precontractual

1. Presentar, ofrecer o hacer publicidad, intencionadamente o no, por cualquier medio, productos, bienes o servicios de modo que se induzca a error o confusión acerca de la verdadera naturaleza de los mismos, o de manera que se les atribuya cualesquiera cualidades o características que difieran de los que realmente tienen o puedan tener.
2. Hacer publicidad engañosa de productos, bienes o servicios.
3. Poner a disposición de los consumidores productos, bienes o servicios sin la información mínima y/o relevante, veraz, correcta, suficiente y transparente sobre sus características esenciales, así como sobre sus condiciones de utilización.

4. No tener a disposición de los consumidores o usuarios la información precontractual o la información obligatoria en materia de precios que se les debe facilitar.
5. Vender al público bienes o prestar servicios a precios superiores a los máximos legalmente establecidos o a los precios comunicados o anunciados.
6. Exigir al consumidor o usuario que pretende llevar a cabo una contratación deseada la contratación de productos o servicios accesorios no deseados, o vincular la formalización del contrato deseado a otro no deseado, aprovechando la empresa su posición de superioridad o prevaliéndose de una situación en la que se encuentre mermada la libertad de elección del consumidor.
7. Utilizar cualquier método de venta que induzca a pagar servicios o productos accesorios que vienen predeterminados en la oferta sin que el consumidor los haya solicitado expresamente o cuando se induzca o se confunda al consumidor para que los solicite sin tener plena conciencia de ello.
8. Utilizar cualquier método de venta que no informe, no posibilite o dificulte la obtención de los descuentos a los que tengan derecho los consumidores.
9. No entregar presupuesto cuando sea preceptivo, entregarlo sin los requisitos legal o reglamentariamente previstos o cobrar por su elaboración si está prohibido.
10. No obtener el consentimiento previo del consumidor en las modificaciones o los aumentos del presupuesto.
11. Incluir en la oferta, la promoción o la publicidad de bienes, productos y servicios, formatos, tamaños de letras o contrastes que incumplan la normativa específica aplicable.
12. No indicar, en las ofertas comerciales en las que se presenten de forma detallada los servicios que se ofrecen, si el empresario está adherido a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos o a un código de conducta o de buenas prácticas, ni el modo de obtener información sobre sus características o el modo de acceder a dicho sistema extrajudicial.
13. No hacer constar inequívocamente el carácter comercial y la identidad del empresario en las comunicaciones comerciales realizadas mediante técnicas de comunicación a distancia.
14. Exigir al consumidor cualquier tipo de contraprestación por la recepción de comunicaciones comerciales o de publicidad.
15. Utilizar prácticas comerciales agresivas, abusivas, desleales o engañosas.
16. Incurrir en conductas discriminatorias en el acceso a los bienes y la prestación de servicios.

II. Infracciones relativas a los contratos con los consumidores

1. Incumplir la normativa en materia de establecimiento, gratuidad, contenido o funcionamiento de los servicios de atención al cliente.
2. Comercializar bienes y prestar servicios sin que el consumidor pueda, en cualquiera de sus fases, identificar, localizar y contactar con la empresa o el profesional.
3. No prever o no informar a los prestadores de servicios o de suministros de tracto sucesivo o continuado sobre el procedimiento para darse de baja del servicio, limitar injustificadamente este derecho u obstaculizar su ejercicio.
4. Suspender el suministro o la prestación de servicios de interés general de tracto sucesivo, sin causa justificada acreditada por el empresario e imputable al consumidor o usuario y sin realizar los requerimientos u obtener las autorizaciones que procedan o sin cumplir los demás requisitos establecidos en la normativa de aplicación.
5. No informar al consumidor en los servicios y suministros calculados mediante contador sobre si se aplica el sistema de lectura real o estimada o sobre cuál es el procedimiento de medición, o aplicarlos fuera de los casos legal o reglamentariamente admitidos.
6. No entregar al consumidor recibo justificante, copia o documento acreditativo de las condiciones esenciales del contrato, en el que se incluyan todos los datos exigidos legal o reglamentariamente junto con las condiciones generales de contratación, en su caso, aceptadas y firmadas por el consumidor.
7. No formalizar gratuitamente y en soporte duradero el contrato, cuando sea legal o reglamentariamente exigible.
8. No entregar junto con el contrato la documentación complementaria exigida legal o reglamentariamente.
9. No proporcionar en la compraventa de viviendas la documentación exigida legal o reglamentariamente en el momento de la entrega.
10. No entregar, junto con el contrato, las instrucciones de uso o conservación de los productos o servicios adquiridos y/o contratados cuando así sea exigible legal o reglamentariamente.
11. Incluir en los contratos, en las instrucciones de uso o en las condiciones de utilización, formatos, tamaños de letras o contrastes que incumplan la normativa específica aplicable.
12. No informar al consumidor o no respetar el contenido del derecho al desistimiento del contrato reconocido legal, reglamentaria o contractualmente, o no proporcionarle el documento de desistimiento.
13. Introducir cláusulas abusivas en los contratos.
14. Incumplir los requisitos establecidos legalmente sobre las cláusulas no negociadas individualmente.

15. Incluir en los contratos remisiones o reenvíos a condiciones generales o a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, o sin permitir al adherente una posibilidad efectiva de conocer su existencia, alcance y contenido en el momento de la formalización de aquel.
16. No enviar inmediatamente al consumidor justificante de la contratación efectuada telefónica o electrónicamente que incluya las condiciones generales y particulares.
17. Incumplir el deber de formalización y entrega de los contratos, de la documentación preceptiva y del régimen establecido expresamente en los contratos suscritos fuera del establecimiento mercantil.
18. Incumplir las obligaciones en materia de información y documentación que se debe suministrar al consumidor, de plazos de ejecución y de devolución de cantidades abonadas y, en general, el régimen jurídico establecido para los contratos suscritos a distancia.
19. En los contratos suscritos a distancia, el uso de técnicas de comunicación comercial que requieran el consentimiento expreso previo o la falta de oposición del consumidor, sin que se den estos requisitos.
20. Incumplir la obligación de anular, a solicitud del consumidor, los cargos derivados de un uso fraudulento o indebido de la tarjeta de crédito.
21. Incumplir en cualquier forma o aspecto el régimen jurídico de garantías establecido legal o contractualmente.
22. Engañar, defraudar u ocultar la existencia y las características de los servicios de asistencia técnica o de los talleres oficiales de reparación de vehículos.
23. No respetar el derecho a un servicio adecuado de asistencia técnica y, en general, incumplir las disposiciones normativas sobre los servicios de asistencia técnica o la relativa a los talleres oficiales de reparación de vehículos.
24. No integrar en el contrato las condiciones establecidas en la oferta, la promoción y la publicidad de bienes, productos y servicios, así como que los bienes, servicios o productos no se ajusten a las descripciones realizadas en la oferta, publicidad, presentación o a lo dispuesto en el contrato.
25. Defraudar en la prestación o entrega de toda clase de bienes o servicios, de forma que se incumplan las condiciones, el plazo, el precio, la calidad, la cantidad, la intensidad o la naturaleza de dichos bienes o servicios, conforme a la categoría con que estos se ofrezcan. Se considerará fraude el mero incumplimiento de lo pactado o de lo normativamente exigible sin necesidad de ánimo específico.
26. Alterar, adulterar o defraudar en cuanto al origen, la calidad, la composición, la cantidad, el peso o la medida, el precio o el plazo de entrega de cualquier clase de bienes o productos. Se considera fraude el mero incumplimiento de lo normativamente exigible sin necesidad de ánimo específico.

27. No entregar el resguardo de depósito correspondiente cuando un consumidor entregue un bien o producto para su verificación, comprobación, reparación o sustitución.
28. Imponer injustificadamente al consumidor la condición expresa o tácita de comprar productos o contratar servicios no solicitados o imponer al consumidor la realización de una prestación que corresponde al empresario.
29. Exigir cualquier tipo de contraprestación, precio o pago por bienes o servicios no entregados o no prestados.
30. No remitir a los consumidores las grabaciones de las conversaciones en las que se contenga la información precontractual y contractual, incumplir los requisitos exigidos para ello o hacer la grabación sin advertir al consumidor.
31. Publicitar la sumisión al sistema arbitral de consumo con la intención de engañar al consumidor.
32. Negarse injustificadamente a satisfacer las pretensiones del consumidor realizadas de buena fe o conforme al uso establecido.
33. No aceptar las monedas de curso legal entregadas de buena fe o conforme a los usos, o no aceptar los medios ofertados como medio de pago.
34. Cobrar comisiones superiores a las permitidas por ley o autorizadas por los organismos competentes por usar tarjetas de crédito o débito como medio de pago.
35. Incurrir en conductas discriminatorias en el acceso a los bienes y la prestación de servicios, en especial por razón de género, lengua o raza.

III. Infracciones relativas a la idoneidad de los productos y servicios

1. Incumplir las disposiciones que regulen el mercado, etiquetado y envasado de productos.
2. Producir, importar, distribuir, manipular o comercializar bienes o productos no seguros.
3. No poner en conocimiento previo de los consumidores, por medios apropiados, los riesgos que puedan provenir de una utilización previsible de los bienes y servicios, teniendo en cuenta la naturaleza, las características, la duración de los mismos y las circunstancias personales de sus destinatarios.
4. Producir, importar, distribuir, manipular o comercializar productos que en su composición lleven sustancias clasificadas como peligrosas sin estar envasados con las garantías de seguridad exigidas, sin llevar de forma visible las advertencias oportunas respecto a su manipulación o sin contener las explicaciones para mitigar los posibles efectos perjudiciales sobre la salud y seguridad.
5. Producir, importar, distribuir, manipular o comercializar bienes o servicios que carezcan de las marcas de seguridad obligatorias o de los datos mínimos que permitan identificar al responsable del bien o al prestador del servicio.

6. No retirar del mercado, no suspender la comercialización o la prestación del servicio o no recuperar de los consumidores los productos, bienes o servicios que no se ajusten a las condiciones o a los requisitos exigidos o que, por cualquier otra causa, supongan un riesgo previsible para la salud y la seguridad de las personas, en cuanto tengan conocimiento de los mismos.
7. Utilizar sustancias, ingredientes o materiales prohibidos o susceptibles de generar riesgos para la salud y la seguridad de las personas, salvo que se cumplan los requisitos de seguridad, publicidad e información legal o reglamentariamente exigibles.
8. Vulnerar las medidas adoptadas por los órganos competentes en materia de consumo o desatender total o parcialmente las instrucciones que estos impongan ante situaciones de riesgo para la salud y la seguridad de los consumidores.
9. Incumplir las disposiciones sobre seguridad en cuanto afecten o puedan suponer un riesgo para los consumidores.
10. No conservar las empresas los datos y los documentos necesarios para que pueda comprobarse la trazabilidad de los bienes o productos durante los plazos establecidos legal o reglamentariamente.
11. Producir, importar, distribuir, manipular o comercializar bienes o productos que lleven marcas distintivas sobre el cumplimiento de los requisitos mínimos de seguridad, sin que efectivamente se acredite su cumplimiento.
12. Incumplir las disposiciones relativas a la normalización o clasificación de bienes o servicios a disposición de los consumidores en el mercado.
13. Elaborar, distribuir, suministrar o vender bienes o servicios cuando su composición, calidad o características no se ajusten a las disposiciones vigentes o difieran de las declaradas por cualquier medio.
14. Corregir defectos en los bienes mediante procesos y procedimientos que no estén expresa y reglamentariamente autorizados o dirigidos a encubrir la inferior calidad o la alteración de los productos utilizados.
15. Comercializar bienes o productos con fecha de consumo preferente sobrepasada.

IV. Infracciones sobre los procedimientos de control administrativo

1. No disponer de hojas de reclamaciones o denuncia a disposición de los consumidores, de los carteles informativos sobre las mismas o de los medios sustitutivos de dichos carteles.
2. No entregar las hojas de reclamaciones o denuncia a los consumidores que las soliciten.
3. Consignar, en las hojas de reclamaciones o denuncia, los datos identificativos de la empresa de forma errónea o incompleta e incumplir las demás obligaciones establecidas en la normativa que los regula.
4. Suspender la prestación de un servicio contratado de tracto sucesivo con posterioridad a la presentación de una reclamación y sin otra justificación razonable de la suspensión.

5. Incumplir las normas relativas a documentación, información, libros o registros establecidos obligatoriamente para el régimen y el funcionamiento adecuados de la empresa, la instalación o el servicio y como garantía para la protección del consumidor, la carencia de toda o parte de la documentación, su defectuosa gestión o la negativa a suministrarla a la administración cuando afecte a la determinación o la calificación de los hechos presuntamente constitutivos de infracción.
6. Incumplir los requerimientos efectuados por los órganos administrativos o las unidades administrativas con funciones inspectoras o instructoras, encaminados al esclarecimiento de los hechos y las responsabilidades susceptibles de sanción.
7. Incumplir o desatender reiteradamente los requerimientos efectuados por la administración para la subsanación de simples irregularidades o para la subsanación de incumplimientos. Se entiende que hay reiteración cuando después de dos requerimientos no se cumplen.
8. Excusarse reiteradamente, negarse o resistirse las personas físicas o jurídicas a comparecer, siempre que medie citación notificada al respecto por parte de la administración en desarrollo de las labores de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución, de acuerdo con esta Ley. Se entiende que hay reiteración cuando después de dos citas no haya comparecencia.
9. Realizar actos de represalia, coacción, presión o desconsideración sobre los funcionarios para influir en la actuación inspectora o limitarles su libertad de movimiento.
10. Realizar actos de resistencia, obstrucción o negativa a facilitar las funciones de inspección, vigilancia o información, así como la negativa a suministrar o facilitar datos a los inspectores, y, en especial, la negativa encaminada a evitar las tomas de muestras o a hacer ineficaz la inspección.
11. Incumplir las medidas provisionales, adoptadas por las autoridades competentes, así como incumplir las medidas necesarias para asegurar la eficacia de las resoluciones administrativas que pudieran recaer en los procedimientos.
12. Incumplir las disposiciones o resoluciones administrativas sobre la prohibición de venta, comercialización o distribución de determinados bienes o la prestación de servicios a determinados establecimientos o a tipos específicos de consumidores.
13. Incumplir la obligación de conservación, depósito y custodia de los productos sobre los que se haya practicado una toma de muestras.

V. Otras conductas infractoras

1. Instar la inclusión de un consumidor en un registro de solvencia financiera, sin que se cumplan los requisitos establecidos en la normativa de protección de datos de carácter personal.
2. Realizar actos de resistencia, coacción, amenaza, represalia o cualquier otra forma de presión a los consumidores o a las asociaciones de consumidores que hayan

promovido o pretendan promover cualquier clase de acción legal, denuncia, reclamación o participación en procedimientos ya iniciados.

3. Incumplir las disposiciones contenidas en la normativa sobre crédito al consumo para la protección de los consumidores.
4. Acaparar o detraer injustificadamente del mercado bienes o productos destinados directa o indirectamente al suministro o la venta al público, cuando tales actividades puedan causar un perjuicio para el consumidor.
5. Realizar otros actos de incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidos en la legislación en materia de defensa de los consumidores.
6. Incumplir los derechos lingüísticos de los consumidores.

Artículo 85

Clasificación y calificación de las infracciones

1. Las infracciones en materia de consumo se clasifican en leves, graves y muy graves:

- a) Son infracciones graves las tipificadas en el artículo 84, apartados 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, III.16, IV.4, IV.8, IV.10, IV.11, IV.12, IV.13, V.1 y V.4.
- b) Son infracciones muy graves las tipificadas en el artículo 84 anterior, apartados III.4, III.6, III.7, IV.9 y V.2.
- c) Las infracciones tipificadas en el artículo 84, apartados II.6 y II.21, son infracciones leves, salvo en el caso en que el precio o el valor del bien o servicio objeto del contrato en el supuesto del apartado II.6, o sobre el que se ejerzan los derechos de garantía en el supuesto del apartado II.21, supere el importe máximo de la sanción que contempla esta Ley para las infracciones leves, y en este caso son infracciones graves.
- d) El resto son infracciones leves.

2. No obstante la calificación inicial, las infracciones en materia de consumo se calificarán como graves o muy graves en función de la concurrencia de uno o más de los siguientes criterios:

- a) Que la cuantía del perjuicio causado, la del beneficio obtenido por el infractor o la de la pérdida evitada por este como consecuencia directa o indirecta de la infracción sobrepase el importe máximo establecido para las sanciones aplicables a las infracciones calificadas como graves.
- b) Que la infracción se haya generalizado, teniendo en cuenta el número de destinatarios afectados. Tienen esta consideración la comercialización de bienes o servicios a través de Internet.

- c) Que el infractor tenga una posición relevante en el mercado autonómico.

3. Las infracciones calificadas de continuadas, por las que se entienden aquellas en que un mismo hecho infractor, o una sucesión continuada y constante de hechos infractores cometidos por un mismo sujeto, despliega de forma constante en el tiempo los efectos y afecta a un consumidor y usuario o múltiples se califican siempre en el grado inmediato superior que les atribuye el apartado 1 de este artículo, y en el supuesto de que se trate de una infracción calificada inicialmente de muy grave por el mismo apartado 1, la sanción se aplica en el grado máximo, sin perjuicio de la aplicación de los efectos de las circunstancias atenuantes, cuya concurrencia se pueda estimar a consecuencia de la tramitación del procedimiento.

Artículo 86

Criterios de graduación de las sanciones

Una vez calificadas las infracciones como leves, graves o muy graves, se graduarán las sanciones en grado mínimo, medio o máximo.

En la graduación de las sanciones deberán observarse los siguientes criterios:

1. Agravantes:

- a) Dolo o intencionalidad.
- b) Reiteración en la conducta infractora por haber cometido otras infracciones en materia de defensa del consumidor, cuando así haya sido declarado por resolución firme en vía administrativa. Se considera reiteración la comisión de una infracción de consumo dentro del año siguiente a la imposición de otra sanción en materia de consumo que sea firme en vía administrativa.
- c) Reincidencia por comisión en más de una ocasión de la misma infracción en el plazo de cinco años, cuando así haya sido declarado por resolución firme en vía administrativa. La apreciación de la concurrencia del agravante de reincidencia excluye la apreciación del agravante de reiteración.
- d) Los perjuicios causados a los consumidores por razón de la gravedad de los efectos, cuando haya producido daño o riesgo considerable en la salud o un perjuicio considerable en los intereses económicos.
- e) Un elevado volumen de ventas o de prestación de servicios.
- f) Se ha cometido valiéndose de situaciones de necesidad en el consumidor.
- g) Afecta a bienes de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

2. Atenuantes:

- a) La subsanación posterior de los hechos, siempre que se realice antes de dictarse resolución del procedimiento sancionador.

- b) La reparación efectiva del daño causado o la satisfacción de las pretensiones del consumidor o usuario.
 - c) El sometimiento de la controversia al arbitraje de consumo, siempre que la infracción no sea intencionada o dolosa.
 - d) La ausencia de ánimo de lucro.
 - e) El reducido volumen de ventas de la empresa siempre que el perjuicio causado sea de escasa entidad.
3. Si no concurren atenuantes ni agravantes, se impondrá la sanción en grado medio. Si concurren una o más atenuantes, se impondrá la sanción en grado mínimo y, si concurre una o más agravantes, se impondrá en grado máximo.

En la imposición de las sanciones se podrán compensar las circunstancias agravantes o atenuantes, salvo que se acredite la existencia de dolo, lo que supondrá la imposición de la sanción en su grado máximo.

4. La concurrencia de tres o más agravantes en una infracción leve o grave, sin que haya atenuantes, implica su cualificación como grave o muy grave, respectivamente.
5. La concurrencia de dos o más atenuantes en una infracción muy grave o grave, sin que haya agravantes, implica su cualificación como infracción grave o leve, respectivamente.
6. La imposición de las sanciones pecuniarias se hará de manera que la comisión de las infracciones no resulte más beneficiosa para el infractor que el cumplimiento de las normas infringidas, siempre con respeto al principio de proporcionalidad, guardándose la debida adecuación entre la gravedad del hecho constitutivo de la infracción y la sanción a imponer.

Artículo 87

Reducción de la sanción

1. Se aplicará una reducción del cuarenta por ciento del importe de la sanción correspondiente a las infracciones graves o leves si el presunto responsable presta su conformidad con el contenido de la resolución de inicio y justifica el ingreso del citado importe durante los quince días siguientes a su notificación. En este caso, se entiende que la persona interesada renuncia a formular alegaciones y presentar cualquier tipo de ulterior recurso.
2. Se aplicará una reducción del veinte por ciento del importe de la sanción correspondiente a las infracciones graves o leves si el presunto responsable presta su conformidad con el contenido de la propuesta de resolución y justifica el ingreso del citado importe durante los quince días siguientes a su notificación. En este caso, se entiende que la persona interesada renuncia a formular alegaciones y a presentar cualquier tipo de ulterior recurso.

Artículo 88

Cuantía de las sanciones

1. Por la comisión de infracciones en materia de defensa del consumidor se podrán imponer las siguientes sanciones:

- a) Multa de 600 € a 6.000 € en caso de infracciones leves.
- b) Multa de 6.000,01 € a 100.000 € en caso de infracciones graves, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta llegar al quíntuple del valor de los productos o servicios objeto de la infracción, con el fin de cumplir lo dispuesto en el punto 6 del artículo 86.
- c) Multa de 100.000,01 € a 1.000.000 € en caso de infracciones muy graves, pudiendo rebasarse dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuple del valor de los bienes o servicios objeto de la infracción, con el fin de cumplir lo dispuesto en el punto 6 del artículo 86.

2. Cuando las infracciones, con independencia de su calificación de acuerdo con los tipos infractores regulados en el artículo 84 de esta Ley, se hayan calificado a la vez como supuestos de «infracción dentro de la Unión», «infracción generalizada» o «infracción con dimensión a la Unión», de acuerdo con los términos del Reglamento (UE) 2017/2394 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2017, los límites máximos de la sanción los determinará lo dispuesto por la normativa básica que dicte el Estado, con el objeto de transponer la Directiva (UE) 2019/2161 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, por la que se modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en cuanto a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión, y de no hacerse dentro del plazo otorgado para dicha finalidad por la Directiva mencionada, se sancionará de acuerdo con los límites máximos que esta establece.

Artículo 89

Sanciones accesorias

1. La autoridad a la que corresponda resolver el procedimiento podrá acordar, previa propuesta del instructor y como sanción, el decomiso de la mercancía adulterada, falsificada, fraudulenta o no identificada y de aquella que pueda suponer un riesgo para el consumidor, siendo la persona infractora quien pague los gastos que originen las operaciones de intervención, depósito, decomiso y destrucción de la mercancía.
2. También se podrá imponer como sanción a la empresa responsable de la infracción el pago de todos los gastos derivados del procedimiento de toma de muestras.
3. Además, podrá acordarse como sanción el cierre temporal del establecimiento, la instalación o el servicio donde se cometió la infracción por el plazo máximo de cinco años, en aquellos casos en los que se cometa una falta muy grave.
4. En las infracciones en materia de publicidad, el órgano competente para sancionar podrá exigir a la persona infractora como sanción, de oficio o a instancia de las organizaciones de consumidores y usuarios, la publicación a sus expensas de un

comunicado en el que se rectifique la publicidad efectuada, que deberá realizarse en las mismas o similares condiciones en que se produjo la actuación sancionada. En el caso que la persona infractora no cumpla esta obligación será procedente la ejecución subsidiaria.

5. Serán objeto de publicidad las sanciones impuestas por infracciones muy graves cuando hayan adquirido firmeza en vía administrativa, acompañadas del nombre de la empresa y de las personas naturales o jurídicas responsables, con la indicación expresa de las infracciones cometidas. Dichos datos se publicarán en el *Boletín Oficial de las Illes Balears* y en el *Boletín Oficial del Estado* si la empresa infractora es de ámbito estatal o internacional, y, si se considera oportuno, en un medio de comunicación. Los costes derivados de dicha publicidad serán a cargo de la empresa sancionada.
6. Por razones de ejemplaridad, la autoridad que adopte la resolución del procedimiento sancionador podrá acordar que se dé publicidad a las sanciones por infracciones graves impuestas cuando hayan adquirido firmeza en vía administrativa, acompañadas del nombre de la empresa y de las personas naturales o jurídicas responsables, con la expresa indicación de las infracciones cometidas. Dichos datos se publicarán en el *Boletín Oficial de las Illes Balears* y en el *Boletín Oficial del Estado* si la empresa infractora es de ámbito estatal o internacional, y, si se considera oportuno, en un medio de comunicación.

Artículo 90

Órganos competentes de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears

1. El titular de la dirección general competente en materia de consumo de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears es el órgano competente para iniciar y resolver los procedimientos sancionadores en dicha materia.
2. La competencia en esta materia se ejercerá si las infracciones se hubiesen cometido en territorio de la comunidad autónoma de las Illes Balears, cualquiera que sea la naturaleza o el carácter de la relación de consumo.
3. Las infracciones se entenderán cometidas en el territorio de las Illes Balears cuando las ofertas, las comunicaciones comerciales o cualquier otro tipo de propuestas hayan sido dirigidas a los consumidores que se encuentren en dicho territorio, cualquiera que sea la nacionalidad o el domicilio de quien las cometa e independientemente del lugar en que se ubiquen sus establecimientos.
4. La infracción se entiende igualmente cometida en territorio de las Illes Balears cuando el contrato se haya suscrito en dicho territorio.
5. Los contratos suscritos a distancia o fuera del establecimiento mercantil, cualquiera que sea su modalidad, en los que intervenga como parte un consumidor se considerarán suscritos en el lugar en que este tenga su residencia habitual.

6. Se entiende cometida en el territorio de las Illes Balears la infracción relativa a los contratos de transporte aéreo o marítimo, cuando el vuelo o la navegación de que se trate tenga su origen o destino en las Illes Balears y el usuario tenga en él su residencia habitual.

Artículo 91

Medidas provisionales

1. El órgano competente para iniciar y resolver el procedimiento podrá adoptar las medidas provisionales en la misma resolución de iniciación del procedimiento o durante la instrucción, siempre que concurra una situación de riesgo para la salud o la seguridad de los consumidores o puedan lesionarse sus intereses económicos y sociales, y sea necesario para garantizar la eficacia de la resolución que pueda recaer.

2. Se podrán adoptar cualesquiera de las medidas previstas en el artículo 76 de la presente Ley.

3. Las medidas provisionales se extinguirán con la eficacia de la resolución administrativa que ponga fin al procedimiento.

Artículo 92

Procedimiento

1. La imposición de las sanciones previstas en la presente Ley requerirá la tramitación de un procedimiento en los términos previstos legal o reglamentariamente.

2. Los procedimientos sancionadores en materia de consumo se tramitarán siempre de forma ordinaria sin acudir a procedimientos abreviados o simplificados.

3. El procedimiento se tramitará de acuerdo con lo previsto en la presente Ley y en la normativa reglamentaria de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears sobre procedimiento sancionador.

4. El plazo máximo para dictar y notificar la resolución expresa en los procedimientos sancionadores en materia de consumo será de un año, con independencia de la naturaleza de la infracción. Dicho plazo comenzará a contarse desde la fecha de la resolución de iniciación y finalizará con la notificación o el intento debidamente justificado de notificación de la resolución sancionadora. Transcurrido dicho plazo se producirá la caducidad del procedimiento. La declaración de caducidad del procedimiento no impedirá la incoación de uno nuevo, si no hubiera prescrito la infracción.

5. Las solicitudes de análisis contradictorios suspenderán el plazo de caducidad del procedimiento hasta que se reciban sus resultados. Lo mismo ocurrirá con los análisis dirimentes que fuera necesario practicar.

6. Las personas físicas o jurídicas que resulten presuntamente responsables de los hechos que sean constitutivos de infracción administrativa tendrán la consideración de

interesadas en los procedimientos sancionadores que se instruyan en materia de consumo.

7. En los procedimientos sancionadores se garantizarán al presunto responsable, entre otros, los siguientes derechos:

- a) Ser notificado de los hechos que se le imputen, de las infracciones que tales hechos puedan constituir y de las sanciones que, en su caso, se le puedan imponer, así como de la identidad del instructor, de la autoridad competente para imponer la sanción y de la norma que atribuye tal competencia.
- b) Formular alegaciones y utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico que resulten procedentes.
- c) Los demás derechos reconocidos por la legislación estatal y autonómica que resulten de aplicación.

8. Si durante la información reservada o en la tramitación del procedimiento el órgano competente o el instructor estima que existe identidad de sujeto, hecho y fundamento entre la presunta infracción administrativa y una posible falta o delito, se dará traslado de las actuaciones al Ministerio Fiscal.

En tal supuesto, así como cuando se tenga conocimiento de que se está sustanciando un proceso penal en el que concurren las circunstancias enumeradas en el párrafo anterior, el órgano competente para la iniciación del procedimiento acordará su suspensión y, en su caso, de la eficacia de los actos administrativos de imposición de sanción hasta que se dicte la resolución judicial. Las medidas administrativas que hubieran sido adoptadas para salvaguardar la salud y la seguridad de las personas se mantendrán en tanto la autoridad judicial se pronuncie sobre las mismas.

En ningún caso se producirá una doble sanción por los mismos hechos y en función de los mismos intereses públicos protegidos, si bien deberán exigirse las demás responsabilidades que se deduzcan de otros hechos o infracciones concurrentes.

En todo caso los hechos declarados probados por resolución judicial penal firme vinculan a los órganos administrativos respecto a los procedimientos sancionadores que sustancien.

9. Se pueden tramitar acumulados en un único expediente administrativo los procedimientos sancionadores dirigidos contra una misma persona física o jurídica por hechos infractores de la misma naturaleza cometidos contra distintas personas consumidoras y usuarias en diferentes momentos en el tiempo, anteriores al inicio del procedimiento.

En tal supuesto, si se declara la existencia de la infracción, y a efectos de la imposición de sanciones al responsable, cada uno de los hechos infractores acumulados y

enjuiciados será objeto de la imposición de la respectiva sanción dentro de aquel procedimiento acumulado.

10. Lo dispuesto en el punto anterior en cuanto a la tramitación acumulada de procedimientos también podrá ser de aplicación en hechos infractores cometidos en momentos posteriores al inicio del procedimiento y anteriores a la formulación de la propuesta de resolución en el procedimiento acumulado.

En tales supuestos, si la Administración competente opta por resolver disponiendo la tramitación acumulada dentro del expediente acumulado, quedará suspendida la tramitación del procedimiento e interrumpido el plazo de caducidad de este por un plazo de un mes a contar desde la notificación de la resolución de acumulación al presunto responsable. Dicha resolución le otorgará la posibilidad, dentro del plazo de doce días a contar desde la notificación, de optar entre:

- Reconocer su responsabilidad exclusivamente para con el nuevo hecho que se acumula y solicitar el pago reducido de la sanción correspondiente a este hecho.
- Formular alegaciones, aportar documentos.

Si ya se ha agotado el plazo correspondiente dentro del procedimiento acumulado, proponer y si procede practicar las pruebas que tenga por adecuadas, aunque estarán exclusivamente referidas a los nuevos hechos acumulados.

Transcurrido el plazo mencionado, queda sin efecto alguno la suspensión del procedimiento, que continuará sus trámites desde el momento procedimental en que se hubiera suspendido.

11. Las personas denunciantes no tendrán la consideración de interesadas en los procedimientos sancionadores en materia de consumo, pero tendrán derecho a ser informadas si se inicia un expediente sancionador contra la persona denunciada a consecuencia de su denuncia.
12. En los procedimientos sancionadores iniciados a consecuencia de la reclamación de una persona consumidora, se le comunicará la resolución de inicio del procedimiento sólo si los hechos imputados coinciden con los hechos objeto de reclamación.

Artículo 93

Prescripción

1. Las infracciones en materia de defensa del consumidor prescriben a los seis años las calificadas de muy graves, a los cuatro años las graves y a los dos las leves. En los supuestos de concurrencia de infracciones o de infracciones conexas o tramitadas en un mismo procedimiento, el plazo de prescripción será el que corresponda a la infracción más grave.

2. El plazo de prescripción comienza a contar desde el día de la comisión de la infracción y se interrumpe en el momento en que se notifique la resolución de inicio del procedimiento sancionador. Si iniciado el procedimiento este se paraliza por más de un mes por causa imputable a la Administración, se iniciará de nuevo íntegramente el cómputo de los plazos de prescripción a partir del día siguiente de haber transcurrido dicho mes.

3. A los efectos del cómputo del plazo de prescripción se tendrán en cuenta las siguientes reglas para determinar la consumación de la infracción:

- a) Se entenderá cometida la infracción el día de finalización de la actividad o el del último acto con el que la infracción esté plenamente consumada.
- b) En el caso de infracción continuada, el plazo comenzará a contar desde el día en que se realizó la última de las acciones típicas incluidas en aquella.
- c) En el caso de infracción permanente o infracción de estado, el plazo empezará a contarse desde que se ponga fin a la situación ilícita creada.
- d) En el caso de que los hechos constitutivos de la infracción fueran desconocidos de manera general por carecer de cualquier signo externo, el plazo se computará desde su manifestación.

4. Las sanciones muy graves a que se refiere la presente Ley prescriben a los seis años; las graves, a los cuatro años, y las leves, a los dos, desde que adquieran firmeza en vía administrativa.

5. La prescripción de las sanciones se interrumpirá en los términos previstos en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

TÍTULO VI RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS DE CONSUMO

Artículo 94 Fomento de mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos

La administración de consumo fomentará mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos de consumo, en especial, la mediación y el arbitraje de consumo.

Artículo 95 Incorporación de medios electrónicos

La administración de consumo incorporará el uso de nuevas tecnologías que permitan a los consumidores la presentación de reclamaciones electrónicas, y a los órganos encargados de la instrucción y resolución extrajudicial de conflictos de consumo, la tramitación y resolución de las controversias por medios electrónicos.

CAPÍTULO I

La mediación de consumo

Artículo 96

Actividad mediadora de la administración de consumo

La administración de consumo de la Comunidad Autónoma podrá realizar actividades de mediación en los conflictos que surjan de las relaciones de consumo entre los consumidores y las empresas, en el ejercicio de las competencias estatutarias contenidas en el artículo 30.47.

Artículo 97

Contenido de la actividad de mediación de consumo

1. La administración de consumo podrá mediar en los conflictos de consumo si las partes en conflicto así lo deciden expresamente.
2. La Administración se limitará a poner los medios necesarios para que las partes en conflicto lleguen a un acuerdo sobre la controversia.
3. La Administración podrá elegir el canal de mediación más adecuado para que las partes puedan llegar a un acuerdo.
4. Si las partes llegan a un acuerdo como consecuencia de la actividad mediadora de la Administración, el funcionario mediador lo validará en un documento público para que conste a los efectos oportunos, y se lo considerará título ejecutivo a efectos de su ejecución judicial.

CAPÍTULO II

El arbitraje de consumo

Artículo 98

El arbitraje de consumo en las Illes Balears

1. La Administración de la Comunidad Autónoma ofrece a los consumidores y a las empresas y profesionales la posibilidad de someter las controversias surgidas de sus relaciones de consumo a la decisión del arbitraje de consumo.
2. La Administración de la Comunidad Autónoma mantendrá y potenciará las relaciones de colaboración y cooperación con el Estado, que permitieron la creación de la Junta Arbitral de Consumo de las Illes Balears.
3. Corresponde a la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears la regulación de la organización y el funcionamiento de la Junta Arbitral de Consumo de las Illes Balears, dentro del marco normativo estatal que regula el Sistema Arbitral de Consumo.

4. Las administraciones públicas con competencias en materia de consumo establecidas en las Illes Balears promoverán el desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo y fomentarán la adhesión de las empresas, los profesionales y sus organizaciones, así como de las asociaciones de consumidores y usuarios de las Illes Balears.

Artículo 99

La Junta Arbitral de Consumo de las Illes Balears

1. La Junta Arbitral de Consumo de las Illes Balears es el órgano administrativo, adscrito orgánicamente a la Dirección General de Consumo, que administra el arbitraje de consumo en las Illes Balears y apoya a los órganos arbitrales de consumo, integrados por árbitros.
2. La Junta gozará de autonomía funcional para cumplir sus funciones y actuará con total independencia en las labores de apoyo a los órganos arbitrales de consumo.
3. La Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears potenciará la Junta Arbitral de Consumo de las Illes Balears, dotándola de los medios necesarios para cumplir su función, especialmente de los recursos humanos adecuados para llevar a cabo su labor de apoyo a los órganos arbitrales.

Artículo 100

Los órganos arbitrales de consumo

1. Los órganos arbitrales de consumo, integrados por árbitros, resolverán las controversias sometidas al arbitraje de consumo.
2. Las decisiones de los órganos arbitrales de consumo, los laudos arbitrales, son títulos ejecutivos de acuerdo con la Ley de Arbitraje vigente. Los árbitros de consumo, una vez designados para resolver las controversias, se regirán por la Ley de Arbitraje y la Ley de Enjuiciamiento Civil.
3. En su labor de resolución de controversias de consumo, los árbitros de consumo acreditados gozarán de autonomía funcional para mantener la independencia y la imparcialidad que cualquier órgano de resolución de conflictos necesita.
4. La Junta Arbitral de Consumo de las Illes Balears mantendrá actualizadas las listas de árbitros, que se incorporarán de manera voluntaria una vez hayan superado los requisitos establecidos en la normativa estatal reguladora del arbitraje de consumo y la Ley de Arbitraje.
5. La Junta Arbitral de Consumo de las Illes Balears garantizará la formación continua de los árbitros de consumo que colaboren, y los compensará adecuadamente por los servicios prestados. Los árbitros percibirán una dieta o compensación por la realización de funciones arbitrales. Las dietas o compensaciones se regularán por orden del titular

de la consejería competente en materia de consumo. La cuantía de estas se actualizará con periodicidad anual.

Artículo 101

Adhesión de las empresas de las Illes Balears al arbitraje de consumo

1. Las administraciones públicas establecidas en las Illes Balears procurarán que las entidades y las empresas que dependan de ellas y las empresas concesionarias que gestionen servicios públicos o aquellas que reciban fondos públicos se adhieran al Sistema Arbitral de Consumo cuando la actividad que presten vaya dirigida a los consumidores.
2. Las entidades o empresas que conforman el sector público de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears que realicen transacciones con los consumidores presentarán oferta pública de sumisión al sistema arbitral de consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo de las Illes Balears, previo acuerdo del órgano competente de la entidad o la empresa.
3. La Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears considerará la adhesión al arbitraje de consumo como requisito o mérito objetivo en los procedimientos de selección de empresas para la contratación de bienes y servicios. También se considerará requisito o mérito la adhesión de las empresas al arbitraje de consumo en los procesos de concesión de premios a la calidad o distintivos de calidad.
4. Solo podrán utilizar el distintivo arbitral de consumo las empresas sometidas o adheridas al arbitraje de consumo. Las empresas que exhiban el distintivo sin estar sometidas de manera expresa al Sistema se considerarán sometidas a todos los efectos.
5. Si las empresas adheridas al Sistema incumplen de manera reiterada o generalizada los laudos arbitrales de consumo, serán sancionadas por este motivo y la Junta Arbitral de Consumo les podrá retirar el distintivo arbitral, previa tramitación del procedimiento correspondiente.
6. El incumplimiento reiterado de los laudos por las empresas concesionarias y las subvencionadas legitimará a la Administración a solicitar el reintegro de la subvención o la resolución del contrato de concesión, y les impedirá ser adjudicatarias de nuevas concesiones o beneficiarias de subvenciones.

TÍTULO VII

COMPETENCIAS DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Artículo 102

Atribución de las competencias en materia de consumo en la Administración de la Comunidad Autónoma

1. El Gobierno de las Illes Balears dirige la política de defensa de los consumidores, ejerce la potestad reglamentaria en la materia y debe promover la colaboración entre las administraciones en la consecución de los objetivos fijados en esta Ley.
2. Corresponde a las diversas consejerías de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears con competencia sectorial en materia de consumo ejecutar esta Ley y las normas que la desarrollen y la realización de las actuaciones con sujeción a los principios que la inspiran.
3. La Dirección General de Consumo de las Illes Balears es el órgano directivo competente en materia de consumo y coordina los diversos órganos directivos de la Administración de la Comunidad Autónoma con competencias concurrentes en materia de defensa de los consumidores, siguiendo la política general que establezca el Gobierno autonómico en esta materia.
4. Una comisión interdepartamental, presidida por el director general de Consumo, coordinará las acciones de las diversas direcciones generales del Gobierno en materia de protección de los derechos de los consumidores. La comisión interdepartamental podrá crear subcomisiones para atender asuntos sectoriales y grupos de trabajo de estudio y propuesta de resolución de los asuntos.
5. El Gobierno aprobará un plan bienal de objetivos en materia de consumo que contenga las medidas concretas de protección de los derechos de los consumidores que la Administración implantará en el bienio correspondiente, con las dotaciones presupuestarias adecuadas para conseguir dichos objetivos.

Artículo 103

Competencias de las administraciones locales

1. Sin detrimento de las competencias de la Administración de la Comunidad Autónoma, que podrá ejercer en todo caso, los consejos insulares y los municipios podrán promover y desarrollar la protección y defensa de los consumidores en los ámbitos territoriales respectivos, con el alcance y el contenido que les atribuyen esta Ley y el resto de normas jurídicas aplicables.
2. La administración de consumo de la Comunidad Autónoma velará por el cumplimiento del ejercicio de las competencias de las administraciones locales en materia de consumo, y podrá ejercerlas en caso de dejación.

Artículo 104

Competencias de los consejos insulares

Bajo la dirección y la coordinación de los órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma que ejercen las competencias de consumo, los consejos insulares podrán ejercer las siguientes funciones:

1. Dar información a los consumidores en las oficinas de atención al público de los consejos insulares. El personal de las oficinas insulares que dé información a los consumidores podrá recibir formación en materia de consumo y participar en los cursos de formación en materia de consumo que imparta la Administración autonómica.
2. Apoyar y fomentar las asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito insular, de acuerdo con la normativa autonómica reguladora de las asociaciones de consumidores.
3. Participar en el Sistema Arbitral de Consumo, por medio de la Junta Arbitral de Consumo de las Illes Balears, que podrá crear secciones insulares, previo convenio.

Artículo 105

Competencias de los municipios

1. Bajo la dirección y la coordinación de los órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma que ejercen las competencias de consumo, los municipios podrán asumir las siguientes competencias:

- a) El establecimiento de oficinas o servicios de atención al consumidor a los efectos de información y asesoramiento a los consumidores, formación y educación; la recepción y tramitación de las reclamaciones de los consumidores del municipio, en conformidad con la normativa autonómica de consumo.
- b) El apoyo y fomento de las organizaciones de consumidores y usuarios que actúan en su territorio.
- c) La promoción de órganos de participación ciudadana en materia de consumo.
- d) La inspección y, si procede, la sanción de las infracciones cometidas en su territorio municipal, previa suscripción del convenio de colaboración correspondiente con la Administración autonómica de consumo. Cuando adopten medidas provisionales sobre productos peligrosos para la salud o la seguridad de las personas, informarán inmediatamente de ello a las autoridades de consumo autonómicas.
- e) La participación en el Sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo de las Illes Balears. De acuerdo con la Ley de Capitalidad de Palma, el Ayuntamiento de Palma continuará colaborando con la Junta Arbitral de Consumo autonómica proponiendo árbitros de consumo.

2. En todo caso, los municipios son competentes en materia de defensa del consumidor respecto a las ventas ambulantes, ferias y mercados permanentes o temporales que se lleven a cabo en el municipio.

3. Los ayuntamientos de las Illes Balears podrán continuar ejerciendo las competencias en materia de consumo que ya ejercían antes de la reforma de la Ley de Régimen Local.

Para la asunción de las competencias establecidas en la letra d) del apartado 1 de este artículo, se suscribirán los instrumentos de colaboración correspondientes con la Administración autonómica de consumo y posteriormente se lograrán y asignarán por ordenanza municipal, que indicará las competencias que se asumen y los órganos que las ejercerán.

Los municipios remitirán a la Administración autonómica competente en materia de consumo los datos estadísticos de las actuaciones derivadas del ejercicio de las competencias en materia de consumo.

4. La Comunidad Autónoma de las Illes Balears podrá delegar en los municipios competencias propias en materia de consumo.

Artículo 106

Coordinación de competencias

1. El Gobierno de las Illes Balears coordinará la actuación de los consejos insulares y las entidades locales en la consecución de los objetivos fijados en esta Ley.
2. A efectos de coordinar la actuación de las diversas administraciones públicas, se podrán establecer acuerdos que permitan rentabilizar los recursos humanos y materiales de que disponen y hacer efectivo y eficaz el control del cumplimiento de la normativa vigente.
3. La actuación de los tres niveles de administraciones territoriales en la protección de los derechos de los consumidores no supondrá en ningún caso duplicidad. Los consumidores podrán elegir la Administración a la que dirigirse. Si el consumidor no manifiesta preferencia, actuará la más cercana que disponga de recursos para su atención.
4. La Dirección General de Consumo coordinará las actuaciones de las direcciones generales con competencias sectoriales en materia de consumo en la consecución de los objetivos que establezcan los planes bienales aprobados por el Consejo de Gobierno.

Artículo 107

Colaboración interadministrativa

1. Las administraciones públicas competentes en materia de defensa de los consumidores ajustarán su actuación a los principios de colaboración, cooperación y lealtad institucional, de acuerdo con las reglas generales de las relaciones interadministrativas.
2. La Administración de la Comunidad Autónoma podrá establecer la colaboración de los consejos insulares y los municipios en campañas autonómicas en materia de protección de los consumidores.

3. Los consejos insulares y los municipios proporcionarán a la Administración de la Comunidad Autónoma la información necesaria para el ejercicio de sus competencias y las estadísticas de sus diferentes actuaciones en materia de consumo.

Artículo 108

Deber de colaboración con las administraciones de consumo

1. Las administraciones de consumo, en el ejercicio de sus funciones, podrán solicitar la ayuda o la colaboración que resulte precisa de cualquier otra administración, autoridad o de sus agentes, que deberán prestársela, incluidos los pertenecientes a los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado, de acuerdo con su normativa específica. A estos efectos, podrán solicitar cualquier información que conste en registros de carácter público o en bases de datos de las diferentes administraciones, que les deberán ser facilitadas sin coste alguno.
2. Todos los órganos y organismos pertenecientes al sector público, incluidas las empresas públicas y las sociedades participadas, las empresas concesionarias de servicios públicos, las corporaciones profesionales y cámaras de comercio, industria y navegación, las organizaciones empresariales y profesionales y las asociaciones de consumidores, deberán colaborar con las administraciones de consumo en el ejercicio de sus funciones de control y vigilancia, facilitando la información y documentación que les sea solicitada.

Disposición adicional primera

Conservación de archivos

1. La documentación de los procedimientos resueltos por la Administración de Consumo o la Junta Arbitral de Consumo en formato papel se podrá destruir después de transcurridos cinco años desde la fecha de su finalización.
2. La documentación en formato electrónico de los procedimientos resueltos por la administración de consumo o la Junta Arbitral de Consumo se puede conservar el tiempo que este tipo de formato permita en el Archivo General de la Administración de la Comunidad Autónoma.

Disposición adicional segunda

Convenios en materia de consumo

A los efectos de lo previsto en el artículo 49.h) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, la vigencia de los convenios que se suscriban vendrá determinada en las cláusulas del propio convenio, no pudiendo superar en ningún caso los quince años de duración inicial. Las partes firmantes podrán acordar por unanimidad la prórroga antes de la finalización del plazo de vigencia previsto por un periodo de hasta cinco años adicionales.

Disposición transitoria primera

Procedimiento sancionador

Mientras no se apruebe un reglamento específico de procedimiento sancionador en materia de consumo, será de aplicación el general de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, con las especialidades reguladas en el artículo 92 de esta Ley.

Disposición transitoria segunda **Régimen transitorio de los reglamentos de desarrollo**

Hasta que no se produzca el necesario desarrollo reglamentario, serán de aplicación los reglamentos estatales y autonómicos en la materia. No obstante, el Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, sobre el régimen sancionador en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria, solo se aplicará para el procedimiento de toma de muestras de cualquier producto o bien.

Disposición transitoria tercera **Medidas de apoyo a las empresas para la adecuación lingüística**

La Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears facilitará a las empresas la adecuación a las regulaciones contenidas en esta Ley relativas al uso de la lengua catalana, poniendo a su disposición, durante el periodo de transición fijado por el Gobierno, los medios necesarios para ello.

Disposición derogatoria única **Normas que se derogan**

Quedan derogadas todas las normas de rango igual o inferior que se opongan a lo dispuesto en la presente Ley y, en concreto, la Ley 7/2014, de 23 de julio, de Protección de las Personas Consumidoras y Usuarias de las Illes Balears.

Disposición final primera **Desarrollo de la Ley**

Se autoriza al Gobierno de las Illes Balears a dictar las normas reglamentarias que sean necesarias para el desarrollo de la presente Ley.

Disposición final segunda **Entrada en vigor**

La presente Ley entrará en vigor al mes de su publicación en el *Boletín Oficial de las Illes Balears*.