

ESBORRANY DE L'AVANTPROJECTE DE LLEI DE PROTECCIÓ DE LES PERSONES CONSUMIDORES I USUÀRIES DE LES ILLES BALEARS

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

I

L'article 51 de la Constitució disposa que els poders públics garantiran la defensa dels consumidors i dels usuaris i en protegiran amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics; promouran la informació i l'educació dels consumidors i dels usuaris, en fomentaran les organitzacions i les escoltaran en les qüestions que puguin afectar-los, en els termes que la llei estableixi. En desenvolupament del precepte constitucional es va aprovar el Text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, mitjançant el Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, norma bàsica que pretén incrementar els drets de les persones consumidores i usuàries.

En l'àmbit autonòmic l'article 30.47 de la Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, de reforma de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears, disposa que la comunitat autònoma té competència exclusiva dins el seu territori en matèria de defensa de les persones consumidores i usuàries, en el marc de les bases i l'ordenació de l'activitat econòmica general, i de les bases i la coordinació general de la sanitat, en els termes que disposen els articles 38, 131 i els números 11, 13 i 16 de l'article 149.1 de la Constitució.

En l'exercici d'aquesta competència, el Parlament de les Illes Balears va aprovar la Llei 7/2014, de 23 de juliol, de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears, Llei que ha complert la seva finalitat durant els anys que ha estat vigent, però que necessita una ampliació per preveure noves realitats en l'esfera del consum, tan canviant, que fa que el dret del consum sigui una de les disciplines més dinàmiques que s'ha d'adaptar ràpidament a la realitat de la societat de consum.

II

Les raons d'oportunitat de la norma són diverses. La contractació a Internet i la globalització de les relacions de consum, l'administració electrònica, el desenvolupament dels mecanismes extrajudicials de resolució de conflictes de consum i l'extensió a la xarxa europea de resolució alternativa de litigis en línia, la tipificació de noves conductes infractores sorgides arran de les noves modalitats de venda en els mercats digitals i dels nous productes en forma de continguts digitals i la comercialització en xarxes electròniques, entre d'altres, fan necessària l'adaptació de la Llei 7/2014 a aquests nous reptes.

Aquesta Llei amplia els drets de les persones consumidores i usuàries, especialment els drets d'informació i documentació en la compra i el finançament de l'habitatge, i perfecciona els mecanismes extrajudicials de resolució de conflictes de consum a disposició de les

persones per a l'exercici dels drets com a «procediments eficaços per a l'exercici dels drets», en compliment del que estableix l'article 51 de la Constitució.

Així mateix, és oportuna la modificació de la Llei per adequar l'administració de consum al nou marc de l'administració electrònica que imposen la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, que donen un impuls a l'administració electrònica.

Atès l'abast de l'ampliació de la reforma, que trastoca l'estructura de la Llei vigent, s'ha considerat oportú fer un text nou, encara que bona part del contingut de la Llei 7/2014 s'integra en la nova Llei. La decisió d'elaborar un text únic i coherent és més adequada per al coneixement íntegre de la Llei i facilita la tasca dels operadors jurídics per aplicar-la.

III

Aquesta llei té set títols, dividits en capítols i seccions, amb un total de cent vuit articles, i tres disposicions addicionals, dues disposicions transitòries, una de derogatòria i dues de finals.

En el títol I cal destacar la incorporació de definicions noves de conceptes que provenen de les noves modalitats de compres i contractacions electròniques, digitals i en línia, a més de la formulació del concepte de persones vulnerables, a l'efecte d'establir una protecció especial, reforçada, i els col·lectius que hi estan subjectes.

El títol II regula els drets de les persones consumidores i usuàries, i amplia la regulació per protegir les persones consumidores adquirents d'un habitatge —la compra més important que sol fer una persona o família en tota la vida i que generalment va unida a la subscripció d'un préstec hipotecari—, per la qual cosa s'han reforçat els drets d'informació abans de la compra de l'habitatge, i de manera especial abans de la subscripció del préstec o crèdit hipotecari, sens perjudici de la protecció addicional del prestatari que fa la Llei estatal de crèdits hipotecaris. També s'ha reforçat la informació precontractual de la persona usuària en el mercat de finançament del consum i, en especial, en la comercialització que fan les parts intermediàries financeres.

El títol III incorpora la nova regulació del règim jurídic de les associacions de consumidors i usuaris. S'adapta la regulació d'aquestes organitzacions col·laboradores de l'administració de consum com a eines fonamentals per a la protecció dels drets de les persones consumidores i usuàries a la Llei estatal i a l'administració electrònica. El registre de les associacions de consumidors i usuaris adopta format electrònic, així com les relacions de les associacions amb l'administració de consum.

El títol III de la Llei anterior, denominat «Actuacions administratives per a la protecció dels consumidors», passa a ser el títol IV, que no pateix modificacions importants més enllà d'algun canvi de denominació, com ara el de les mesures cautelars, que passen a denominar-se «mesures provisionals», en sintonia amb la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. Aquest títol conté la regulació clàssica de la policia administrativa en matèria de consum, la inspecció de consum, que es completa amb la potestat sancionadora que conté el títol següent.

El títol V, que regula la potestat sancionadora, incorpora tipus nous d'infracció per adequar la Llei a les conductes infractores que sorgeixen de les noves modalitats de venda i contractació electròniques i en línia, que ja s'han estès i generalitzat a les Illes Balears, especialment amb la pandèmia originada per la COVID-19. També s'ha aprofitat la modificació de la Llei per millorar les eines correctores de les desviacions del mercat en línia, en transposició del Reglament de cooperació de les autoritats de consum, que exigeix que les sancions a les empreses que vulnerin els drets de les persones consumidores siguin proporcionades i dissuasives.

El títol VI regula els mecanismes extrajudicials de resolució de conflictes de consum. La Llei 7/2014 esmentava la mediació i dedicava un parell d'articles a la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears. Aquesta Llei pretén donar protagonisme a la Junta Arbitral com a eina oportuna per a la resolució de controvèrsies que sorgeixen en les relacions de consum entre empreses i persones consumidores. Es desplega l'activitat mediadora de l'administració de consum i es consolida la regulació de la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears com a mecanisme extrajudicial de resolució de conflictes adaptat plenament a la Llei 7/2017, de 2 de novembre, per la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum. La Unió Europea aposta per aquests mecanismes extrajudicials per resoldre els conflictes de consum, i també la Llei va en aquesta línia de potenciar la mediació i l'arbitratge de consum.

El títol VII, dedicat a les competències de les administracions públiques en matèria de consum, sistematitza les competències dels diversos òrgans de l'Administració de la Comunitat Autònoma i recupera la Comissió Interdepartamental de Consum que va crear la primera llei balear de consum —la Llei 1/1998, de 10 de març, de l'Estatut dels consumidors i usuaris. D'altra banda, dona cobertura legal a les competències i funcions que els municipis exercien en matèria de protecció dels drets de les persones consumidores, que varen quedar fora després de la darrera modificació de la Llei de règim local estatal, i atorga la possibilitat d'assumir competències i funcions en matèria d'informació i protecció de les persones consumidores i usuàries als consells insulars.

IV

La Llei s'ajusta als principis de bona regulació de l'article 49.1 de la Llei 1/2019, de 31 de gener, del Govern de les Illes Balears. Així, en virtut dels principis de necessitat i eficàcia, identifica de manera clara la finalitat que es pretén assolir, que es detalla en les raons d'oportunitat que s'han exposat. El text legal és proporcional a la matèria que regula, ja que s'adapta a les circumstàncies socials i econòmiques actuals, i no s'observa una extralimitació en el contingut de la norma envers els objectius que es volen aconseguir. La Llei imposa obligacions concretes a les empreses per protegir els drets de les persones consumidores i usuàries; així, amplia les obligacions d'informació precontractual i de lliurament de documentació contractual que ja conté la Llei 7/2014, però ho fa amb proporcionalitat i moderació. No restringeix drets; al contrari, amplia els drets de les persones consumidores, per la qual cosa la norma compleix el principi de proporcionalitat.

Amb la finalitat de garantir el principi de seguretat jurídica, la Llei segueix les recomanacions de la Comissió Europea, en especial les que conté el Llibre Verd, sobre l'accés de les

persones consumidores a la justícia i la solució de litigis en matèria de consum en el mercat únic, i respecta de manera escrupolosa les competències de l'Estat i de les administracions locals. Precisament per donar seguretat jurídica, la norma incorpora la part de la Llei 7/2014 que no es modifica, amb la finalitat d'oferir un text únic amb rang de llei.

En aplicació del principi d'eficiència, resta acreditada l'absència de càrregues administratives, atès que les normes de protecció de **les persones** consumidores no incorporen autoritzacions d'establiments, productes ni serveis. A més, l'ús de les noves tecnologies a l'administració de consum permet a les persones consumidores la presentació de reclamacions electròniques i als òrgans encarregats de la instrucció i resolució extrajudicial de conflictes de consum, la tramitació i resolució de les controvèrsies per mitjans electrònics. D'altra banda, la coordinació de les actuacions de les diferents administracions públiques competents suposa una racionalització dels recursos públics i una reducció de les càrregues administratives. Per tant, l'aprovació d'aquesta Llei no compromet en cap cas l'estabilitat pressupostària ni la sostenibilitat financera de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

En virtut del principi de transparència, la Llei s'ha sotmès al tràmit d'audiència i d'informació pública que preveu la Llei 1/2019, de 31 de gener. Finalment, la redacció millorada i ampliada de la Llei 7/2014, de la qual parteix el text, s'ajusta als principis de qualitat i simplificació.

V

La Llei compleix els Objectius de Desenvolupament Sostenible impulsats per l'Organització de les Nacions Unides a través de l'Agenda 2030 i per l'Agenda Balear 2030 del Govern de les Illes Balears, atès que entre les actuacions relacionades amb l'objectiu de desenvolupament sostenible 12, sobre la producció i el consum responsables, s'inclou l'aprovació d'aquesta norma. Així, un dels objectius de la formació i l'educació de les persones consumidores i usuàries de l'article 38 és adequar les pautes de consum a una utilització racional dels recursos naturals i a la conservació del medi ambient, a la consecució del desenvolupament sostenible i a la solidaritat amb la resta dels consumidors.

TÍTOL I

DISPOSICIONS GENERALS

Article 1

Objecte de la Llei

1. Aquesta Llei té per objecte garantir la protecció i defensa dels drets i els interessos legítims de les persones consumidores i usuàries en el territori de les Illes Balears, en compliment del mandat que conté l'article 51 de la Constitució i en l'exercici de les competències que l'Estatut d'autonomia atribueix a la comunitat autònoma de les Illes Balears.
2. Les mencions que es fan en aquesta Llei a béns, productes i serveis s'han d'entendre fetes indistintament als que es posen a disposició dels consumidors pels canals tradicionals i als nous canals de venda disponibles en línia o mitjançant altres mitjans de venda a distància.

3. Les mencions que es fan als consumidors de manera genèrica en aquesta Llei s'han d'entendre fetes a les persones consumidores i usuàries, atès que en les lleis estatals i normes de la Unió Europea el concepte legal acceptat és el de *consumidors i usuàries*.

Article 2

Definicions

Als efectes d'aquesta Llei, s'estableixen les definicions següents:

- a) **Persones consumidores i usuàries:** les persones físiques o jurídiques que actuen amb un propòsit aliè a la seva activitat empresarial o professional, en el marc d'una relació de consum. També tenen aquesta condició les persones jurídiques i entitats sense personalitat jurídica, sense ànim de lucre, que actuen amb un propòsit aliè a una activitat empresarial o professional.
- b) **Persona consumidora vulnerable:** a l'efecte d'aquesta Llei i respecte de relacions concretes de consum, la persona física que, de manera individual o col·lectiva, per les seves característiques, necessitats o circumstàncies personals, econòmiques, educatives o socials, es troba, encara que sigui territorialment, sectorialment o temporalment, en una situació especial de subordinació, indefensió o desprotecció que li impedeix l'exercici dels seus drets com a persona consumidora en condicions d'igualtat.
- c) **Col·lectius subjectes a una protecció especial:** conjunt de consumidors o usuaris que, per la concurrència de determinades característiques, es troben en una situació de vulnerabilitat en les relacions de consum. Són col·lectius de protecció especial els menors d'edat, la gent gran, les persones amb discapacitat reconeguda o amb una malaltia crònica o minoritària, i qualsevol col·lectiu en situació d'indefensió o d'inferioritat.
- d) **Empresa:** qualsevol persona física o jurídica, pública o privada, que actua amb un propòsit relacionat amb la seva activitat comercial, empresarial, ofici o professió i també la que actua en nom seu o seguint les seves instruccions.
- e) **Productor:** el fabricant d'un bé, el prestador d'un servei, l'importador i, en general, qualsevol empresa que figuri com a tal en les indicacions i l'etiquetatge dels béns i serveis.
- f) **Proveïdor:** l'empresa que subministra o distribueix béns de consum al mercat, qualsevol que en sigui el títol o contracte en virtut del qual fa la distribució.
- g) **Relació de consum:** relació jurídica establerta entre un consumidor i una empresa abans de la contractació, durant i després.
- h) **Béns i serveis de consum:** productes, serveis o subministraments que les empreses posen a disposició dels consumidors en el mercat.
- i) **Bé o servei segur:** el que no presenta cap risc o el risc mínim compatible amb el consum o ús.
- j) **Risc:** probabilitat que la salut, seguretat o interessos econòmics dels consumidors

pateixin un dany derivat de la utilització d'un servei o del consum d'un bé.

- k) Risc inacceptable: risc que comporta un bé o servei que no s'ajusta a la definició de bé o servei segur.
- l) Traçabilitat: possibilitat de trobar i seguir el rastre d'un producte a través de totes les etapes de la producció, transformació, distribució i comercialització.
- m) Codi de bones pràctiques: instrument de caràcter voluntari d'autoregulació empresarial per millorar la informació, la protecció i la defensa dels consumidors. Sens perjudici de l'eficàcia general, s'han d'establir reglamentàriament els requisits i les condicions per reconèixer-lo oficialment.
- n) Clàusula abusiva: totes les estipulacions no negociades individualment que en contra de les exigències de la bona fe causen, en perjudici dels consumidors, un desequilibri important dels drets i de les obligacions de les parts que es deriven del contracte.
- o) Consum responsable: consum informat, reflexiu i moderat de béns i serveis, fet de manera conscient i no impulsiva.
- p) Vigilància del mercat: les activitats efectuades i les mesures adoptades per les autoritats de vigilància del mercat amb la finalitat de vetlar perquè els productes, béns i serveis compleixin els requisits que estableix la legislació i garantir la protecció de l'interès públic emparat per aquesta legislació.
- q) Mercat en línia: comerç electrònic que permet als consumidors i comerciants fer contractes de compravenda i de prestació de serveis en línia.
- r) Resolució de litigis en línia: mecanismes extrajudicials que posa l'administració de consum al servei dels consumidors i les empreses per resoldre, en línia, litigis derivats dels contractes de consum en línia.
- s) Mediació: activitat que l'Administració pot dur a terme en el transcurs de la instrucció d'un procediment iniciat per la reclamació d'un consumidor o usuari contra una empresa, quan ambdues parts l'acceptin.
- t) Nous canals de comercialització: mercats electrònics i altres mercats aliens als mercats tradicionals.

Article 3

Béns jurídics protegits en la relació de consum i exclusions

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

- La salut i la seguretat.
- Els interessos econòmics i socials legítims.
- El dret a la informació, la formació i l'educació en consum.

— El dret d'associar-se per defensar els seus drets.

1. Queden excloses de l'àmbit de protecció d'aquesta Llei les relacions entre l'Administració pública o els ens del sector públic instrumental i la ciutadania quan duguin a terme activitats de prestació d'un servei o subministrament d'un bé o producte i el ciutadà no hagi de pagar una contraprestació o la contraprestació que hagi de pagar tingui naturalesa tributària.

TÍTOL II

DRETS DE LES PERSONES CONSUMIDORES I USUÀRIES

Capítol I

Disposicions generals

Article 4

Drets de les persones consumidores i usuàries

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

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

Article 5

Irrenunciabilitat dels drets

La renúncia prèvia a l'exercici dels drets que reconeixen aquesta Llei i les normes complementàries, els actes executats en frau de llei i els pactes que tenguin per objecte

excloure'n l'aplicació són nuls de ple dret, d'acord amb la legislació civil.

Article 6

Interpretació a favor del consumidor

1. Les normes de protecció dels drets dels consumidors s'han d'interpretar en favor seu.
2. En el supòsit de dubtes o diferències interpretatives, tota publicitat, comunicació comercial, oferta, pràctica o clàusula que sigui aplicable a una relació de consum s'ha d'interpretar a favor del consumidor.
3. Les administracions de consum que operin en el territori de les Illes Balears, en l'exercici de les seves competències, han d'interpretar les normes de protecció dels consumidors i les clàusules que regeixin les relacions de consum d'acord amb el que estableixen els apartats anteriors, especialment en l'exercici de la potestat sancionadora, sens perjudici del control dels tribunals de justícia.
4. Els casos de concurrència normativa entre aquesta Llei i la normativa sectorial s'han de resoldre d'acord amb el principi de condició més beneficiosa per al consumidor.

Article 7

Deures de diligència i consum responsable

1. En les relacions de consum, les empreses han de complir amb la diligència necessària per garantir el compliment de les obligacions que estableix la normativa de defensa del consumidor, la sectorialment aplicable que afecti directament els consumidors i les obligacions que neixen del contracte.
2. Les relacions de consum es basen en el principi de la bona fe, la qual cosa és incompatible amb la realització de pràctiques deslleials i abusives per part de les empreses.
3. Les relacions de consum s'han de sustentar en criteris de sostenibilitat i racionalitat per preservar el medi ambient i la renovació dels recursos naturals.

Article 8

Situacions de protecció especial

Les administracions de consum han de protegir de manera prioritària els drets dels consumidors vulnerables.

Amb la finalitat de protegir adequadament els drets de les persones vulnerables, els poders públics han de vetlar especialment per:

- La idoneïtat dels productes destinats als menors d'edat.
- L'etiquetatge, la informació, la composició i la qualitat dels productes alimentaris destinats als col·lectius vulnerables.
- La seguretat dels aparells i les instal·lacions de la llar.

- Les necessitats específiques de la gent gran.
- La integració social com a consumidors de les persones amb discapacitat.
- La facilitació de les relacions de consum de les persones que utilitzen la llengua de signes, mitjançant sistemes i aplicacions homologats.
- La facilitació de les relacions de consum de les persones amb malalties cròniques o minoritàries.
- La facilitació de la informació per a l'accés als serveis i subministraments bàsics de les persones en risc d'exclusió social (electricitat, aigua i gas).

Capítol II

Dret a la protecció de la salut i a la seguretat de les persones consumidores i usuàries

Article 9

Deure general de garantir la seguretat

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

Article 10

Deure d'informar sobre els riscos

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

Article 11

Deure de neutralitzar el risc

1. Les empreses tenen l'obligació d'actuar amb diligència, entesa en els termes que preveu la Llei 3/1991, de 10 de gener, de competència deslleial, per evitar la posada en el mercat de béns i serveis que presentin riscos incompatibles amb el deure general de seguretat quan sàpiguen o hagin de saber, dins el límit de les activitats respectives, que presenten aquests riscos.
2. Sense necessitat de requeriments dels òrgans competents, les empreses han d'adoptar totes les mesures adequades per neutralitzar els riscos, dins el límit de les activitats respectives, entre d'altres comunicar-ho a l'òrgan competent, retirar-ho del mercat, recuperar-ho dels consumidors o publicar avisos especials.

Article 12

Obligació de conservar i lliurar la documentació

1. Les empreses han de conservar les dades i els documents necessaris perquè es pugui comprovar de manera veraç l'origen i la destinació dels béns, així com el lot, durant almenys els tres anys posteriors al cessament de la producció —en el cas de l'empresa productora—, al cessament de la distribució o venda del producte en qüestió —en el cas de la importadora— o a l'exhauriment d'existències —en el cas d'empreses de venda al consumidor final. En els productes amb data de caducitat o consum preferent aquest termini es redueix a un any a partir de l'acabament d'aquesta data, sempre que la normativa aplicable no estableixi terminis més amplis.
2. Els participants en la cadena comercial que incloguin determinades marques en l'etiquetatge dels productes que comercialitzen —en particular el marcatge CE— per acreditar que aquests productes compleixen els requisits mínims de seguretat que els són aplicables han de conservar la documentació que justifiqui l'acreditació durant el període que estableixi la normativa específica i, en qualsevol cas, un mínim de tres anys després d'haver exhaurit les existències dels productes.
3. Les empreses tenen l'obligació de provar la seguretat dels béns i serveis quan l'autoritat competent en la matèria ho requereixi així. També han de facilitar tota la documentació requerida i identificar de manera clara i inequívoca el producte o productes a què es refereixi el requeriment, així com la traducció de qualsevol documentació tècnica o qualsevol altre document que s'hagi presentat en un idioma diferent a qualsevol de les llengües oficials a les Illes Balears.

Capítol III

Dret a la protecció dels interessos econòmics i socials

Article 13

Protecció contra els abusos contractuals

1. L'administració de consum ha de vetlar perquè els contractes no continguin clàusules abusives i que les empreses no incorrin en pràctiques deslleials en les relacions amb els consumidors.
2. L'administració de consum sancionarà les clàusules abusives contingudes en les condicions generals dels contractes i les pràctiques abusives que vulnerin els drets dels consumidors.

Article 14

Oferta, promoció i publicitat

1. L'Administració pública ha d'adoptar les mesures oportunes perquè l'oferta, la promoció i la publicitat dels productes, béns o serveis s'ajustin a la seva naturalesa, característiques, condicions, utilitat o finalitat, sens perjudici del que estableixen les disposicions de publicitat.
2. En el marc de la legislació estatal, l'oferta, **la** promoció i **la** publicitat dels productes i

serveis dirigides a les persones consumidores i usuàries s'integren en el contracte.

3. En consonància amb el que es disposa en l'apartat anterior, si el contingut de l'oferta, la promoció o la publicitat conté condicions més beneficioses per a la persona consumidora o usuària, aquestes han de prevaler sobre les clàusules del contracte.
4. No s'ha d'exigir cap contraprestació a un consumidor com a conseqüència de la recepció de comunicacions comercials o de publicitat, amb independència del mitjà utilitzat.
5. Quan a través de qualsevol comunicació s'indiqui a un consumidor que ha estat guanyador d'un premi o regal sense que hi hagi participat prèviament, el pot exigir sense que se li pugui reclamar una contraprestació de cap tipus. L'empresa ha d'informar el consumidor que rep el premi de les despeses i els impostos que genera.

Article 15

Protecció del consumidor vulnerable en les ofertes contractuals

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

Article 16

Pràctiques comercials agressives

1. Es consideren il·lícites les pràctiques comercials agressives, i s'entén per aquestes pràctiques les que sotmeten a persecució les persones consumidores amb ànim de comercialitzar el producte o servei utilitzant qualsevol tipus de mitjà, amb esment especial al publicitari, telefònic o telemàtic, i aquelles en què el consumidor hagi manifestat, per mitjans generalment admesos, la voluntat de no rebre aquestes comunicacions comercials. Així mateix, les accions de recobriment d'un deute incert o adreçades a la persona no deutora es consideren pràctiques agressives.
2. Les visites a domicili de les persones que duen a terme accions comercials de les empreses han de ser autoritzades prèviament pels consumidors o usuaris per escrit. Les empreses comercialitzadores són responsables de l'obtenció de l'autorització i d'acreditar-la davant les autoritats de consum. L'acció comercial en el domicili del consumidor sense autorització prèvia es considera infracció.
No es considera comercialització a domicili el repartiment de productes o la prestació de serveis contractats prèviament.
3. Es prohibeix la comercialització a domicili de béns i serveis destinats a gent gran i a persones que pertanyen a col·lectius subjectes a una protecció especial, llevat d'autorització expressa i escrita.

Article 17

Qualitat dels béns i serveis

1. Els consumidors tenen dret a exigir la qualitat, la idoneïtat i la conformitat dels béns i serveis establerts en el contracte i la normativa aplicable.
2. En concret, tenen dret a exigir el següent:

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

Article 18

Pressupost

1. Els consumidors tenen dret a rebre un pressupost abans de la contractació de béns o serveis. No es pot exigir cap contraprestació per elaborar el pressupost quan el preu no estigui determinat ni quan estigui establert així en virtut d'una normativa específica, sense altres excepcions que les establertes reglamentàriament.
2. El pressupost s'ha de formalitzar per escrit o un en altre suport durador, i s'hi han d'indicar necessàriament les dades següents:
 - a) El nom o la denominació social de l'empresa.
 - b) El número d'identificació fiscal de l'empresa.
 - c) El domicili social o comercial i les dades de contacte.
 - d) La identificació de la persona sol·licitant.
 - e) La descripció del producte o servei, completa i fàcilment intel·ligible.
 - f) El preu final complet, incloent-hi tots els impostos i tributs, recàrrecs i descomptes aplicables, desglossat degudament, amb els costos addicionals per serveis, accessoris, finançament, ajornament del pagament o similars.
 - g) La identificació i la firma del responsable de l'empresa.
 - h) La data d'elaboració del pressupost.
 - i) Un espai reservat per a la data de lliurament del pressupost i un altre espai per a la data d'acceptació del consumidor, que ha de posar «Accept el pressupost» abans de la firma. En el pressupost electrònic, l'empresa ha d'habilitar una casella per a l'acceptació i firma.
 - j) El període de validesa del pressupost.
 - k) L'import que s'ha de pagar per la confecció del pressupost si el consumidor no l'accepta.

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

2. No es poden fer recaure sobre els consumidors errors de càlcul o de qualsevol altre tipus comesos en l'elaboració del pressupost per part de l'empresa, llevat que sigui

un error manifest o hi hagi mala fe per part del consumidor.

3. Els pressuposts i les modificacions són vinculants, sempre que els consumidors els hagin acceptat per escrit o en un altre suport durador.

Article 19

Resguard de dipòsit

1. En cas que un consumidor lliuri un bé a una empresa perquè en faci una verificació, comprovació, reparació, substitució o qualsevol altra intervenció, l'empresa ha d'entregar un resguard de dipòsit amb la identificació del dipositant i del dipositari, l'objecte dipositat, una descripció de l'estat, la data de recepció i el motiu del dipòsit, i la data prevista de la realització del servei. Si no es repara, el bé s'ha de tornar al consumidor en el mateix lloc en què es va lliurar.
2. En tot cas, s'ha de considerar que el bé es lliura en bones condicions, llevat que s'indiqui així de manera detallada en el resguard de dipòsit o que sigui incompatible amb el motiu del dipòsit, i no són possibles declaracions genèriques.

Article 20

Document justificatiu de la relació de consum

1. Els consumidors tenen dret al lliurament d'una factura simplificada, un rebut justificant o una còpia o document acreditatiu de la relació de consum, amb la identificació de l'empresa, les condicions essencials de l'operació, el bé o servei contractat, la data i el preu final complet.
2. En els contractes d'adhesió, l'empresa ha de lliurar un document amb les condicions generals i particulars, acceptades i firmades per ambdós en el suport que triïn.
3. Sens perjudici del que es disposa per als contractes d'adhesió, l'obligació que estableix l'apartat anterior s'entén complerta quan les dades exigides s'incorporen en la factura o comprovant de compra.
4. Els documents contractuals i les factures han d'estar continguts en suports duradors almenys durant cinc anys per als béns mobles i durant deu anys per als immobles, de manera que els consumidors puguin acreditar la contractació i el pagament de les factures i també puguin exercir el dret de garantia legal o comercial dels béns de consum duradors.

Article 21

Preu o contraprestació

1. S'entén per preu o contraprestació qualsevol prestació que hagi de fer la persona consumidora, amb independència de la denominació, per a l'adquisició d'un bé o la prestació d'un servei, com ara punts, bons, cànons, matrícules o denominacions anàlogues.
2. El preu ha de ser complet i, a més, ha d'estar desglossat degudament en el document en què es perfecciona el contracte, amb tots els tributs, recàrrecs, descomptes i costos addicionals per serveis, accessoris, finançament, ajornament del pagament o similars.

3. En cas de conflicte o discrepància relativa a la contraprestació per un bé o servei que ha de complir el consumidor, l'empresa ha d'acreditar de manera inequívoca la contraprestació pactada i l'acceptació.
4. En els supòsits en què l'empresa no lliuri cap bé ni presti cap tipus de servei, el consumidor no ha de pagar cap contraprestació.
5. L'empresa ha de determinar amb caràcter previ a la contractació, de manera clara i inequívoca, el bé objecte de venda o el servei per prestar i la contraprestació que, si escau, ha de satisfer el consumidor. Quan hi hagi dubtes respecte del bé o servei pel qual se satisfà una contraprestació s'han d'interpretar a favor del consumidor.
6. Quan una empresa ofereixi un bé o un servei gratuït als consumidors, no els pot exigir cap pagament ni cap contraprestació. En aquest cas, l'empresa queda vinculada a la seva oferta i l'ha de complir lliurant el bé o prestant el servei gratuït.
7. Les empreses han d'incloure totes les dades que exigeix la normativa fiscal en totes les factures, incloent-hi les simplificades, que lliurin a les persones consumidores o usuàries.

Article 22

Constància de les condicions de les ofertes

1. Els consumidors tenen dret que es formalitzi qualsevol oferta, modificació contractual o condició feta verbalment per una empresa, acceptada per ambdós, en qualsevol suport durador que triïn.
2. L'empresa ha d'advertir el consumidor que la conversa en què es fa una oferta o una proposta de contractació s'enregistra.
3. Quan les empreses enregistren les converses amb els consumidors, els han de facilitar els enregistraments de manera gratuïta en el termini màxim de cinc dies hàbils des que els sol·licitin, en el suport que triïn.
4. De la mateixa manera, els consumidors tenen dret a enregistrar les ofertes contractuals de les empreses i les converses que mantenguin amb les empreses, en les negociacions contractuals, sense necessitat d'advertir-ne l'empresa.
5. El personal de les empreses que es comuniqui telefònicament o telemàticament amb els consumidors per oferir-los nous productes o serveis o per modificar les condicions contractuals està obligat a identificar-se, com a mínim, indicant el nom i llinatges i el nom o raó social de l'empresa.

Article 23

Comprovació de les comunicacions comercials i de l'etiquetatge

1. L'administració competent en matèria de consum pot exigir una prova de l'exactitud del contingut de les comunicacions comercials, dels manuals d'ús i de l'etiquetatge, de la presentació i la publicitat dels productes, especialment en el supòsit de publicitat comparativa.
2. En el supòsit que no es presentin les proves que preveu l'apartat anterior, o que siguin

insuficients, es considerarà que el contingut de les comunicacions comercials, dels manuals d'ús, de l'etiquetatge o de la presentació i la publicitat dels productes és inexacte i pot ser constitutiu d'infracció.

Article 24

Morositat dels consumidors

1. Una empresa només pot manifestar que un consumidor es troba en mora si es compleixen els requisits que estableix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
2. Abans d'inscriure les dades personals en un registre d'insolvència creditícia, l'empresa ha de comprovar que el deute és cert, vençut i exigible, i que correspon a la persona reclamada. Si l'empresa no fa la comprovació o no es compleixen els requisits anteriors, serà sancionada d'acord amb la tipificació que estableix aquesta Llei.
3. L'empresa responsable de la inscripció de les dades personals de la persona no deutora en els registres de morositat ha d'ordenar la cancel·lació immediata a l'encarregat d'aquests registres, la qual ha de ser efectiva en el termini màxim de 30 dies des de la comunicació.
4. Si l'empresa responsable no cursa l'ordre de cancel·lació tot d'una que s'hagi saldat el deute o si l'empresa encarregada del registre de morositat no cancel·la les dades personals de la persona que ha liquidat el deute en 30 dies, ambdues empreses poden incórrer en infracció.

Capítol IV

Dret a la informació de les persones consumidores i usuàries

Article 25

Informació precontractual

1. Les empreses han de posar a disposició dels consumidors, abans de subscriure el contracte, de manera clara, inequívoca i accessible, la informació següent:
 - a) El nom o la raó social de l'empresa.
 - b) El domicili social i l'adreça de l'establiment, si aquests es troben en llocs diferents, perquè el consumidor pugui contactar amb l'empresa.
 - c) Les dades de les empreses de serveis i de venda a distància o per Internet que permetin posar-s'hi ràpidament en contacte i comunicar-s'hi directament per via electrònica.
 - d) El número d'identificació fiscal.
2. Per garantir el dret a una informació correcta sobre els béns i serveis posats a disposició dels consumidors, hi ha de figurar, de manera certa i objectiva, informació veraç, eficaç, correcta, suficient i transparent sobre les característiques essencials, la utilització i els riscos.

3. Els béns i serveis posats a disposició dels consumidors han de complir les exigències establertes normativament i han d'oferir, segons la seva naturalesa, característiques o finalitat, la informació mínima i rellevant següent:
- a) L'origen, la naturalesa, la composició i la finalitat. Els additius que, si s'escau, duen incorporats els béns. Per als aliments i productes alimentaris és d'aplicació el Reglament (UE) núm. 1169/2011 del Parlament Europeu i del Consell, de 25 d'octubre de 2011, sobre la informació alimentària facilitada al consumidor i pel qual es modifiquen diversos reglaments.
 - b) La qualitat, la quantitat, la categoria i la denominació usual o comercial si la tenen.
 - c) La data de producció o subministrament i el termini recomanat per a l'ús o consum, o la data de caducitat.
 - d) Les instruccions o indicacions per a l'ús o el consum correcte, els advertiments i els riscos previsibles.
 - e) El preu complet desglossat degudament, incloent-hi tots els tributs, recàrrecs, descomptes aplicables i costos addicionals pels serveis accessoris, el finançament, l'ajornament del pagament o similars o, si s'escau, el pressupost.
 - f) Les condicions jurídiques o econòmiques d'adquisició i utilització, i el procediment de què disposa el consumidor per posar fi al contracte.
 - g) La data de lliurament o d'inici de la prestació del servei i els procediments de pagament, entrega i execució, la data en què l'empresa es compromet a lliurar els béns o a executar la prestació del servei.
 - h) El dret de desistiment i les condicions i els terminis d'exercir-lo, en els supòsits prevists legalment.
 - i) El règim de garanties legals, addicionals i de postvenda que ofereixen les empreses als consumidors.
 - j) L'adhesió als codis de bones pràctiques o mitjans alternatius de resolució de conflictes i la possibilitat que els consumidors els consultin, tant per via electrònica com en els establiments físics de les empreses.
 - k) La durada del contracte o, si el contracte és de durada indeterminada o es prorroga de forma automàtica, les condicions de resolució. A més, de manera expressa ha d'indicar l'existència de compromisos de permanència o vinculació d'ús exclusiu dels serveis d'un determinat prestador, així com les penalitzacions en cas de baixa de la prestació del servei.
 - l) La funcionalitat dels continguts digitals, incloses les mesures tècniques de protecció aplicables, com són, entre d'altres, la protecció mitjançant la gestió dels drets digitals o la codificació regional.
 - m) Tota interoperativitat rellevant del contingut digital amb els aparells i programes que conegui l'empresa o que raonablement pugui conèixer, com són, entre d'altres, el sistema operatiu, la versió necessària o determinats elements dels suports físics.

- n) Les agències immobiliàries i els portals d'Internet han d'informar els consumidors sobre les condicions d'accessibilitat de tots els habitatges en venda o lloguer, tant si són nous com si no ho són.

4. La informació precontractual s'ha de lliurar al consumidor de manera gratuïta.

Article 26

Informació prèvia a la contractació de serveis

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

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

Article 27

Informació del preu dels béns i serveis

1. Totes les empreses estan obligades a exhibir el preu dels béns que estiguin exposats per a la venda als consumidors, així com el preu per unitat de mesura en els supòsits en què pertogui, amb les úniques excepcions que estableix la normativa aplicable. Aquesta informació ha de ser visible per al consumidor i no ha d'induir a error o confusió.
2. El preu a què es refereix l'apartat anterior es denomina «preu de venda al públic» i es coneix amb la sigla *PVP*. Aquest preu s'ha d'anunciar de manera que la possible part adquirent quedi informada del contingut simplement amb la lectura de l'anunci, sense necessitat d'obtenir, a aquest efecte, cap tipus d'informació complementària.
3. El preu de venda al públic ha de contenir la quantitat total que la persona que l'adquireixi està obligada a satisfer com a contraprestació.
4. En compliment de l'obligació que estableix l'apartat anterior, en els preus de venda al

públic que s'exposin s'han d'incloure tots els tributs i recàrrecs que graven el producte venut, així com els descomptes.

5. En qualsevol cas, el consumidor ha de poder saber el preu dels articles exposats a l'aparador sense necessitat d'entrar a l'establiment comercial, així com de saber el preu dels articles exposats en prestatgeries o armaris de l'interior, sense que necessiti cap aclariment sobre això per part de qui fa la venda.
6. Els preus de venda al públic s'han d'exhibir mitjançant etiquetes fixades sobre cada article o de qualsevol altra manera que permeti conèixer-los i saber a quin producte es refereixen. El consumidor ha de saber el preu sense que hagi de fer cap esforç per comprovar-lo.
7. La venda de productes de la mateixa naturalesa a un mateix preu i exposats de manera conjunta permet exhibir un sol anunci que compregui tots els productes iguals.
8. Quan es tracti de productes heterogenis però venuts de manera conjunta, l'anunci del preu exposat ha d'expressar, com a mínim, el valor total del conjunt.
9. Els preus dels serveis han de ser objecte de publicitat en els llocs on es presten mitjançant anuncis perfectament visibles per als consumidors, en els quals figurin relacionats els serveis oferts corresponents i els preus totals, incloent-hi tots els tributs, les càrregues o els gravàmens, així com els descomptes.
10. No és procedent l'exigència o el cobrament d'un preu superior a l'anunciat per a la venda de béns o la prestació d'un servei. Quan hi hagi discordança entre els preus anunciats per a un mateix producte o servei, només es pot exigir el menor.
11. Sens perjudici de la legislació bàsica de l'Estat, en els contractes formalitzats a distància o fora de l'establiment mercantil, la informació en relació amb el preu final del bé o servei, inclosos els tributs, s'ha de subministrar al consumidor de manera clara i intel·ligible a través de qualsevol tipus de comunicació electrònica o d'aquella en què quedi acreditada que la persona destinatària l'ha rebuda.
12. En els contractes subscrits a distància i fora de l'establiment mercantil, si l'empresa no pot acreditar el preu ofert mitjançant la gravació de la conversa o document signat pel consumidor el preu ofert, en cas de conflicte preval el preu indicat pel consumidor.

Article 28

Informació dels preus a Internet

Tots els productes i serveis posats a disposició de les persones consumidores i usuàries a Internet han d'exhibir els preus en les mateixes condicions que es regulen a l'article anterior, amb les adaptacions corresponents al format d'una pàgina web. La informació dels preus dels productes i serveis ha de ser visible a la web i acomplir les mides mínimes regulades.

Capítol V

Drets lingüístics de les persones consumidores i usuàries

Article 29

Llengua utilitzada en les relacions de consum

1. En les relacions de consum que regula aquesta Llei, els consumidors tenen dret a ser atesos en alguna de les llengües oficials de les Illes Balears, i no poden ser discriminats o atesos incorrectament per raó de la llengua oficial que emprin.
2. Igualment, els consumidors tenen dret a rebre en la llengua oficial que triïn, amb independència del format o suport utilitzat, la documentació següent:
 - a) Els documents d'oferta de productes i serveis.
 - b) La informació i la documentació precontractual i contractual (pressuposts, resguards de dipòsit, factures i resta de documents relacionats).
 - c) Les instruccions d'ús i consum dels béns i serveis, d'acord amb les seves característiques, i en especial les dades obligatòries relacionades directament amb la salvaguarda de la salut i la seguretat.
 - d) Els contractes de tot tipus amb consumidors i la documentació annexa.
3. En els termes que reglamentàriament es determinin, les empreses han d'informar els consumidors dels seus drets lingüístics.
4. Els productes elaborats a les Illes Balears que gaudeixen de denominació d'origen geogràfica o de qualitat i els productes artesanals que es confeccionin i comercialitzin a les Illes Balears han de dur la informació en català.

Capítol VI

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

Article 30

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

1. Els consumidors tenen dret, de conformitat amb la legislació vigent, a la reparació del dany i a la indemnització pels perjudicis que pateixin com a conseqüència de l'adquisició o la utilització de béns, productes i serveis.
2. Sens perjudici del dret d'acudir directament a la via judicial, els consumidors i les associacions de consumidors poden adreçar-se a les administracions públiques a fi de ser atesos i obtenir la informació necessària sobre les formes de protecció dels seus drets i interessos.
3. L'administració de consum pot subscriure convenis de col·laboració amb les associacions de consumidors i usuaris i els col·legis professionals de les Illes Balears per establir mecanismes que facilitin als consumidors la reclamació prèvia, abans de l'accés a la via judicial, per demanar la reparació i la indemnització dels danys i perjudicis causats per les empreses o els professionals.

Capítol VII

Protecció dels interessos econòmics de les persones consumidores en el mercat de venda d'habitatges i finançament

Secció 1a

Protecció en el mercat d'habitatges

Article 31

Informació abans de la compra de l'habitatge

1. Les empreses o professionals que ofereixin habitatges per a la venda han de tenir a disposició dels consumidors i de les autoritats competents la documentació següent:

- a) El nom o la denominació social, el domicili social o, si no en té, l'adreça d'un dels establiments permanents a Espanya i, en general, qualsevol dada que permeti establir una comunicació directa i efectiva amb la part compradora.
- b) La identificació de la situació física, jurídica i registral de la finca, amb referència especial a si s'han atorgat les escriptures de declaració d'obra nova i divisió horitzontal o, si s'escau, la indicació que encara no se'n disposa.
- c) La descripció de les condicions essencials de l'habitatge. En particular, en aquesta descripció hi ha d'haver especialment ressaltades i que siguin fàcilment comprensibles les dades i les característiques que identifiquen l'habitatge, com ara el plànol general de l'edifici i de l'habitatge, l'orientació principal, la superfície útil, la descripció general de l'edifici en què es troba, de les zones i dels serveis accessoris.
- d) La qualitat de tots els materials que integren l'habitatge i el traçat de totes les instal·lacions dels serveis i subministraments, tant dels habitatges com de les zones comunitàries; el grau d'aïllament tèrmic i acústic, les mesures d'estalvi energètic de què disposa l'habitatge, i el certificat energètic reglamentari.
- e) El mobiliari de què disposa l'habitatge; els electrodomèstics i aparells de calefacció i/o refrigeració.
- f) La còpia de la llicència d'edificació i de les altres autoritzacions i tràmits administratius preceptius per a l'ocupació i l'habitabilitat de l'immoble. Si no es disposa d'alguna de les llicències o autoritzacions preceptives o no s'ha complert algun dels tràmits indicats en aquest punt, s'ha d'informar expressament d'aquesta circumstància.
- g) La justificació del compliment de la normativa especial sobre garanties exigides als agents de l'edificació per assegurar les seves responsabilitats.

En els lliuraments a compte de la compra d'un habitatge, la part venedora ha d'informar del compliment de la normativa especial reguladora del finançament o la garantia de les quantitats lliurades per endavant del preu total, i identificar la companyia asseguradora o l'entitat financera que assumeix aquesta funció, així com l'entitat financera en la qual s'obriran els comptes especials en què s'han d'ingressar les quantitats esmentades.

- h) El model del contracte de compravenda proposat, en el qual s'ha de fer constar

necessàriament que la part adquirent no suporta les despeses derivades de la titulació, les quals corresponen legalment a la part venedora; el dret que assisteix el consumidor a triar notaria i gestoria quan sigui ell qui pagui aquestes despeses; el dret a decidir lliurement si se subroga la part compradora en alguna operació de crèdit que no hagi concertat ell, i les garanties que s'exigeixen legalment a les agències de l'edificació per assegurar-ne les responsabilitats.

De la mateixa manera, si en el moment del lliurament manca alguna de les llicències o autoritzacions o no s'ha complert algun dels tràmits indicats en els punts *f)* i *g)* d'aquest apartat, s'ha de fer constar expressament aquest incompliment.

- i)* La data de lliurament de l'habitatge i dels elements accessoris.
- j)* El preu total de venda, en el qual s'han d'incloure els honoraris de l'agència immobiliària i l'impost sobre el valor afegit (IVA) o el de transmissions patrimonials, del qual s'han de deduir les quantitats que hagin lliurat a compte la part adquirent abans de formalitzar-se la compravenda.
- k)* La forma de pagament, que s'ha d'ajustar exactament a la normativa vigent.

Si l'empresa venedora ofereix modalitats de pagament ajornat del preu de venda, ha d'informar per escrit de la taxa anual equivalent (TAE); també si exigeix una entrada inicial, així com el nombre total de terminis i el venciment.

De la mateixa manera, s'ha d'indicar el contingut de les eventuais clàusules penals que, en previsió de l'incompliment del termini de lliurament de l'habitatge per part de la part venedora o del pagament d'algun dels terminis per part de la part compradora, s'inclouen en el contracte.

- l)* Les limitacions a l'ús o la destinació de l'habitatge que es puguin derivar del títol constitutiu o dels estatuts, si ja s'han atorgat.

2. La part venedora no pot imposar a la part compradora el pagament de l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys.

3. Si les parts contractants no han pactat expressament qui ha d'abonar els honoraris de la notaria i les despeses del registre de l'escriptura pública de compravenda, aquestes despeses se sufraguen per meitats.

4. Les despeses de gestoria, les ha d'abonar la part que demani el servei. Si el sol·licitant del servei de gestoria és el consumidor, aquest pot elegir lliurement la gestoria.

Article 32

Documentació obligatòria en l'adquisició d'habitatges

1. En l'adquisició d'habitatges de nova construcció s'ha de facilitar a la part compradora una documentació completa subscrita per la part venedora, en la qual es detallin, en planta a escala, l'habitatge i el traçat de totes les instal·lacions, en especial les dels subministraments de gas canalitzat, aigua, electricitat i per a la prestació dels serveis de telecomunicacions, televisió per cable i comunicacions electròniques. S'hi ha d'incloure, també, una relació dels materials emprats en la construcció de l'edifici i l'habitatge, amb indicació de la qualitat.

2. També s'han de lliurar a la part compradora d'un habitatge, tant si és de nova construcció com si no ho és, els documents següents:
 - a) La llicència d'ocupació o primera utilització, o els documents que s'exigeixen reglamentàriament.
 - b) En els subministraments de l'habitatge en què sigui preceptiu, els butlletins de l'instal·lador autoritzat, especialment els d'energia elèctrica, gas i aigua canalitzats.
 - c) El manual d'ús i manteniment de l'habitatge i els seus elements, i dels elements comunitaris, si n'hi ha.
 - d) Les garanties i les instruccions dels aparells d'ús domèstic que formen part de l'habitatge com a elements accessoris.
 - e) El certificat d'eficiència energètica de l'habitatge.
 - f) Tots els altres documents que siguin de lliurament obligatori per aplicació de la normativa estatal i autonòmica en matèria d'habitatge.
3. En la signatura del contracte, la part venedora ha d'entregar a la part compradora l'oferta contractual, que ha d'incloure tota la informació que exigeix l'article 25 d'aquesta Llei, la qual ha de quedar integrada en el contracte.
4. Així mateix, en el moment de formalitzar el contracte de compravenda d'un habitatge d'edificació nova s'han de lliurar al consumidor:
 - a) El llibre de l'edifici i tota la documentació que estableix la legislació d'habitatge.
 - b) Els estatuts i les normes de funcionament de la comunitat de propietaris, si s'escau. Si la part venedora no ha constituït la comunitat de propietaris, ha d'advertir per escrit als compradors de l'obligació de constituir-la, d'acord amb la Llei 49/1960, de 21 de juliol, de propietat horitzontal.

Secció 2a

Protecció en el finançament d'habitatges

Article 33

Àmbit d'aplicació

1. Els preceptes d'aquesta secció s'apliquen als préstecs i crèdits hipotecaris que subscriuen els consumidors amb entitats financeres per a l'adquisició o reforma dels seus habitatges i també per a la reunificació de deutes personals en una situació de sobreendeutament.
2. També s'han d'aplicar els preceptes d'aquesta secció a les persones que avalen l'operació hipotecària.
3. Els preceptes d'aquesta secció no impedeixen l'aplicació de les normes que regulen aquesta matèria quan siguin més beneficioses per al consumidor.

Article 34

Informació precontractual en els préstecs i crèdits hipotecaris

1. D'acord amb la Llei 5/2019, de 15 de març, reguladora dels contractes de crèdit immobiliari, abans de la contractació d'un crèdit o préstec hipotecari l'entitat financera ha de lliurar a la persona sol·licitant la documentació que es conté en l'article 10 de la Llei esmentada, i especialment l'oferta vinculant, per escrit o en qualsevol suport durador que li demani, d'acord amb la normativa estatal vigent.
2. Les entitats financeres han d'informar per escrit el sol·licitant de les despeses obligatòries que ha d'assumir el consumidor per a la constitució de la hipoteca en el Registre de la Propietat.
3. En tot cas, l'entitat financera ha de lliurar per escrit al consumidor que sol·licita el préstec o crèdit, deu dies abans de la signatura, la informació següent:
 - a) L'esborrany del contracte, amb la indicació expressa de l'import del préstec o crèdit, la durada, el tipus d'interès i el procediment de revisió si és variable, les comissions d'obertura i la cancel·lació o amortització anticipada.
 - b) L'escrit amb indicació de les conseqüències jurídiques i econòmiques per al consumidor, els avaladors i els tercers hipotecants de l'operació, i de la repercussió de les fluctuacions del preu de mercat de l'habitatge en el préstec o crèdit.
 - c) Les conseqüències de l'impagament i la possible execució del préstec o crèdit.
 - d) La possibilitat que l'entitat de crèdit demani una ampliació de la garantia.
 - e) Un resum per escrit dels elements més importants del préstec o crèdit hipotecari: quantitat total prestada i durada del préstec, descripció del tipus d'interès amb claredat, en especial en els tipus variables, la indicació expressa de l'índex de referència i el diferencial, totes les comissions i altres càrrecs assumits pel consumidor en l'escriptura notarial.
4. Si el consumidor ha acceptat la contractació d'altres productes accessoris, com ara assegurances, plans de pensions o targetes de crèdit o altres, a canvi de la reducció del tipus d'interès, l'entitat financera ha de lliurar, juntament amb l'oferta vinculant, un document amb l'import total de cost d'aquests productes accessoris i una simulació de l'import total d'interessos, que no pagarà, i una altra simulació dels interessos totals que pagaria el consumidor si decidís no contractar els productes accessoris, perquè pugui comprovar l'oferta més beneficiosa.

Capítol VIII

Protecció de les persones usuàries dels serveis d'intermediació financera i de reunificació de deutes

Article 35

Protecció en la intermediació de crèdits al consum

Les empreses que intercedeixen en la contractació de préstecs i crèdits al consum s'han d'inscriure en el registre que disposa la Llei 2/2009, de 31 de març, per la qual es regula la contractació amb consumidors de préstecs o crèdits hipotecaris i de serveis d'intermediació per a la formalització de contractes de préstec o crèdit.

Article 36

Protecció en la intermediació de crèdits hipotecaris

L'activitat i el registre de les parts intermediàries de crèdit immobiliari es regeix pel que disposa el capítol III de la Llei 5/2019, de 15 de març, reguladora dels contractes de crèdit immobiliari.

Capítol IX

Dret a la informació, l'educació i formació de les persones consumidores i usuàries

Article 37

Informació, educació i formació dels consumidors

1. El Govern ha de garantir l'educació i la formació de la ciutadania com a consumidors responsables, i ha d'incorporar com a element transversal del currículum en les àrees, matèries, àmbits i mòduls dels diferents ensenyaments els continguts que els permetin conèixer els seus drets com a consumidors i la manera d'exercir-los amb responsabilitat, com una contribució a la formació integral de la persona.
2. L'educació dels consumidors ha d'estar orientada al coneixement dels seus drets i obligacions per tal d'exercir un consum conscient, responsable i sostenible.
3. Els mitjans de comunicació de titularitat pública de la comunitat autònoma de les Illes Balears han de dedicar espais i programes no publicitaris a la informació i l'educació dels consumidors, i també altres grups o sectors interessats, com ara la comunitat educativa, les associacions de pares i mares d'alumnes i altres grups de consumidors considerats vulnerables d'acord amb l'article 2.b) d'aquesta Llei. Hi poden tenir accés i participació les organitzacions i associacions de consumidors.

Article 38

Objectius de la formació i l'educació

1. L'educació i la formació dels consumidors tenen els objectius següents:
 - a) Promoure una major llibertat i racionalitat en les decisions de compra de béns i la utilització de serveis.
 - b) Facilitar la comprensió i la utilització de la informació a què tenen dret els consumidors.
 - c) Difondre el coneixement dels drets i deures dels consumidors i les formes més adequades per exercir-los.
 - d) Fomentar la prevenció dels riscos que es puguin derivar del consum de productes o de la utilització de serveis, i, de manera especial, el sobreendeutament.
 - e) Adequar les pautes de consum a una utilització racional dels recursos naturals i a la conservació del medi ambient, a la consecució del desenvolupament sostenible i a la solidaritat amb la resta de consumidors.
 - f) Iniciar i potenciar la formació dels educadors en aquest camp.
 - g) Formar els operadors econòmics que posen béns i serveis en el mercat a disposició

dels consumidors i usuaris en el respecte als seus drets, especialment en la compra i el finançament de l'habitatge.

1. Per a la consecució dels objectius que preveu el número anterior, el sistema educatiu ha d'incorporar continguts en matèria de consum adequats a la formació dels alumnes.
2. S'ha de fomentar la formació continuada del personal dels organismes, les corporacions i entitats relacionats amb l'aplicació d'aquesta Llei, especialment dels que duen a terme funcions d'informació, formació, inspecció i control.

TÍTOL III

ASSOCIACIONS DE CONSUMIDORS I USUARIS

Capítol I

Funcions i drets de les associacions de consumidors i usuaris

Article 39

Concepte d'associacions de consumidors i usuaris

1. Als efectes d'aquesta Llei, tenen la consideració d'associacions de consumidors i usuaris les entitats sense finalitat de lucre constituïdes legalment que tenen per objecte, exclusiu o no, la defensa, la informació, l'educació, la formació, l'assistència i la representació dels drets i interessos de les persones consumidores i usuàries, sia amb caràcter general o sectorial.
2. També es consideren associacions de consumidors i usuaris les entitats constituïdes per consumidors d'acord amb la legislació de cooperatives i que tenen necessàriament per finalitats, entre d'altres, la defensa, la informació, l'educació, la formació, l'assistència i la representació dels seus socis i estan obligades a constituir un fons amb aquest objecte, d'acord amb la seva legislació específica.

Article 40

Foment de les associacions de consumidors i usuaris

1. Es reconeixen les associacions de consumidors i usuaris com a via de representació i participació de les persones consumidores i usuàries. Els poders públics de les Illes Balears han de fomentar, en els àmbits respectius, l'associacionisme dels consumidors i han de promoure el diàleg de les seves associacions amb les organitzacions empresarials i professionals.
2. Les administracions públiques, en l'àmbit de les competències respectives, poden col·laborar amb les associacions de consumidors i usuaris en la definició i la implantació de fórmules de participació activa en programes conjunts de protecció als consumidors.
3. Els membres dels òrgans directius de les associacions de consumidors i usuaris han de garantir la seva independència i imparcialitat, i han de poder exercir el seu càrrec d'acord amb la legislació aplicable, evitant els conflictes d'interessos.

Article 41

Funcions de les associacions de consumidors i usuaris

Les associacions de consumidors i usuaris tenen les funcions següents:

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

Article 42

Drets de les associacions de consumidors i usuaris

1. Es reconeixen a les associacions de consumidors i usuaris els drets següents:
 - a) Ser presents en els òrgans col·legiats de participació i representades en els consells de caràcter general i sectorial en els quals es tractin assumptes que poden interessar les persones consumidores i usuàries, incloent-hi el Consell de Consum de les Illes Balears, en la manera en què es determini reglamentàriament.
 - b) La legitimació, en el marc de la legislació de procediment administratiu, per promoure, com a interessades, procediments administratius per a la defensa dels interessos de les persones consumidores i usuàries en tot l'àmbit territorial de les Illes Balears, i per comparèixer en els procediments iniciats per tercers.
 - c) Participar en el sistema arbitral de consum.
 - d) Accedir als ajuts i les subvencions que convoquin i concedeixin les administracions públiques de les Illes Balears per a la defensa dels consumidors, en els termes que s'estableixin reglamentàriament.
 - e) En general, col·laborar amb l'administració en les actuacions d'interès comú orientades especialment a la satisfacció dels interessos generals.
 - f) Obtenir informació de les administracions públiques en els termes que s'estableixin legalment o reglamentàriament.
 - g) Representar els consumidors davant dels diferents organismes amb competències que els afecten de manera directa o indirecta.
 - h) Participar en societats mercantils en la forma i amb els requisits que preveu l'article 28 del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis

complementàries.

- i) Definir de manera estatutària, o per acord de les seves assemblees generals, el marc de col·laboració amb els operadors de mercat, i amb aquesta finalitat subscriure-hi convenis o acords de col·laboració, en la forma i amb els requisits que preveuen els articles 30 i 32 del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries. A aquests efectes, els dipòsits de documentació que preveuen els articles esmentats s'han d'efectuar davant l'encarregat del Registre d'associacions de consumidors i usuaris de les Illes Balears.
- j) Gaudir del dret d'assistència jurídica gratuïta en la forma que es preveu en la Llei 1/1996, de 10 de gener, d'assistència jurídica gratuïta.

2. Per poder gaudir dels drets enumerats en els apartats *a)*, *c)* i *d)* que reconeix el punt anterior, han de figurar inscrites en el Registre d'associacions de consumidors i usuaris de les Illes Balears i complir les condicions i els requisits que s'estableixin reglamentàriament per a cada tipus de benefici. A aquest efecte, es poden tenir en compte, entre d'altres, criteris d'implantació territorial, el nombre d'associats, l'ús de la llengua catalana en el seu funcionament i els programes d'activitats per dur a terme.

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

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

Article 43

Obligacions de les associacions de consumidors inscrites en el Registre d'associacions de consumidors i usuaris de les Illes Balears

Les associacions de consumidors inscrites en el Registre d'associacions de consumidors i usuaris tenen les obligacions següents:

1. Ajustar les actuacions als principis de bona fe i lleialtat, i no poden divulgar dades de productes o serveis quan puguin afectar la salut, seguretat o drets econòmics dels consumidors, que no es trobin recolzats per acreditacions, resultats analítics o controls de qualitat duits a terme en centres oficials o acreditats.
2. Col·laborar amb les administracions públiques competents en matèria de defensa dels consumidors proporcionant-los la informació que se'ls requereixi quan hi hagi un risc per a la salut o seguretat dels consumidors o es puguin conculcar els seus interessos legítims econòmics i socials.
3. Col·laborar amb les administracions públiques en matèria de consum en la detecció, localització i comunicació d'activitats i pràctiques irregulars que afectin la protecció dels

drets de les persones consumidores i, en general, participar en el desenvolupament de programes de les polítiques públiques de consum en el marc de les competències respectives.

4. Oferir als consumidors, dins les capacitats de l'associació, assessorament i protecció jurídica dels seus drets i interessos lesionats, d'acord amb la legislació vigent.
5. Coordinar la seva actuació dins de les polítiques prioritàries de consum establertes per les administracions públiques competents.
6. Exercir la seva activitat de manera professional i autònoma, garantint la seva independència.
7. Presentar una relació anual dels associats, amb indicació dels que formen els òrgans de direcció de l'associació, un balanç anual dels comptes i un pla d'activitats per a l'annualitat següent.

Article 44

Audiència

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

Capítol II

Registre d'associacions de consumidors i usuaris de les Illes Balears

Article 45

Registre d'associacions de consumidors i usuaris de les Illes Balears

1. Les associacions de consumidors i usuaris constituïdes legalment, amb domicili social i àmbit territorial limitat a les Illes Balears, han de figurar inscrites en el Registre d'associacions de consumidors i usuaris de les Illes Balears. La Direcció General de Consum és l'òrgan responsable del Registre.
2. El compliment dels requisits que exigeix aquesta Llei és una condició indispensable per accedir a la inscripció en el Registre d'associacions de consumidors i usuaris de les Illes Balears.

Article 46

Control dels requisits d'inscripció

1. L'organisme competent en matèria de consum pot requerir a les associacions de consumidors i usuaris inscrites en el Registre d'associacions de consumidors i usuaris de les Illes Balears tota la documentació i la informació que siguin necessàries per verificar el compliment i el manteniment dels requisits que exigeix aquest capítol.
2. Així mateix, per si mateixa o mitjançant la contractació amb entitats externes i independents, pot fer auditories de comptes amb la mateixa finalitat.

Article 47

Exclusió del Registre autonòmic

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

Article 48

Col·laboració amb el Registre estatal

1. A l'efecte exclusiu de publicitat, en el Registre d'associacions de consumidors i usuaris de les Illes Balears pot figurar informació sobre les associacions de consumidors inscrites en el Registre estatal d'associacions de consumidors i usuaris o en els registres que, amb aquesta finalitat, es puguin crear en altres comunitats autònomes.
2. La conselleria competent en matèria de consum ha de cooperar amb l'Administració General de l'Estat i amb les administracions autonòmiques perquè la informació a què fa referència l'apartat anterior figuri en els registres de la competència respectiva.

Capítol III

Òrgans de participació i consulta

Article 49

El Consell de Consum de les Illes Balears

1. El Consell de Consum de les Illes Balears, adscrit a la conselleria competent en matèria de consum, es configura com l'òrgan consultiu de col·laboració i participació en matèria de consum de les associacions de consumidors i organitzacions empresarials.
2. Són funcions del Consell informar sobre els projectes de disposicions generals que afectin les persones consumidores i usuàries, promoure iniciatives en relació amb el consum i l'ús de béns, fomentar el diàleg entre associacions de consumidors i organitzacions empresarials, i la resta que s'estableixin reglamentàriament.
3. Se n'ha d'establir reglamentàriament la composició, que ha de ser paritària, la participació i el funcionament.

TÍTOL IV

ACTUACIONS ADMINISTRATIVES PER A LA PROTECCIÓ DE LES PERSONES CONSUMIDORES I USUÀRIES

Capítol I

Actuacions generals

Article 50

Accions administratives de protecció

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

- a) Col·laborar i cooperar en la protecció dels consumidors, coordinant-ne les actuacions a fi de fer efectiu el principi d'eficàcia en l'activitat administrativa.
- b) Proporcionar als consumidors informació sobre els seus drets i interessos legítims i les formes d'exercir-los.
- c) Intervenir com a mediadores en la resolució dels conflictes entre els consumidors i empreses en els termes que estableix la normativa aplicable.
- d) Tramitar les denúncies i les reclamacions que formulin els consumidors.
- e) Fomentar el sistema arbitral de consum.
- f) Promoure l'educació i la formació dels consumidors.
- g) Fomentar l'associacionisme dels consumidors.
- h) Col·laborar amb les associacions de consumidors i les organitzacions empresarials en campanyes d'informació i sensibilització dels consumidors i empreses en matèria de consum.
- i) Programar i dur a terme actuacions de control i inspecció dels béns i serveis.
- j) Adoptar les mesures provisionals oportunes per a la protecció dels drets dels consumidors.

- k) Sancionar les conductes que constitueixin una infracció a les normes de consum.
- l) Facilitar l'ús del català en les relacions de consum.

Article 51

Administració de consum electrònica

1. D'acord amb el que disposa la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, l'administració de consum autonòmica ha d'adaptar els procediments administratius que tramiti al format electrònic. Els tràmits que dugui a terme amb les persones físiques no obligades a relacionar-se electrònicament amb l'administració i que no vulguin fer-ho per aquest mitjà, s'han de fer en el format tradicional.
2. Els procediments arbitral es regeixen, una vegada designat l'òrgan arbitral, pel que disposa la Llei d'arbitratge vigent.
3. Totes les empreses i professionals inclosos en l'article 14.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, estan obligats a relacionar-se per canals electrònics amb l'administració de consum.

Capítol II

Actuacions administratives en matèria d'informació a les persones consumidores i usuàries

Article 52

Actuacions administratives en matèria d'informació

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

- a) Impulsar la difusió de la informació als consumidors i concertar amb les associacions i amb les organitzacions empresarials fórmules de participació activa en les campanyes informatives.
- b) Promoure l'existència d'espais divulgatius sobre el consum en els mitjans de comunicació.
- c) Fomentar, en col·laboració amb les organitzacions empresarials, l'existència de distintius de qualitat per als productes, béns i serveis de les Illes Balears. Les administracions públiques han de considerar l'ús de la llengua catalana un requisit o mèrit objectiu en la valoració d'aquests distintius de qualitat que s'estableixin.
- d) Informar els consumidors sobre els productes perillosos detectats en el mercat, en les condicions que s'estableixin reglamentàriament.

Article 53

Oficines d'informació de consum

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

Article 54

Funcions de les oficines d'informació de consum

1. Són funcions de les oficines d'informació de consum les següents:
 - a) Informar i orientar els consumidors per a l'exercici adequat dels seus drets.
 - b) Rebre i registrar les denúncies i reclamacions de persones consumidores i remetre-les a les entitats i als organismes corresponents.
 - c) Intercedir o intervenir en la resolució de conflictes de consum, fomentar la mediació i l'arbitratge de consum com a canals de resolució i servir, si escau, de seu dels arbitratges de consum.
 - d) Subministrar la informació que requereixin les administracions públiques als efectes estadístics i de col·laboració en l'actuació de defensa dels consumidors.
 - e) Educar i formar en consum responsable els consumidors en general i en especial les persones vulnerables.
 - f) Informar sobre les associacions de consumidors i usuaris existents i col·laborar-hi.
2. Queda prohibida tota forma de publicitat expressa o encoberta a les oficines d'informació de consum.

Capítol III

Reclamacions i denúncies dels consumidors

Article 55

Fulls de reclamació o denúncia

1. Totes les empreses i els professionals que comercialitzin béns o prestin serveis als consumidors de les Illes Balears han de tenir fulls de reclamació o denúncia en els establiments a disposició dels consumidors, i un cartell informatiu de la tinença dels fulls. L'existència dels fulls s'ha d'anunciar en la forma i els termes prevists en la normativa aplicable. El règim jurídic i el procediment de tramitació dels fulls s'ha d'establir reglamentàriament.
2. Els professionals col·legiats poden substituir l'òrgan de tramitació de les reclamacions i denúncies i el procediment regulat reglamentàriament per altres sistemes. En qualsevol cas, el sistema col·legial alternatiu ha de presentar un nivell de garanties i d'objectivitat en el tractament de la reclamació anàleg al sistema ordinari.
3. Les empreses i els professionals que disposin de fulls de reclamació oficials sectorials, establerts en la normativa del sector corresponent, no tenen l'obligació de disposar de fulls de reclamació de consum.

Article 56

Tramitació de denúncies i reclamacions

1. La tramitació de les denúncies i reclamacions dels consumidors presentades contra

empreses o professionals s'ha de regular reglamentàriament.

En tot cas, en la tramitació de les denúncies cal que es comprovin els fets denunciats abans de l'inici del procediment sancionador corresponent.

La tramitació de les reclamacions s'ha de regir pels principis de simplicitat, economia procedimental i utilització dels mitjans més oportuns per intentar que consumidor i empresa arribin a un acord, i s'han de evitar formalitats innecessàries.

2. Els consumidors han d'acreditar que han presentat la reclamació prèvia a l'empresa abans de presentar el full de reclamació oficial. Les empreses han de contestar a les persones consumidores i usuàries en el termini màxim d'un mes. Si l'empresa no contesta en aquest termini o la resposta no satisfà el consumidor o usuari, pot presentar la reclamació oficial.
3. Si l'empresa està adherida al sistema arbitral de consum, el consumidor pot presentar una sol·licitud d'arbitratge de consum després d'haver reclamat directament a l'empresa i que no li hagi contestat en el termini d'un mes o la resposta de l'empresa no satisfaci les seves pretensions.
4. Les administracions de consum poden citar els ciutadans perquè compareguin a les oficines públiques quan sigui necessari per aclarir les actuacions de control o les denúncies i reclamacions, sempre que s'hagi intentat pels mitjans habituals i no hagin estat suficients en les condicions que estableix l'article 19 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
5. Els requeriments que formulin els òrgans competents de les administracions de consum per a l'aportació d'informació o documentació amb la finalitat de tramitar les reclamacions i denúncies són de compliment obligat per als destinataris.

Capítol IV

Actuacions administratives per a l'educació i la formació de les persones consumidores i usuàries

Article 57

Desplegament del dret a l'educació dels consumidors

1. Amb la finalitat de fer efectiu el dret a l'educació en matèria de consum, el Govern de les Illes Balears ha d'adoptar les mesures oportunes per incloure l'educació del consumidor dins el currículum ordinari dels centres d'ensenyament en tots els cicles i nivells de l'educació obligatòria, incloent-hi la formació permanent del professorat en aquesta matèria, de les associacions de pares i mares d'alumnes i d'altres membres de la comunitat educativa. L'administració educativa ha de dur a terme aquesta actuació amb la col·laboració de l'administració de consum.
2. L'administració de consum de la comunitat autònoma de les Illes Balears ha d'adoptar les mesures oportunes per:
 - Garantir la formació permanent en matèria de consum del personal que exerceix funcions d'informació i orientació als consumidors.

- Promoure la informació, l'educació i la formació en consum de totes les persones en general, i en particular dels col·lectius especialment protegits que recull l'article 2.b) d'aquesta Llei.
- Elaborar i publicar materials d'informació i formació dels consumidors per al coneixement dels seus drets i mitjans de protecció, així com l'exercici d'un consum responsable.
- Aconseguir que l'actuació de les administracions es fonamenti no només en criteris econòmics, sinó també en criteris de sostenibilitat i responsabilitat social.

3. Les administracions públiques amb competències en matèria educativa i en matèria de consum han de promoure l'educació dels consumidors en el context de la comunitat educativa, afavorint l'aprenentatge col·laboratiu i l'ús de les noves tecnologies, per a la qual cosa han d'establir la col·laboració necessària entre els òrgans competents.

Capítol V

Inspecció i vigilància del mercat

Article 58

La inspecció i la vigilància del mercat

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

Article 59

Àmbit d'actuació

1. Les actuacions d'inspecció, control de qualitat i seguretat que exerceixin les administracions públiques de les Illes Balears amb competències en matèria de protecció dels consumidors s'han de dur a terme sobre productes, béns i serveis destinats als consumidors i les empreses que els comercialitzin. La inspecció ha de comprovar que s'adeqüen a la normativa vigent i també que s'ajusten raonablement a les expectatives que en poden motivar l'adquisició, derivades de les descripcions fetes en la presentació, la publicitat, el preu i altres circumstàncies.
2. Les actuacions d'inspecció i de control del mercat tenen per objecte, preferentment, el control dels béns, productes i serveis considerats d'ús o consum comú, ordinari i generalitzat, així com dels que, sense que siguin qualificats com a tals, perjudiquin o puguin perjudicar greument el dret a la salut, la seguretat i els interessos econòmics legítims dels consumidors, afectin un consumidor vulnerable o puguin crear situacions d'alarma social.
3. Per a la realització de les funcions inspectores els òrgans de control poden sol·licitar l'assistència de tècnics especialistes, els quals han d'actuar conjuntament amb el personal inspector.

4. Els funcionaris de la inspecció de consum han de col·laborar, dins les disponibilitats del servei, amb altres departaments de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears o altres administracions en el control dels productes, béns i serveis posats a disposició dels consumidors.
5. La planificació de les actuacions de la inspecció de consum s'ha de fer, en la mesura que sigui possible, en coordinació amb altres inspeccions de qualsevol administració pública.

Article 60

El personal inspector

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

Article 61

Funcions de la inspecció de consum

1. Les funcions generals de la inspecció són la investigació, la vigilància, el control i la inspecció dels productes, béns i serveis a fi de garantir els drets dels consumidors. Aquestes funcions les desenvolupa el personal inspector i el personal adscrit als òrgans relacionats amb la inspecció que participa en tasques administratives prèvies o derivades de l'activitat inspectora o que tenguin relació jeràrquica amb el personal inspector de consum.
2. Correspon als òrgans que exerceixen funcions d'inspecció en l'àmbit del consum, a més de les funcions generals, l'exercici de les funcions següents:
 - a) Vigilar, verificar i constatar el compliment de la normativa que pugui afectar, directament o indirectament, els drets dels consumidors respecte de productes, béns i serveis que tenen com a destinataris finals els consumidors.
 - b) Investigar i comprovar els fets de què tenguin coneixement l'administració en matèria de consum per presumptes infraccions o irregularitats, i comprovar-ne l'abast, les causes i les responsabilitats dels presumptes autors.
 - c) Estudiar, preparar i executar les campanyes d'inspecció, així com qualsevol altra actuació preparatòria per a l'execució correcta de les seves funcions.
 - d) Executar les accions derivades del sistema d'intercanvi ràpid d'informació relatiu a la seguretat dels productes industrials.

- e) Informar les empreses durant la realització de les seves actuacions sobre les exigències, el compliment i l'aplicació de la normativa vigent en matèria de protecció i defensa dels drets dels consumidors.
- f) Controlar els incompliments i les irregularitats observades en els productes, béns i serveis posats a disposició dels consumidors; fer, si escau, els advertiments, els requeriments i les citacions necessaris, i proposar o adoptar les mesures provisionals corresponents.
- g) Elaborar els informes que requereixi la seva activitat així com els que li sol·licitin dins l'àmbit de les seves competències.
- h) Executar les ordres que dictin les autoritats competents i complir les ordres de servei en matèria de consum.
- i) Qualsevol altra que estableixi el desplegament reglamentari d'aquesta Llei.

Article 62

Facultats del personal inspector

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

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

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

- b) Accedir, amb el consentiment de la persona interessada o amb autorització judicial, als domicilis i a la resta d'edificis o llocs l'accés als quals requereixi el consentiment de la persona titular.
- c) Requerir la presència de les persones inspeccionades, dels seus representants legals o de qualsevol altra persona a les dependències administratives, al domicili de l'empresa o al lloc on es comercialitzen, emmagatzemen, distribueixen o manipulen productes o béns, o es presten serveis, a fi de dur a terme les comprovacions inspectores corresponents.
- d) Practicar les proves, investigacions o exàmens necessaris per comprovar el compliment de la normativa, i prendre mostres i fer les comprovacions i els assajos sobre els productes, béns o serveis posats a disposició dels consumidors. En el cas

que s'investiguin activitats o serveis que s'ofereixen en la venda en línia, les proves i les preses de mostres es poden practicar sota una identitat encoberta.

- e) Requerir la tramesa a les dependències administratives de la documentació o de les dades que siguin necessàries amb vista a l'esclariment dels fets objecte de la inspecció que no s'hagin pogut facilitar en el moment de la visita inspectora.
- f) Advertir tots els que incompleixin alguns dels preceptes que preveu aquesta Llei o alguna altra norma que pugui afectar directament o indirectament els drets dels consumidors, i requerir-los-en el compliment, tot això sens perjudici de l'adopció de les mesures que estableix aquesta Llei o l'exigència de les responsabilitats administratives o d'un altre ordre que, si escau, siguin procedents.

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

- g) Proposar als òrgans competents les mesures provisionals o actuacions adequades a les irregularitats o incompliments constatats i col·laborar en l'execució.
- h) Adoptar, fins i tot de manera immediata i en casos d'urgència, les mesures provisionals que estableix la normativa, que ha de ratificar, aixecar o modificar l'òrgan competent.
- i) Usar el carnet professional per identificar-se. Aquest document acredita la condició de personal inspector i inclou un codi identificatiu que ha de figurar a les actes que estenguin, sense necessitat de fer-hi constar el nom i els llinatges.

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

3. La documentació i les dades que obtenguin els òrgans competents en matèria d'inspecció de consum en l'exercici de les seves funcions d'investigació i control tenen caràcter reservat i només es poden utilitzar per a la finalitat de l'actuació inspectora i sancionadora, si escau, de manera que en queda expressament prohibida la cessió o la comunicació a terceres persones, llevat que una norma amb rang de llei obligui a comunicar els fets si posen en relleu indicis d'infraccions penals o administratives en altres matèries, tot això sens perjudici del dret d'accés als documents que formen part de l'expedient, d'acord amb el que disposa la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Article 63

Col·laboració amb la inspecció

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

Article 64

Obligacions dels ciutadans en les actuacions inspectores

1. Les persones físiques i jurídiques titulars dels establiments, els seus representants o les persones a càrrec de l'establiment tenen les obligacions següents en el moment de la inspecció:
 - a) Consentir i facilitar les visites d'inspecció i l'accés a les dependències de l'establiment, fins i tot fora de l'horari d'obertura, quan sigui necessari per al control de l'activitat desenvolupada.
 - b) Subministrar tota classe d'informació i les dades sobre instal·lacions, productes o serveis, així com les autoritzacions, els permisos i les llicències necessaris per a l'exercici de l'activitat, i permetre que el personal inspector comprovi directament les dades aportades.
 - c) Tenir a disposició de la inspecció la documentació que serveixi de justificació de les transaccions efectuades, com ara els contractes, les factures, els albarans i altres documents exigits legalment, així com els que siguin necessaris per determinar les responsabilitats pertinents.
 - d) Facilitar una còpia o reproducció de la documentació esmentada en els punts anteriors que els sigui sol·licitada.
 - e) Permetre que es practiqui la presa de mostres o que s'efectuï qualsevol altre tipus de control o assaig sobre els productes i béns en qualsevol fase d'elaboració, envasament o comercialització.
2. Les obligacions que estableix l'apartat 1 d'aquest article inclouen la cessió o la comunicació de dades, informacions i documents de caràcter personal sense el consentiment de la persona afectada, d'acord amb el que estableix la normativa de protecció de dades de caràcter personal.
3. Les persones físiques o jurídiques i, si escau, els seus representants, titulars d'empreses que intervenen en la fabricació, la comercialització i la venda de béns o la prestació de serveis estan obligades a informar o presentar la documentació que els requereixin en qualsevol moment els òrgans competents en matèria de consum, a l'efecte del control de productes i serveis.
4. És obligatori comparèixer a les citacions que faci el personal d'inspecció en l'exercici de les seves tasques, d'acord amb el que estableix aquesta Llei.

Article 65

Dipòsit i custòdia de productes

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

practicat una presa de mostres, és aplicable la normativa reglamentària.

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

Article 66

Citacions

1. El personal d'inspecció de consum pot efectuar citacions a fi que les persones titulars d'empreses, activitats o establiments, els seus representants legals o qualsevol persona que hi estigui vinculada, compareguin en el lloc on es troba el domicili de l'empresa, en el lloc on comercialitzen, emmagatzemen, distribueixen o manipulen els productes o la prestació dels serveis o a les dependències públiques, a l'efecte de facilitar el desenvolupament de la tasca inspectora i per aportar la documentació necessària i tota la informació o les dades que siguin necessàries, incloent-hi la que conté dades de caràcter personal. La falta de compareixença sense una causa justificada apreciada s'entendrà com una obstrucció a la inspecció.
2. Aquestes citacions es poden fer igualment a qualsevol consumidor, sempre que sigui absolutament imprescindible per a l'activitat inspectora.
3. En les citacions s'ha de fer constar el lloc, la data, l'hora i l'objecte de la compareixença, i s'ha de procurar la pertorbació mínima de les obligacions laborals i professionals de les persones citades, les quals hi poden acudir acompanyades d'assessors identificats.

Article 67

Requeriments

1. El personal d'inspecció de consum, en l'exercici de les funcions que té reconegudes, està facultat per requerir la presentació o la remissió de documents i el subministrament de dades, fins i tot de caràcter personal.
2. Així mateix, el personal d'inspecció de consum, en l'exercici de les funcions que té reconegudes, està facultat per requerir l'execució de les actuacions necessàries per a l'esclariment dels fets objecte de l'activitat inspectora i l'esmena dels incompliments, si s'escau, a fi d'aconseguir l'adequació efectiva a la normativa vigent.
3. L'incompliment injustificat del que preveuen els apartats anteriors s'entendrà com una obstrucció a la inspecció o una negativa a facilitar la informació que requereixin.
4. Quan de les actuacions inspectores dutes a terme resultin simples inobservances d'exigències o requisits fàcilment esmenables, de les quals no es derivin danys o perjudicis immediats per als consumidors, el personal d'inspecció de consum pot formular els requeriments que estimi oportuns al titular o al representant de l'establiment o servei, a fi d'aconseguir-ne l'adequació efectiva a la normativa vigent.

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

Article 68

Actes d'inspecció

1. El personal inspector ha d'estendre actes de les visites d'inspecció, de la resta d'actuacions d'investigació i control, i sempre que constati indicis d'infracció de la normativa de consum.
2. L'acta d'inspecció ha d'estar numerada i ha d'identificar el personal inspector actuant mitjançant el codi d'identificació que consta en el carnet professional, la data i l'hora de la inspecció, i el lloc on s'estén.
3. L'acta d'inspecció ha d'identificar el nom o la raó social, el nom comercial, el número d'identificació fiscal, l'adreça o el domicili social de la persona titular i l'adreça completa de l'establiment inspeccionat.

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

4. L'acta d'inspecció ha de recollir els fets rellevants per a les investigacions o el control i la resta de circumstàncies o dades objectives que permetin determinar millor els incompliments i les irregularitats observats, l'abast i els presumptes responsables. L'acta també ha de contenir les mesures provisionals que el personal inspector actuant consideri necessàries per assegurar l'efectivitat de la resolució final o per evitar danys a la salut, la seguretat o els legítims interessos econòmics de les persones consumidores i usuàries.
5. L'acta d'inspecció pot recollir les manifestacions que el compareixent hi vulgui fer constar.
6. La firma de l'acta d'inspecció per part de la persona que atén la inspecció no suposa el reconeixement dels presumptes incompliments i irregularitats descrits, ni l'acceptació de les responsabilitats que se'n derivin.
7. La negativa a firmar l'acta no n'invalida el contingut ni el procediment administratiu a què doni lloc, ni desvirtua el valor probatori a què es refereix. Si aquesta negativa es produeix, s'ha de comunicar al compareixent que pot firmar-la només a l'efecte de recepció del document, la qual cosa s'ha de fer constar.
8. L'acta d'inspecció pot recollir en un annex la documentació necessària per aclarir els fets investigats, incloent-hi tant els documents en paper com en qualsevol altre suport durador. En tot cas, el personal inspector actuant ha de diligenciar els documents annexos. Els documents constituïts posteriorment i plasmats en paper o en un altre suport durador, com ara fotografies, es poden annexar després de la inspecció a les mateixes dependències de la inspecció. En aquest cas, s'ha de lliurar una còpia d'aquesta documentació quan es notifiqui, si s'escau, la resolució d'inici del procediment sancionador.
9. Les actes d'inspecció són un document públic i han de dur la signatura del personal inspector que les estén.
10. En acabar l'acta, se n'ha de lliurar una còpia a l'empresa o entitat objecte d'inspecció. No

obstant això, en els supòsits en què s'investiguin activitats o serveis de la societat de la informació, o en els quals no sigui possible la visita al subjecte presumptament responsable, s'ha de lliurar aquesta còpia quan es notifiqui, si s'escau, la resolució que inicia el procediment sancionador.

Article 69

Valor probatori de les actes d'inspecció

1. Els fets constatats pel personal inspector i recollits en les actes d'inspecció tenen valor probatori i presumpció de certesa, llevat de prova en contra.
2. Les actes d'inspecció que compleixin els requisits formals que estableix aquesta Llei i que hagin estès funcionaris d'altres organismes públics als quals es reconeix la condició d'autoritat tenen el mateix valor probatori en els procediments administratius derivats de l'aplicació d'aquesta Llei.

Article 70

Diligències d'inspecció

1. La diligència és el document intern que acredita o fa constar fets que s'han produït dels quals no es té constància documental o la realització d'un tràmit administratiu o d'una actuació determinada.
2. El personal d'inspecció de consum pot estendre diligències si són rellevants per a l'esclariment dels fets investigats i és impossible o clarament innecessari estendre una acta d'inspecció. A les diligències es pot adjuntar documentació acreditativa dels fets investigats, tant si són documents en paper com en qualsevol altre suport durador.
3. Les diligències han de contenir la identificació del personal d'inspecció i la data, l'hora i el lloc en el qual s'emeten, i han d'anar firmades. A més, han d'indicar forçosament les circumstàncies que en motiven l'emissió i s'han d'arxivar en l'expedient.
4. Els fets recollits en les diligències del personal d'inspecció tenen el mateix valor probatori que els fets constatats, continguts o recollits en les actes d'inspecció.

Article 71

Presa de mostres

1. Durant les actuacions inspectores s'ha de permetre que es practiqui la presa de mostres o que s'efectuï un altre tipus de control o assaig sobre els productes o béns en qualsevol fase de la comercialització, a fi de comprovar l'adequació a la normativa que els és aplicable quant a la funcionalitat, la composició, l'etiquetatge, la presentació, la publicitat i els nivells de seguretat que ofereixen al consumidor.
2. Les irregularitats que es detectin en el marc d'aquestes activitats han de ser objecte de les actuacions administratives i de les accions judicials que, si pertoca, siguin procedents, sens perjudici que se n'assabenti els responsables perquè adoptin, si escau, les mesures adequades que corregeixin les irregularitats observades.
3. La pràctica de la presa de mostres i les proves analítiques s'han de dur a terme, en allò que no preveu aquesta Llei, d'acord amb el procediment que estableix la legislació general o les normes que despleguin aquesta Llei. En la pràctica de la presa de mostres

de productes comercialitzats per Internet o altres mitjans a distància, la presa de mostres es pot practicar sota una identitat encoberta i el resultat de les proves o assajos pot quedar acreditat amb un únic assaig analític obtingut en un laboratori oficial d'una mostra constituïda per un sol exemplar.

Article 72

Pagament de les mostres

1. L'Administració ha de pagar el preu de les mostres i les despeses de les anàlisis, els assajos, les proves i les comprovacions que promogui, sens perjudici que llavors es puguin imposar les sancions accessòries que corresponguin.
2. L'obligació de pagar la mostra no és aplicable en els casos següents:
 - a) Quan la presa de mostres es dugui a terme sobre productes que estiguin subjectes a mesures provisionals, fins i tot les adoptades amb caràcter provisional i pendents de ratificació, que en limitin la fabricació, la distribució o la venda.
 - b) Quan la presa de mostres es dugui a terme a les instal·lacions del responsable del bé o el producte investigat.
 - c) Quan el tenidor del producte no disposi d'una factura de compra que n'avalí la procedència o l'origen.

Article 73

Ratificació de les actuacions

El superior jeràrquic o el personal instructor dels procediments sancionadors poden sol·licitar al personal inspector de consum intervinents la ratificació de les actes o les diligències que hagin formalitzat.

Article 74

Formació i recursos de la inspecció

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

Capítol VI

Mesures provisionals

Article 75

Mesures provisionals

1. L'òrgan de l'administració competent en matèria de consum pot acordar motivadament, a instància pròpia, a proposta de la inspecció, del personal instructor del procediment sancionador, del mateix responsable si voluntàriament ho sol·licita així o a instància d'altres administracions, les mesures provisionals que es considerin oportunes en els supòsits següents:
 - a) Quan hi hagi indicis racionals de risc no acceptable per a la salut i la seguretat dels

consumidors.

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

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

3. Les mesures provisionals poden afectar una persona determinada o diverses, o una pluralitat indeterminada i fins i tot adoptar-se amb caràcter general.

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

Article 76

Tipus de mesures provisionals

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

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

- g) Qualsevol altra mesura ajustada a la legalitat que sigui necessària per protegir d'un risc els consumidors.
2. Les mesures provisionals han de ser proporcionades a la gravetat de l'incompliment o irregularitat detectada i s'han de mantenir el temps estrictament necessari per a la realització dels controls i les verificacions oportuns en els centres qualificats per a això, o el temps que les persones interessades inverteixin en l'esmena del problema o en l'eliminació completa del risc que va motivar la mesura, i que han de justificar documentalment, cosa que pot verificar convenientment el personal inspector.
 3. En l'adopció de les mesures provisionals, entre les quals hi ha la immobilització provisional d'un bé o producte o la suspensió de la distribució, el personal inspector ha de fer constar, sempre que sigui possible, les dades del producte o del bé objecte de restricció, retirada o immobilització, de manera que en quedin garantits en tot moment la identitat, el nombre d'unitats retirades o immobilitzades i el lloc de dipòsit. Això mateix és aplicable als casos en què la persona inspeccionada adopti les mesures voluntàriament.
 4. Els productes o béns objecte de les mesures provisionals, tant si les ha adoptades l'Administració com la mateixa empresa en el marc de les obligacions que estableix la normativa sobre seguretat dels productes, han de romandre dipositats en els locals o dependències de la persona responsable de l'empresa o establiment, i no poden ser traslladats, manipulats ni objecte de cap disposició sense autorització de l'òrgan competent.
 5. La destrucció o l'expurgació de productes o béns immobilitzats s'ha de dur a terme d'acord amb la normativa sobre protecció de la salut i seguretat de les persones i protecció del medi ambient.
 6. L'òrgan competent pot obligar els afectats per les mesures provisionals a informar les persones exposades al risc derivat de l'ús de productes o béns, o de la prestació de serveis, de manera immediata i pels mitjans més adequats, a través de la publicació d'avisos especials.
 7. L'adopció d'una mesura provisional és compatible amb l'inici previ, simultani o posterior d'un procediment sancionador.

Article 77

Procediment d'actuació

1. Amb l'adopció de la mesura provisional s'inicia el procediment de tramitació, que s'ha de dur a terme d'acord amb el que preveuen aquesta Llei i la normativa sobre procediment administratiu comú.
2. La resolució del procediment administratiu ha de confirmar, modificar o aixecar les mesures provisionals adoptades i ha d'incloure els terminis i les condicions per a l'execució de les mesures definitives.
3. Atesa la gravetat dels fets i a fi d'evitar danys irreparables, la tramitació del procediment administratiu pot seguir la tramitació d'urgència, la qual cosa implica la reducció dels terminis, l'audiència posterior o qualsevol actuació que contribueixi a l'adopció de les

mesures necessàries per evitar el risc. L'òrgan competent pot ordenar en qualsevol fase del procediment la pràctica de les inspeccions i els controls que consideri necessaris per dictar la resolució o per executar-la.

4. La persona responsable ha d'assumir les despeses derivades de l'adopció de les mesures provisionals i definitives, una vegada dictada la resolució ferma. Aquestes despeses comprenen les d'emmagatzematge, trasllat, rectificació, esmena, certificació o, si escau, la destrucció dels productes, béns i serveis. Les despeses derivades de les proves i els assajos són a càrrec de qui els promou, llevat que es determini que el producte és insegur, i en aquest cas són a compte de la persona responsable. La càrrega de la prova recau sobre qui produeix, fabrica, importa o comercialitza el producte, bé o servei.
5. A fi de garantir l'eficàcia de les resolucions adoptades, la persona interessada ha de justificar documentalment, si s'escau, el compliment de les obligacions imposades.

Article 78

Multes coercitives

1. A fi de garantir les resolucions de mesures provisionals i, de manera especial, les que s'hagin emès com a conseqüència de conductes reiterades de posada en el mercat de productes que generen riscos per a la seguretat dels consumidors, l'òrgan competent en matèria de consum pot imposar multes coercitives de conformitat amb la legislació vigent.
2. La imposició de la multa coercitiva ha d'anar precedida del requeriment preceptiu d'execució de la resolució per la qual es va adoptar la mesura provisional, i s'ha d'advertir la persona destinatària del termini de què disposa per complir-la i de la quantia de la multa coercitiva que se li pot imposar en cas d'incompliment. El termini assenyalat ha de ser, en tot cas, suficient per al compliment de l'obligació de què es tracti i la multa proporcionada a la gravetat i al nombre de persones afectades. La quantia d'aquesta multa pot oscil·lar entre 300 i 3.000 euros diaris.
3. Si l'Administració comprova l'incompliment d'allò que ha ordenat pot reiterar les multes esmentades per lapses de temps suficients per complir-ho i per quanties que no poden ser inferiors a les indicades en el requeriment anterior.
4. Aquestes multes són independents de les que es puguin imposar en concepte de sanció i hi són compatibles.

Article 79

Comunicació dels riscos i de les irregularitats greus

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

TÍTOL V

POTESTAT SANCIONADORA

Article 80

Atribució de la potestat sancionadora

1. Dins els àmbits territorials i materials de competència respectius, correspon a l'Administració pública autonòmica i a la local la potestat sancionadora en matèria de consum, que han d'exercir els òrgans als quals atribueix la competència la normativa respectiva d'organització.
2. Les infraccions en matèria de consum comeses en l'àmbit territorial de les Illes Balears s'han de sancionar amb la tramitació prèvia del procediment sancionador corresponent i d'acord amb la normativa de la Unió Europea d'aplicació directa, la normativa bàsica de l'Estat i d'acord amb el que disposa aquesta Llei en matèria de tipificació de les infraccions i de les sancions.

Article 81

Responsabilitat de les infraccions

1. Són responsables de les infraccions tipificades en aquesta Llei les persones físiques o jurídiques que per acció o omissió hi hagin participat.
2. El fabricant, distribuïdor, importador o venedor de productes, béns o serveis als consumidors en respon sobre l'origen, la identitat i la idoneïtat, i de les infraccions que s'hi comproun.
3. En el supòsit de productes envasats, identificats, etiquetats o tancats amb tancament íntegre, en respon la firma o raó social que figuri en l'etiqueta, la presentació o publicitat. Se la pot eximir d'aquesta responsabilitat si en prova la falsificació o la manipulació incorrecta per part de terceres persones, que en seran les responsables. Així mateix, també és responsable qui distribueixi, comercialitzi i envasi aquests productes. En els productes etiquetats en un idioma diferent del que s'exigeix legalment o reglamentàriament s'ha d'imputar la responsabilitat al distribuïdor o comercialitzador.
4. Dels productes comercialitzats amb marca pròpia, genèrica o de distribució —marques blanques— són responsables tant la persona o entitat titular de la marca com el fabricant.
5. Si el bé no du les dades necessàries per identificar el responsable de la infracció d'acord amb el que estableix la normativa, es consideren responsables els que comercialitzin el bé, sens perjudici del seu dret de repetició.
6. Dels productes a granel és responsable el tenidor, sens perjudici que es pugui identificar i provar la responsabilitat del tenidor o proveïdor anterior.
7. Sens perjudici d'altres responsabilitats que puguin correspondre-li, la part venedora de béns, productes i serveis és responsable de les infraccions comeses per incompliment del règim establert en matèria de garanties i en matèria del dret de desistiment reconegut legalment o contractualment. En cas que sigui impossible o una càrrega excessiva per al consumidor dirigir-se contra la part venedora, n'és responsable el productor.
8. Quan s'imputi una infracció a una persona jurídica es poden considerar també responsables les persones físiques que n'integren els òrgans rectors, de direcció o administració, així com els tècnics responsables de l'elaboració i el control dels productes o serveis en relació amb els quals s'ha produït la infracció.

9. L'actuació infractora d'una empresa, individual o social, es pot imputar a les persones físiques o jurídiques que el controlen o hi mantenen un contracte de franquícia o de venda o comercialització en exclusiva dels seus productes i serveis.
10. En les infraccions comeses en la prestació de serveis es considera responsable la persona física o jurídica obligada a la prestació del servei.
11. Quan es tracti d'infraccions comeses per mor de la comercialització o distribució de productes o serveis franquiciats, en són responsables solidaris el venedor o prestador directe del servei i, si escau, la persona o l'entitat franquiciadora.
12. Si en la comissió de la infracció concorren diverses persones, n'han de respondre solidàriament.

Article 82

Responsabilitats en supòsits d'extinció de persones jurídiques

1. En el cas d'infraccions comeses per persones jurídiques que iniciïn els seus processos d'extinció abans que s'iniciï el procediment sancionador o s'imposi la sanció, la responsabilitat administrativa, pel que fa a les sancions pecuniàries de multa i de comís, s'ha d'exigir a les persones físiques que integren els òrgans de direcció o administració en el moment de la comissió de la infracció.
2. Les obligacions de pagament de multa i de comís imposades abans de l'extinció de la personalitat jurídica, si no se satisfan en la liquidació, s'han de transmetre als socis o partícpis en el capital, els quals n'han de respondre solidàriament fins al límit del valor de la quota de liquidació que se'ls hagi adjudicat.

Article 83

Altres responsables

1. Quan una empresa o qualsevol persona es presenti en el mercat com a representant, actuï en nom d'una altra empresa, faci ostentació pública d'aquesta condició o actuï com si la tengués, en seran responsables solidaris tant l'empresa o persona representant com la representada, llevat que la persona física o jurídica representada acrediti l'absència real de representació.
2. Sens perjudici del que estableix l'apartat 1 d'aquest article, quan es desconeixi el domicili d'un responsable o no en tenguí en territori espanyol, les notificacions es poden adreçar a qualsevol persona que actuï com a representant o en nom d'aquest responsable en territori espanyol, de fet o de dret, o faci ostentació pública d'aquesta condició o actuï com si la tingués.

Article 84

Tipificació de les infraccions

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

- I. Infraccions relatives a la informació precontractual

1. Presentar, oferir o fer-ne publicitat, intencionadament o no, per qualsevol mitjà, productes, béns o serveis de manera que s'indueixi a error o confusió sobre la vertadera naturalesa, o de manera que se'ls atribueixin qualssevol qualitats o característiques que difereixin de les que realment tenen o poden tenir.
2. Fer publicitat enganyosa de productes, béns o serveis.
3. Posar a disposició dels consumidors productes, béns o serveis sense la informació mínima i/o rellevant, veraç, correcta, suficient i transparent sobre les seves característiques essencials, així com sobre les condicions d'utilització.
4. No tenir a disposició dels consumidors o usuaris la informació precontractual o la informació obligatòria en matèria de preus que se'ls ha de facilitar.
5. Vendre al públic béns o prestar serveis a preus superiors als màxims legalment establerts o als preus comunicats o anunciats.
6. Exigir al consumidor o usuari que pretén dur a terme una contractació volguda la contractació de productes o serveis accessoris no volguts, o vincular la formalització del contracte volgut a un altre de no volgut, sempre que l'empresa s'aprofiti de la seva posició de superioritat per fer-ho o es prevalgui d'una situació en la qual es trobi minvada la llibertat d'elecció del consumidor.
7. Utilitzar qualsevol mètode de venda que indueixi a pagar serveis o productes accessoris que venen predeterminats en l'oferta sense que el consumidor els hagi sol·licitat expressament o quan s'indueixi o es confongui el consumidor perquè els sol·liciti sense tenir-ne consciència plena.
8. Emprar qualsevol mètode de venda que no informi, no possibiliti o dificulti l'obtenció dels descomptes a què tinguin dret els consumidors.
9. No lliurar un pressupost quan sigui preceptiu, lliurar-lo sense els requisits legalment o reglamentàriament prevists o cobrar per elaborar-lo si està prohibit.
10. No obtenir el consentiment previ del consumidor en les modificacions o els augments del pressupost.
11. Incloure en l'oferta, promoció o publicitat de béns, productes i serveis, formats, mides de lletra o contrastos que incompleixen la normativa específica aplicable.
12. No indicar, en les ofertes comercials en què es presentin de manera detallada els serveis que s'ofereixen, si l'empresa està adherida a un sistema extrajudicial de resolució de conflictes o a un codi de conducta o de bones pràctiques, ni la manera d'obtenir informació sobre les seves característiques o la manera d'accedir a aquest sistema extrajudicial.
13. No fer constar inequívocament el caràcter comercial i la identitat de l'empresa en les comunicacions comercials que es facin mitjançant tècniques de comunicació a distància.
14. Exigir al consumidor qualsevol tipus de contraprestació per la recepció de comunicacions comercials o de publicitat.
15. Utilitzar pràctiques comercials agressives, abusives, deslleials o enganyoses.

16. Incórrer en conductes discriminatòries en l'accés als béns i la prestació de serveis.

II. Infraccions relatives als contractes amb els consumidors

1. Incomplir la normativa en matèria d'establiment, gratuïtat, contingut o funcionament dels serveis d'atenció al client.
2. Comercialitzar béns i prestar serveis sense que el consumidor pugui, en qualsevol de les seves fases, identificar i localitzar l'empresa o el professional, i contactar-hi.
3. No preveure o no informar els prestadors de serveis o de subministraments de tracte successiu o continuat sobre el procediment per donar-se de baixa del servei, limitar injustificadament aquest dret o obstaculitzar-ne l'exercici.
4. Suspendre el subministrament o la prestació de serveis d'interès general de tracte successiu, sense causa justificada acreditada per l'empresa i imputable al consumidor o usuari i sense fer els requeriments o obtenir les autoritzacions que pertoquin o sense complir els altres requisits que estableix la normativa aplicable.
5. No informar el consumidor en els serveis i subministraments calculats mitjançant comptador sobre si s'aplica el sistema de lectura real o estimada o sobre quin és el procediment de mesurament, o aplicar-los fora dels casos legalment o reglamentàriament admesos.
6. No lliurar al consumidor un rebut justificant, còpia o document acreditatiu de les condicions essencials del contracte, en el qual s'incloguin totes les dades exigides legalment o reglamentàriament juntament amb les condicions generals de contractació, si escau, acceptades i firmades pel consumidor.
7. No formalitzar gratuïtament i en suport durador el contracte, quan sigui legalment o reglamentàriament exigible.
8. No lliurar juntament amb el contracte la documentació complementària exigida legalment o reglamentàriament.
9. No proporcionar en la compravenda d'habitatges la documentació exigida legalment o reglamentàriament en el moment del lliurament.
10. No lliurar, juntament amb el contracte, les instruccions d'ús o conservació dels productes o serveis adquirits i/o contractats quan sigui exigible legalment o reglamentàriament.
11. Incloure en els contractes, en les instruccions d'ús o en les condicions d'utilització, formats, mides de lletra o contrastos que incompleixin la normativa específica aplicable.
12. No informar el consumidor o no respectar el contingut del dret al desistiment del contracte reconegut legalment, reglamentàriament o contractualment, o no proporcionar-li el document de desistiment.
13. Introduir clàusules abusives en els contractes.
14. Incomplir els requisits establerts legalment sobre les clàusules no negociades

individualment.

15. Incloure en els contractes remissions o reenviaments a condicions generals o a texts o documents que no es facilitin prèviament o simultàniament a la conclusió del contracte, o sense permetre a l'adherent una possibilitat efectiva de saber-ne l'existència, l'abast i el contingut en el moment de la formalització.
16. No enviar immediatament al consumidor un justificant de la contractació efectuada telefònicament o electrònicament que inclogui les condicions generals i particulars.
17. Incomplir el deure de formalització i lliurament dels contractes, de la documentació preceptiva i del règim establert expressament en els contractes subscrits fora de l'establiment mercantil.
18. Incomplir les obligacions en matèria d'informació i documentació que s'ha de subministrar al consumidor, de terminis d'execució i de devolució de quantitats abonades i, en general, el règim jurídic establert per als contractes subscrits a distància.
19. En els contractes subscrits a distància, l'ús de tècniques de comunicació comercial que requereixin el consentiment exprés previ o la manca d'oposició del consumidor, sense que es compleixin aquests requisits.
20. Incomplir l'obligació d'anul·lar, a sol·licitud del consumidor, els càrrecs derivats d'un ús fraudulent o indegut de la targeta de crèdit.
21. Incomplir en qualsevol forma o aspecte el règim jurídic de garanties establert legalment o contractualment.
22. Enganyar, defraudar o ocultar l'existència i les característiques dels serveis d'assistència tècnica o dels tallers oficials de reparació de vehicles.
23. No respectar el dret a un servei d'assistència tècnica adequat i, en general, incomplir les disposicions normatives sobre els serveis d'assistència tècnica o la relativa als tallers oficials de reparació de vehicles.
24. No integrar en el contracte les condicions establertes en l'oferta, la promoció i la publicitat de béns, productes i serveis, així com que els béns, serveis o productes no s'ajustin a les descripcions fetes en l'oferta, la publicitat, la presentació o el que disposa el contracte.
25. Defraudar en la prestació o lliurament de tota classe de béns o serveis, de manera que s'incomplixin les condicions, el termini, el preu, la qualitat, la quantitat, la intensitat o la naturalesa d'aquests béns o serveis, d'acord amb la categoria amb què s'ofereixen. Es considera frau el simple incompliment del que s'ha pactat o del que normativament és exigible sense necessitat que hi hagi un ànim específic.
26. Alterar, adulterar o defraudar quant a l'origen, la qualitat, la composició, la quantitat, el pes o la mesura, el preu o el termini de lliurament de qualsevol tipus de béns o productes. Es considera frau el simple incompliment del que és normativament exigible sense necessitat que hi hagi un ànim específic.
27. No entregar el resguard de dipòsit corresponent quan un consumidor lliuri un bé o producte perquè es verifiqui, es comprovi, es repari o se substitueixi.

28. Imposar injustificadament al consumidor la condició expressa o tàcita de comprar productes o contractar serveis no sol·licitats o imposar al consumidor la realització d'una prestació que correspon a l'empresa.
29. Exigir qualsevol tipus de contraprestació, preu o pagament per béns o serveis no lliurats o no prestats.
30. No remetre als consumidors els enregistraments de les converses en què es contingui la informació precontractual i contractual, incomplir els requisits exigits per a això o fer l'enregistrament sense advertir-ne el consumidor.
31. Fer publicitat de la submissió al sistema arbitral de consum amb la intenció d'enganyar el consumidor o incomplir de manera reiterada els laudes arbitral de consum.
32. Negar-se injustificadament a satisfer les pretensions del consumidor realitzades de bona fe o d'acord amb l'ús establert.
33. No acceptar les monedes de curs legal lliurades de bona fe o d'acord amb els usos, o no acceptar els mitjans oferts com a mitjà de pagament.
34. Cobrar comissions superiors a les permeses per la llei o autoritzades pels organismes competents per usar targetes de crèdit o dèbit com a mitjà de pagament.
35. Incórrer en conductes discriminatòries en l'accés als béns i la prestació de serveis, en especial per raó de gènere, llengua o raça.

III. Infraccions relatives a la idoneïtat dels productes i serveis

1. Incomplir les disposicions que regulen el marcatge, l'etiquetatge i l'envasament de productes.
2. Produir, importar, distribuir, manipular o comercialitzar béns o productes no segurs.
3. No posar en coneixement previ dels consumidors, per mitjans apropiats, els riscos que puguin provenir d'una utilització previsible dels béns i serveis tenint-ne en compte la naturalesa, les característiques, la durada i les circumstàncies personals dels destinataris.
4. Produir, importar, distribuir, manipular o comercialitzar productes que en la composició duguin substàncies classificades com a perilloses, sense estar envasats amb les garanties de seguretat exigides, sense dur de manera visible els advertiments oportuns pel que fa a la manipulació o sense contenir les explicacions per mitigar els possibles efectes perjudicials sobre la salut i la seguretat.
5. Produir, importar, distribuir, manipular o comercialitzar béns o serveis que manquin de les marques de seguretat obligatòries o de les dades mínimes que permetin identificar el responsable del bé o el prestador del servei.
6. No retirar del mercat, no suspendre la comercialització o la prestació del servei o no recuperar dels consumidors els productes, béns o serveis que no s'ajustin a les condicions o als requisits exigits o que, per qualsevol altra causa, suposin un risc previsible per a la salut i la seguretat de les persones, quan en tinguin coneixement.

7. Utilitzar substàncies, ingredients o materials prohibits o susceptibles de generar riscos per a la salut i la seguretat de les persones, llevat que es compleixin els requisits de seguretat, publicitat i informació legalment o reglamentàriament exigibles.
8. Vulnerar les mesures que hagin adoptat els òrgans competents en matèria de consum o desatendre totalment o parcialment les instruccions que imposin davant situacions de risc per a la salut i la seguretat dels consumidors.
9. Incomplir les disposicions sobre seguretat quan afectin o puguin suposar un risc per als consumidors.
10. No conservar les empreses les dades i els documents necessaris perquè es pugui comprovar la traçabilitat dels béns o productes durant els terminis establerts legalment o reglamentàriament.
11. Produir, importar, distribuir, manipular o comercialitzar béns o productes que duguin marques distintives sobre el compliment dels requisits mínims de seguretat, sense que se n'acrediti efectivament el compliment.
12. Incomplir les disposicions relatives a la normalització o classificació de béns o serveis a disposició dels consumidors en el mercat.
13. Elaborar, distribuir, subministrar o vendre béns o serveis quan la composició, la qualitat o les característiques no s'ajustin a les disposicions vigents o difereixin de les declarades per qualsevol mitjà.
14. Corregir defectes en els béns mitjançant processos i procediments que no estiguin expressament i reglamentàriament autoritzats o dirigits a encobrir la qualitat inferior o l'alteració dels productes utilitzats.
15. Comercialitzar béns o productes caducats, o amb data de consum sobrepassada quan l'empresa comercialitzadora no adverteixi d'aquesta circumstància en l'etiquetatge del producte o en un cartell que ho anunciï, i amb la reducció consegüent del preu en proporció a la reducció de la qualitat del producte.

IV. Infraccions sobre els procediments de control administratiu

1. No disposar de fulls de reclamació o de denúncia a disposició dels consumidors, dels cartells que n'informen o dels mitjans substitutius d'aquests cartells.
2. No lliurar els fulls de reclamació o de denúncia als consumidors que els sol·licitin.
3. Consignar, en els fulls de reclamació o de denúncia, les dades identificatives de l'empresa de manera errònia o incompleta i incomplir la resta d'obligacions que estableix la normativa que les regula.
4. Suspendre la prestació d'un servei contractat de tracte successiu posteriorment a la presentació d'una reclamació i sense cap altra justificació raonable de la suspensió.
5. Incomplir les normes relatives a documentació, informació, llibres o registres establerts obligatòriament per al règim i el funcionament adequats de l'empresa, la instal·lació o el servei i com a garantia per a la protecció del consumidor, la manca de tota la documentació o de part, la gestió defectuosa o la negativa a subministrar-la a

l'administració quan afecti la determinació o la qualificació dels fets presumptament constitutius d'infracció.

6. Incomplir els requeriments que efectuïn els òrgans administratius o les unitats administratives amb funcions inspectores o instructores encaminats a l'esclariment dels fets i les responsabilitats susceptibles de sanció.
7. Incomplir o desatendre reiteradament els requeriments que faci l'administració per a l'esmena de simples irregularitats o per a l'esmena d'incompliments. S'entén que hi ha reiteració quan després de dos requeriments no es compleixen.
8. Excusar-se reiteradament, negar-se o resistir-se les persones físiques o jurídiques a comparèixer, sempre que hi hagi una citació notificada sobre això per part de l'administració en l'exercici de les tasques d'informació, vigilància, investigació, inspecció, tramitació i execució, d'acord amb aquesta Llei. S'entén que hi ha reiteració quan després de dues cites no s'hi ha comparegut.
9. Dur a terme actes de represàlia, coacció, pressió o desconsideració sobre els funcionaris per influir en l'actuació inspectora o limitar-los la llibertat de moviment.
10. Dur a terme actes de resistència, obstrucció o negativa a facilitar les funcions d'inspecció, vigilància o informació, així com la negativa a subministrar o facilitar dades al personal inspector, i, en especial, la negativa encaminada a evitar les preses de mostres o a fer ineficaç la inspecció.
11. Incomplir les mesures provisionals adoptades per les autoritats competents, així com incomplir les mesures necessàries per assegurar l'eficàcia de les resolucions administratives que poden recaure en els procediments.
12. Incomplir les disposicions o resolucions administratives sobre la prohibició de venda, comercialització o distribució de determinats béns o la prestació de serveis a determinats establiments o a tipus específics de consumidors.
13. Incomplir l'obligació de conservació, dipòsit i custòdia dels productes sobre els quals s'hagi efectuat una presa de mostres.

V. Altres conductes infractores

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

5. Dur a terme altres actes d'incompliment dels requisits, obligacions o prohibicions que estableix la legislació en matèria de defensa dels consumidors.
6. Incomplir els drets lingüístics dels consumidors.

Article 85

Classificació i qualificació de les infraccions

1. Les infraccions en matèria de consum es classifiquen en lleus, greus i molt greus:
 - a) Són infraccions greus les tipificades a l'article 84, apartats I.1, I.2, I.3, I.6, I.7, I.15, I.16, II.2, II.3, II.4, II.13, II.14, II.15, II.17, II.18, II.20, II.22, II.24, II.25, II.26, II.29, II.31, III.2, III.5, III.8, III.9, III.10, III.14, IV.4, IV.8, IV.10, IV.11, IV.12, IV.13, V.1 i V.4
 - b) Són infraccions molt greus les tipificades a l'article 84, apartats III.4, III.6, III.7, IV.9 i V.2.
 - c) Les infraccions tipificades a l'article 84, apartats II.6 i II.21, són infraccions lleus, llevat del supòsit en què el preu o el valor del bé o del servei objecte del contracte en el supòsit de l'apartat II.6, o envers el qual s'exerceixen els drets de garantia per al supòsit de l'apartat II.21, superi l'import màxim de la sanció que preveu aquesta Llei per a les infraccions lleus, i en aquest cas són infraccions greus.
 - d) La resta són infraccions lleus.
2. No obstant la qualificació inicial, les infraccions en matèria de consum es qualifiquen com a greus o molt greus en funció de la concurrència d'un criteri o més dels següents:
 - a) Que la quantia del perjudici causat, la del benefici obtingut per la persona o entitat infractora o la de la pèrdua evitada per aquesta com a conseqüència directa o indirecta de la infracció sobrepassi l'import màxim establert per a les sancions aplicables a les infraccions qualificades de greus.
 - b) Que la infracció s'hagi generalitzat, tenint en compte el nombre de persones destinatàries afectades. Té aquesta consideració la comercialització de béns o serveis a través d'Internet.
 - c) Que la persona o entitat infractora tengui una posició rellevant en el mercat autonòmic.
3. Les infraccions qualificades de continuades, per les quals s'entenen aquelles en què un mateix fet infractor, o una successió continuada i constant de fets infractors comesos per un mateix subjecte, desenvolupa de manera constant en el temps els efectes i afecta un consumidor i usuari o múltiples es qualifiquen sempre en el grau immediat superior que els atribueix l'apartat 1 d'aquest article, i en el cas que es tracti d'una infracció qualificada inicialment de molt greu pel mateix apartat 1, la sanció s'aplica en el grau màxim, sens perjudici de l'aplicació dels efectes de les circumstàncies atenuants, la concurrència de les quals es pugui estimar com a conseqüència de la tramitació del procediment.

Article 86

Criteris de graduació de les sancions

Una vegada qualificades les infraccions com a lleus, greus o molt greus, s'han de graduar les sancions en un grau mínim, mitjà o màxim.

En la graduació de les sancions s'han d'observar els criteris següents:

1. Agreujants:

- a) Dol o intencionalitat.
- b) Reiteració en la conducta infractora per haver comès altres infraccions en matèria de defensa del consumidor, quan s'hagi declarat així mitjançant una resolució ferma en via administrativa. Es considera reiteració la comissió d'una infracció de consum dins l'any següent a la imposició d'una altra sanció en matèria de consum que sigui ferma en via administrativa.
- c) Reincidència per comissió en més d'una ocasió de la mateixa infracció en el termini de cinc anys, quan s'hagi declarat així mitjançant una resolució ferma en via administrativa. L'apreciació de la concurrència de l'agreujant de reincidència exclou l'apreciació de l'agreujant de reiteració.
- d) Els perjudicis causats als consumidors per mor de la gravetat dels efectes, quan hagi produït un dany o risc considerable en la salut o un perjudici considerable en els interessos econòmics.
- e) Un volum elevat de vendes o de prestació de serveis.
- f) S'ha comès valent-se de situacions de necessitat en el consumidor.
- g) Afecta béns d'ús o consum comú, ordinari i generalitzat.

2. Atenuants:

- a) L'esmena posterior dels fets infractors, sempre que es faci abans que es dicti la resolució del procediment sancionador.
 - b) La reparació efectiva del dany causat o la satisfacció de les pretensions del consumidor o usuari.
 - c) La submissió de la controvèrsia a l'arbitratge de consum, sempre que la infracció no sigui intencionada o dolosa.
 - d) L'absència d'ànim de lucre.
 - e) El volum reduït de vendes de l'empresa sempre que el perjudici causat sigui d'escassa entitat.
3. Si no hi ha atenuants ni agreujants, s'ha d'imposar la sanció en el grau mitjà. Si hi ha un atenuant o més s'ha d'imposar la sanció en el grau mínim i, si hi ha un agreujant o més, s'ha d'imposar en el grau màxim.

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

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

Article 87

Reducció de la sanció

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

Article 88

Quantia de les sancions

1. Per la comissió d'infraccions en matèria de defensa dels consumidors i usuaris es poden imposar les sancions següents:
 - a) Multa de fins a 6.000 € en cas d'infraccions lleus.
 - b) Multa de 6.000,01 € a 100.000 € en cas d'infraccions greus i es pot sobrepassar aquesta quantia fins a arribar al quintuple del valor dels productes o serveis objecte de la infracció, per acomplir el que disposa el punt 6 de l'article 86.
 - c) Multa de 100.000,01 € a 1.000.000 € en cas d'infraccions molt greus, i es pot sobrepassar aquesta quantia fins a assolir el quintuple del valor dels béns o serveis objecte de la infracció, per acomplir el que disposa el punt 6 de l'article 86.
1. Quan les infraccions, amb independència de la seva qualificació d'acord amb els tipus infractors regulats a l'article 84 d'aquesta Llei, s'hagin qualificat alhora com a supòsits «d'infracció dins la Unió», «infracció generalitzada» o «infracció amb dimensió a la Unió», d'acord amb els termes del Reglament (UE) 2017/2394 del Parlament Europeu i del Consell, de 12 de desembre de 2017, els límits màxims de la sanció els ha de determinar el que disposi la normativa bàsica que dicti l'Estat, tot amb l'objecte de transposar la Directiva (UE) 2019/2161 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 de novembre de 2019, per la qual es modifica la Directiva 93/13/CEE del Consell i les directives 98/6/CE, 2005/29/CE i 2011/83/UE del Parlament Europeu i del Consell, pel que fa a la millora de l'aplicació i la modernització de les normes de protecció dels consumidors de la Unió, i si no es fa dins el termini que atorga la Directiva esmentada per a aquesta finalitat, s'ha de sancionar d'acord amb els límits màxims que aquesta Llei estableix.

Article 89

Sancions accessòries

1. L'autoritat a què correspongui resoldre el procediment pot acordar, amb la proposta prèvia del personal instructor i com a sanció, el comís de la mercaderia adulterada, falsificada, fraudulenta o no identificada i de la que pugui suposar un risc per al consumidor, i és la persona infractora qui ha de pagar les despeses que originin les operacions d'intervenció, dipòsit, comís i destrucció de la mercaderia.
2. També es pot imposar com a sanció a l'empresa responsable de la infracció el pagament de totes les despeses derivades del procediment de presa de mostres.
3. A més, es pot acordar com a sanció el tancament temporal de l'establiment, la instal·lació o el servei en què es va cometre la infracció pel termini màxim de cinc anys, en els casos en què es cometi una falta molt greu.
4. En les infraccions en matèria de publicitat, l'òrgan competent per sancionar pot exigir com a sanció a la persona infractora, d'ofici o a instància de les organitzacions de consumidors i usuaris, la publicació a càrrec seu d'un comunicat en el qual es rectifiqui la publicitat efectuada i que s'ha de realitzar en les mateixes condicions o similars en què es va produir l'actuació sancionada. En cas que la persona infractora no compleixi aquesta obligació serà procedent l'execució subsidiària.
5. Per raons d'exemplaritat, han de ser objecte de publicitat les sancions imposades per infraccions molt greus quan hagin adquirit fermesa en via administrativa, acompanyades del nom de l'empresa i de les persones naturals o jurídiques responsables, amb la indicació expressa de les infraccions comeses. Aquestes dades s'han de publicar en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears* i en el *Butlletí Oficial de l'Estat* si l'empresa infractora és d'àmbit estatal o internacional, i, si es considera oportú, en els mitjans de comunicació. Els costos derivats d'aquesta publicitat han de ser a càrrec de l'empresa sancionada.
6. Per raons d'exemplaritat, l'autoritat que adopti la resolució del procediment sancionador pot acordar que es facin públiques les sancions per infraccions greus imposades quan hagin adquirit fermesa en via administrativa, acompanyades del nom de l'empresa i de les persones naturals o jurídiques responsables, amb la indicació expressa de les infraccions comeses. Aquestes dades s'han de publicar en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears* i en el *Butlletí Oficial de l'Estat* si l'empresa infractora és d'àmbit estatal o internacional, i, si es considera oportú, en els mitjans de comunicació.

Article 90

Òrgans competents de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears

1. La persona titular de la direcció general competent en matèria de consum de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears és l'òrgan competent per iniciar i resoldre els procediments sancionadors en aquesta matèria.
2. La competència en aquesta matèria s'ha d'exercir si les infraccions s'han comès en territori de la comunitat autònoma de les Illes Balears, sigui quina sigui la naturalesa o el caràcter de la relació de consum.

3. Les infraccions s'entenen comeses en el territori de les Illes Balears quan les ofertes, les comunicacions comercials o qualsevol altre tipus de propostes s'hagin adreçat als consumidors que es troben en aquest territori, sigui quina sigui la nacionalitat o el domicili de qui les comet i independentment del lloc en què se n'ubiquen els establiments.
4. La infracció s'entén igualment comesa en el territori de les Illes Balears quan el contracte s'hagi subscrit en aquest territori.
5. Els contractes subscrits a distància o fora de l'establiment mercantil, sigui quina en sigui la modalitat, en els quals intervingui com a part un consumidor es consideren subscrits en el lloc en què el consumidor té la residència habitual.
6. S'entén comesa en el territori de les Illes Balears la infracció relativa als contractes de transport aeri o marítim, quan el vol o la navegació de què es tracti tenguin l'origen o la destinació a les Illes Balears i l'usuari hi tenguin la residència habitual.

Article 91

Mesures provisionals

1. L'òrgan competent per iniciar i resoldre el procediment pot adoptar les mesures provisionals en la mateixa resolució d'iniciació del procediment o durant la instrucció, sempre que es presenti una situació de risc per a la salut o la seguretat dels consumidors o es puguin lesionar els seus interessos econòmics i socials, i sigui necessari per garantir l'eficàcia de la resolució que hi pot recaure.
2. Es poden adoptar qualssevol de les mesures que preveu l'article 76 d'aquesta Llei.
3. Les mesures provisionals s'extingeixen amb l'eficàcia de la resolució administrativa que posi fi al procediment.

Article 92

Procediment

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

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

5. Les sol·licituds d'anàlisis contradictòries suspensen el termini de caducitat del procediment fins que se'n rebin els resultats. El mateix ocorre amb les anàlisis diriments que sigui necessari practicar.
6. Les persones físiques o jurídiques que siguin presumptament responsables dels fets que són constitutius d'una infracció administrativa tenen la consideració d'interessades en els procediments sancionadors que s'instrueixin en matèria de consum.
7. En els procediments sancionadors s'han de garantir al presumpte responsable, entre d'altres, els drets següents:
 - a) Ser notificat dels fets que se li imputen, de les infraccions que aquests fets poden constituir i de les sancions que, si escau, se li poden imposar, així com de la identitat de la persona instructora, de l'autoritat competent per imposar la sanció i de la norma que atribueix aquesta competència.
 - b) Formular al·legacions i utilitzar els mitjans de defensa admesos per l'ordenament jurídic que siguin procedents.
 - c) La resta de drets reconeguts per la legislació estatal i autonòmica que li siguin aplicables.
8. Si durant la informació reservada o en la tramitació del procediment l'òrgan competent o la persona que instrueixi estima que hi ha identitat de subjecte, fet i fonament entre la presumpta infracció administrativa i una possible falta o delictes, s'ha de donar trasllat de les actuacions al Ministeri Fiscal.

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

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

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

9. Es poden tramitar acumulats dins un únic expedient administratiu els procediments sancionadors adreçats contra una mateixa persona física o jurídica per fets infractors de la mateixa naturalesa comesos contra distintes persones consumidores i usuàries en diferents moments en el temps, anteriors a l'inici del procediment.

En aquest supòsit, si es declara l'existència de la infracció, i a l'efecte de la imposició de

sancions al responsable, cada un dels fets infractors acumulats i enjudiciats ha de ser objecte de la imposició de la sanció respectiva dins aquell procediment acumulat.

10. El que disposa el punt anterior pel que fa a la tramitació acumulada de procediments també pot ser aplicable envers fets infractors comesos en moments posteriors a l'inici del procediment i anteriors a la formulació de la proposta de resolució en el procediment acumulant.

En aquests supòsits, si l'Administració competent opta per resoldre disposant la tramitació acumulada dins l'expedient acumulat, ha de restar suspesa la tramitació del procediment i interromput el termini de caducitat d'aquest per un termini d'un mes comptador des de la notificació de la resolució d'acumulació al presumpte responsable. Aquesta resolució li atorga la possibilitat, dins el termini de dotze dies comptadors des de la notificació, d'optar entre:

- Reconèixer la seva responsabilitat exclusivament envers el nou fet que s'acumula i sol·licitar el pagament reduït de la sanció corresponent a aquest fet.
- Formular-hi al·legacions, aportar-hi documents.

Si ja s'ha exhaurit el termini corresponent dins el procediment acumulat, proposar i si escau practicar les proves que consideri oportunes, si bé han de ser exclusivament referides als nous fets acumulats.

Transcorregut el termini esmentat, resta sense cap efecte la suspensió del procediment, el qual ha de continuar els tràmits des del moment procedimental en el qual s'hagués suspès.

11. Les persones denunciants no tenen la consideració d'interessades en els procediments sancionadors en matèria de consum, però tenen dret a ser informades si s'inicia un expedient sancionador contra la persona denunciada com a conseqüència de la seva denúncia.
12. En els procediments sancionadors iniciats com a conseqüència de la reclamació d'una persona consumidora, se li ha de comunicar la resolució d'inici del procediment només si els fets imputats coincideixen amb els fets objecte de reclamació.

Article 93

Prescripció

1. Les infraccions en matèria de defensa dels consumidor i usuaris qualificades de molt greus prescriuen als sis anys; les greus, als quatre anys, i les lleus, als dos anys. En els supòsits de concurrència d'infraccions o d'infraccions connexes o tramitades en un mateix procediment, el termini de prescripció és el que correspon a la infracció més greu.
2. El termini de prescripció comença a comptar des del dia de la comissió de la infracció i s'interromp en el moment en què es notifiqui la resolució d'inici del procediment sancionador. Si una vegada iniciat el procediment es paralitza més d'un mes per una causa imputable a l'Administració, s'ha de tornar a iniciar íntegrament el còmput dels terminis de

prescripció a partir de l'endemà d'haver transcorregut aquest mes.

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

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

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

5. La prescripció de les sancions s'ha d'interrompre en els termes que preveu la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

TÍTOL VI

RESOLUCIÓ EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTES DE CONSUM

Article 94

Foment de mecanismes extrajudicials de resolució de conflictes

L'administració de consum ha de fomentar els mecanismes extrajudicials de resolució de conflictes de consum, en especial, la mediació i l'arbitratge de consum.

Article 95

Incorporació de mitjans electrònics en les decisions dels òrgans extrajudicials de resolució de conflictes de consum

Els òrgans que resolen controvèrsies extrajudicials de consum incorporaran l'ús de noves tecnologies per a la resolució dels conflictes de consum que tenen encomanats.

Capítol I

La mediació de consum

Article 96

Activitat mediadora de l'administració de consum

L'administració de consum de la Comunitat Autònoma pot realitzar activitats de mediació en els conflictes que sorgeixin de les relacions de consum entre els consumidors i les empreses, en l'exercici de les competències estatutàries que conté l'article 30.47.

Article 97

Contingut de l'activitat de mediació de consum

1. L'administració de consum pot intervenir en els conflictes de consum si les parts en conflicte així ho decideixen expressament.
2. L'Administració s'ha de limitar a posar els mitjans necessaris perquè les parts en conflicte arribin a un acord sobre la controvèrsia.
3. L'Administració pot elegir el canal de mediació més oportú perquè les parts puguin arribar a un acord.
4. Si les parts arriben a un acord com a conseqüència de l'activitat mediadora de l'Administració, el funcionari mediador l'ha de validar en un document públic per deixar-ne constància als efectes oportuns, i se l'ha de considerar títol executiu a l'efecte de la seva execució judicial.

Capítol II

L'arbitratge de consum

Article 98

L'arbitratge de consum a les Illes Balears

1. L'Administració de la Comunitat Autònoma ofereix als consumidors i a les empreses i professionals la possibilitat de sotmetre les controvèrsies sorgides de les relacions de consum a la decisió de l'arbitratge de consum.
2. L'Administració de la Comunitat Autònoma ha de mantenir i potenciar les relacions de col·laboració i cooperació amb l'Estat, que varen permetre la creació de la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears.
3. Correspon a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears la regulació de l'organització i el funcionament de la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears, dins el marc normatiu estatal que regula el sistema arbitral de consum.
4. Les administracions públiques amb competències en matèria de consum establertes a les Illes Balears han de promoure el desenvolupament del sistema arbitral de consum i hi han de fomentar l'adhesió de les empreses, els professionals i les seves organitzacions, així com de les associacions de consumidors i usuaris de les Illes Balears.

Article 99

La Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears

1. La Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears és l'òrgan administratiu, adscrit orgànicament a la Direcció General de Consum, que administra l'arbitratge de consum a les Illes Balears i dona suport als òrgans arbitral de consum, integrats per àrbitres.
2. La Junta gaudeix d'autonomia funcional per complir les seves funcions i actua amb independència total en les tasques de suport als òrgans arbitral de consum.
3. L'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears ha de potenciar la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears i l'ha de dotar dels mitjans necessaris per complir

la seva funció, especialment dels recursos humans adequats per dur a terme la tasca de suport als òrgans arbitral.

Article 100

Els òrgans arbitral de consum

1. Els òrgans arbitral de consum, integrats per àrbitres, resolen les controvèrsies sotmeses a l'arbitratge de consum.
2. Les decisions dels òrgans arbitral de consum, els laudes arbitral, són títols executius d'acord amb la llei d'arbitratge vigent. Els àrbitres de consum, una vegada designats per resoldre les controvèrsies, es regeixen per la Llei d'arbitratge i la Llei d'enjudiciament civil.
3. En la tasca de resolució de controvèrsies de consum, els àrbitres de consum acreditats gaudeixen d'autonomia funcional per mantenir la independència i la imparcialitat que qualsevol òrgan de resolució de conflictes necessita.
4. La Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears manté actualitzades les llistes d'àrbitres, que s'hi incorporen de manera voluntària una vegada hagin superat els requisits que estableix la normativa estatal reguladora de l'arbitratge de consum i la Llei d'arbitratge.
5. La Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears ha de garantir la formació continuada dels àrbitres de consum que hi col·laboren, i els ha de compensar adequadament pels serveis prestats. Els àrbitres han de percebre una dieta o compensació per la realització de funcions arbitral. Les dietes o compensacions s'han de regular per ordre de la persona titular de la conselleria competent en matèria de consum. La quantia s'ha d'actualitzar amb periodicitat anual.

Article 101

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

1. Les administracions públiques establertes a les Illes Balears han de procurar que les entitats i empreses que en depenen i les empreses concessionàries que gestionen serveis públics o les que reben fons públics s'adhereixin al sistema arbitral de consum quan l'activitat que presten s'adreça als consumidors.
2. Les entitats o empreses que conformen el sector públic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears que realitzin transaccions amb els consumidors han de presentar una oferta pública de submissió al sistema arbitral de consum a través de la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears, amb l'acord previ de l'òrgan competent de l'entitat o l'empresa.
3. L'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears ha de considerar l'adhesió a l'arbitratge de consum com a mèrit objectiu en els procediments de selecció d'empreses per a la contractació de béns i serveis. També s'ha de considerar requisit o mèrit l'adhesió de les empreses a l'arbitratge de consum en els processos de concessió de premis a la qualitat o distintius de qualitat.
4. Només poden utilitzar el distintiu arbitral de consum les empreses sotmeses o adherides al sistema arbitral de consum. Les empreses que exhibeixen el distintiu sense estar

sotmeses de manera expressa al sistema s'hi han de considerar sotmeses a tots els efectes.

5. Si les empreses adherides al sistema incompleixen de manera reiterada o generalitzada els laudes arbitrals de consum, se les ha de sancionar per aquest motiu i la Junta Arbitral de Consum podrà retirar-los el distintiu arbitral, amb la tramitació prèvia del procediment corresponent.
6. L'incompliment reiterat dels laudes per part de les empreses concessionàries i les subvencionades legitima l'Administració a sol·licitar el reintegrament de la subvenció o la resolució del contracte de concessió, i els impedeix ser adjudicatàries de noves concessions o beneficiàries de subvencions.

TÍTOL VII

COMPETÈNCIES DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

Article 102

Atribució de les competències en matèria de consum a l'Administració de la Comunitat Autònoma

1. El Govern de les Illes Balears dirigeix i coordina la política de defensa dels consumidors, exerceix la potestat reglamentària en la matèria i ha de promoure la col·laboració entre les administracions en la consecució dels objectius que fixa aquesta Llei.
2. Correspon a les diverses conselleries de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears amb competència sectorial en matèria de consum executar aquesta Llei i les normes que la despleguen i dur a terme les actuacions amb subjecció als principis que la inspiren.
3. La Direcció General de Consum de les Illes Balears és l'òrgan directiu competent en matèria de consum i coordina els diversos òrgans directius de l'Administració de la Comunitat Autònoma amb competències concurrents en matèria de defensa dels consumidors, seguint la política general que estableixi el Govern autonòmic en aquesta matèria.
4. Una comissió interdepartamental, presidida pel director general de Consum, ha de coordinar les accions de les diverses direccions generals del Govern en matèria de protecció dels drets del consumidors. La comissió interdepartamental pot crear subcomissions per atendre assumptes sectorials i grups de treball d'estudi i proposta de resolució dels assumptes.
5. El Govern ha d'aprovar un pla biennal d'objectius en matèria de consum que contengui les mesures concretes de protecció dels drets dels consumidors que l'Administració ha d'implantar en el bienni corresponent, amb les dotacions pressupostàries oportunes per aconseguir els objectius.

Article 103

Competències de les administracions locals

1. Sense detriment de les competències de l'Administració de la Comunitat Autònoma, que pot exercir-les en tot cas, els consells insulars i el municipis poden promoure i dur a

terme la protecció i defensa dels consumidors en els àmbits territorials respectius, amb l'abast i el contingut que els atribueixen aquesta Llei i la resta de normes jurídiques aplicables.

2. L'administració de consum de la Comunitat Autònoma ha de vetlar pel compliment de l'exercici de les competències de les administracions locals en matèria de consum, i pot exercir-les en cas de deixament.

Article 104

Competències dels consells insulars

Sota la direcció i la coordinació dels òrgans de l'Administració de la Comunitat Autònoma que exerceixen les competències de consum, els consells insulars poden exercir les funcions següents:

1. Donar informació als consumidors a les oficines d'atenció al públic dels consells insulars. El personal de les oficines insulars que doni informació als consumidors pot rebre formació en matèria de consum i participar en els cursos de formació en matèria de consum que imparteixi l'Administració autonòmica.
2. Fomentar les associacions de consumidors i usuaris d'àmbit insular i donar-los suport, d'acord amb la normativa autonòmica reguladora de les associacions.
3. Participar en el sistema arbitral de consum, per mitjà de la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears, que pot crear seccions insulars, amb un conveni previ.

Article 105

Competències dels municipis

1. Sota la direcció i la coordinació dels òrgans de l'Administració de la Comunitat Autònoma que exerceixen les competències de consum, els municipis poden assumir les competències següents:
 - a) L'establiment d'oficines o serveis d'atenció al consumidor als efectes d'informació i assessorament als consumidors, formació i educació; la recepció i tramitació de les reclamacions dels consumidors del municipi, de conformitat amb la normativa autonòmica de consum.
 - b) El suport i foment de les organitzacions de consumidors i usuaris que actuen en el seu territori.
 - c) La promoció d'òrgans de participació ciutadana en matèria de consum.
 - d) La inspecció i, si escau, la sanció de les infraccions comeses en el seu territori municipal, amb la subscripció prèvia del conveni de col·laboració corresponent amb l'Administració autonòmica de consum. Quan adoptin mesures provisionals sobre productes perillosos per a la salut o la seguretat de les persones, n'han d'informar immediatament les autoritats de consum autonòmiques.
 - e) La participació en el sistema arbitral de consum a través de la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears. D'acord amb la Llei de capitalitat de Palma, l'Ajuntament

de Palma ha de continuar col·laborant amb la Junta Arbitral de Consum autonòmica proposant-hi àrbitres de consum, sempre que la disponibilitat de recursos ho permeti.

1. En tot cas, els municipis són competents en matèria de defensa dels consumidors i usuaris respecte de les vendes ambulants, fires i mercats permanents o temporals que es duguin a terme en el municipi, sense perjudici de la subscripció dels instruments de col·laboració amb altres administracions públiques establertes en la legislació vigent.

2. Els ajuntaments de les Illes Balears poden continuar exercint les competències en matèria de defensa dels consumidors i usuaris que ja exercien abans de la reforma de la Llei 7/1985, de 2 de abril, de règim local, operada per Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'administració local.

Per assumir les competències que estableix la lletra d) de l'apartat 1 d'aquest article, s'han de subscriure els instruments de col·laboració corresponents amb l'Administració autonòmica de consum i posteriorment s'han d'assolir i assignar per ordenança municipal, que ha d'indicar les competències que s'assumeixen i els òrgans que les han d'exercir.

Els municipis han de remetre a l'Administració autonòmica competent en matèria de consum les dades estadístiques de les actuacions derivades de l'exercici de les competències en matèria de consum.

3. La Comunitat Autònoma de les Illes Balears pot delegar en els municipis competències pròpies en matèria de consum, acompanyades de la dotació pressupostària.

Article 106

Coordinació de competències

1. El Govern de les Illes Balears coordina l'actuació dels consells insulars i les entitats locals en la consecució dels objectius que fixa aquesta Llei.
2. A l'efecte de coordinar l'actuació de les diverses administracions públiques, s'hi poden establir acords que permetin rendibilitzar els recursos humans i materials de què disposen i fer efectiu i eficaç el control del compliment de la normativa vigent.
3. L'actuació dels tres nivells d'administracions territorials en la protecció dels drets dels consumidors no ha de suposar en cap cas duplicitat. Els consumidors poden elegir l'Administració a la qual dirigir-se. Si el consumidor no manifesta preferència, hi ha d'actuar la més propera que disposi de recursos per atendre'l.
4. La Direcció General de Consum ha de coordinar les actuacions de les direccions generals amb competències sectorials en matèria de consum per assolir els objectius que estableixin els plans biennals que aprovi el Consell de Govern.

Article 107

Col·laboració interadministrativa

1. Les administracions públiques competents en matèria de defensa dels consumidors han d'ajustar la seva actuació als principis de col·laboració, cooperació i lleialtat institucional, d'acord amb les regles generals de les relacions interadministratives.
2. L'Administració de la Comunitat Autònoma pot establir la col·laboració dels consells insulars i els municipis en campanyes autonòmiques en matèria de protecció dels consumidors.
3. Els consells insulars i els municipis han de proporcionar a l'Administració de la Comunitat Autònoma la informació necessària per a l'exercici de les seves competències i les estadístiques de les diverses actuacions en matèria de consum.

Article 108

Deure de col·laboració amb les administracions de consum

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

Disposició addicional primera

Conservació d'arxius

1. La documentació dels procediments resolts per la Direcció General de Consum s'ha de conservar almenys durant cinc anys des de la data de la finalització.
2. La documentació dels procediments arbitral de consum instruïts per la Junta Arbitral de Consum i els laudes dictats pels òrgans arbitral de consum, s'han de conservar almenys durant cinc anys.

Disposició addicional segona

Convenis en matèria de consum

Als efectes del que preveu l'article 49.h) de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, la vigència dels convenis que se subscriguin l'han de determinar les mateixes clàusules del conveni i no pot superar en cap cas els quinze anys de durada inicial. Les parts signants en poden acordar de manera unànime la pròrroga abans que acabi el termini de vigència previst per un període de fins cinc anys addicionals.

Disposició addicional tercera

Promoció de l'ús de la llengua catalana

Les administracions competents han de promoure l'ús progressiu de la llengua catalana en les relacions de consum, així com també en els rètols, símbols i distintius de les empreses.

Disposició transitòria primera

Procediment sancionador

Mentre no s'aprovi un reglament específic de procediment sancionador en matèria de consum, s'ha d'aplicar el general de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, amb les especialitats que regula l'article 92 d'aquesta Llei.

Disposició transitòria segona

Règim transitori dels reglaments de desplegament

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

Disposició derogatòria única

Normes que es deroguen

Queden derogades totes les normes de rang igual o inferior que s'oposin al que disposa aquesta Llei i, en concret, la Llei 7/2014, de 23 de juliol, de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears.

Disposició final primera

Desplegament de la Llei

S'autoritza el Govern de les Illes Balears a dictar les normes reglamentàries que siguin necessàries per desplegar aquesta Llei.

Disposició final segona

Entrada en vigor

Aquesta Llei entra en vigor al cap d'un mes d'haver-se publicat en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.