



## LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

---

### Ley 7/2014, de 23 de julio, de protección de las personas consumidoras y usuarias de las Illes Balears.

Comunidad Autónoma de las Illes Balears  
«BOIB» núm. 103, de 31 de julio de 2014  
«BOE» núm. 202, de 20 de agosto de 2014  
Referencia: BOE-A-2014-8820

---

## ÍNDICE

<i>Preámbulo</i> . . . . .	6
TÍTULO I. Disposiciones generales . . . . .	8
Artículo 1. Objeto de la ley. . . . .	8
Artículo 2. Definiciones. . . . .	8
Artículo 3. Bienes jurídicos protegidos en la relación de consumo y exclusiones. . . . .	9
TÍTULO II. Derechos de los consumidores y usuarios. . . . .	9
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . . .	9
Artículo 4. Derechos de los consumidores y usuarios. . . . .	9
Artículo 5. Irrenunciabilidad de los derechos. . . . .	10
Artículo 6. Interpretación a favor del consumidor. . . . .	10
Artículo 7. Deber de diligencia. . . . .	10
Artículo 8. Situaciones de protección especial. . . . .	10
CAPÍTULO II. Derecho a la protección de la salud y a la seguridad de los consumidores y usuarios . . . . .	10
Artículo 9. Deber general de garantizar la seguridad. . . . .	10
Artículo 10. Deber de informar sobre los riesgos. . . . .	11
Artículo 11. Deber de neutralizar el riesgo. . . . .	11
Artículo 12. Obligación de conservar y entregar la documentación. . . . .	11
CAPÍTULO III. Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales . . . . .	11

Artículo 13. Protección contra los abusos contractuales. . . . .	11
Artículo 14. Oferta, promoción y publicidad. . . . .	12
Artículo 15. Protección del consumidor vulnerable en las ofertas contractuales. . . . .	12
Artículo 16. Prácticas comerciales agresivas. . . . .	12
Artículo 17. Calidad de los productos, bienes y servicios. . . . .	12
Artículo 18. Presupuesto. . . . .	12
Artículo 19. Resguardo de depósito. . . . .	13
Artículo 20. Documento justificativo de la relación de consumo. . . . .	13
Artículo 21. Documentación en la entrega de viviendas. . . . .	13
Artículo 22. Precio o contraprestación. . . . .	14
Artículo 23. Constancia de las condiciones de las ofertas. . . . .	14
Artículo 24. Comprobación de las comunicaciones comerciales y del etiquetado. . . . .	14
Artículo 25. Morosidad de los consumidores. . . . .	15
CAPÍTULO IV. Derecho a la información del consumidor y el usuario . . . . .	15
Artículo 26. Contenido mínimo de la información al consumidor. . . . .	15
Artículo 27. Información previa a la contratación de servicios. . . . .	16
Artículo 28. Información en materia de vivienda. . . . .	16
Artículo 29. Información de los precios. . . . .	17
Artículo 30. Lengua utilizada en la información. . . . .	18
CAPÍTULO V. Derecho a la protección jurídica y a la reparación de daños y perjuicios sufridos . . . . .	18
Artículo 31. Derecho a la reparación y a la indemnización de los daños y perjuicios sufridos. . . . .	18
CAPÍTULO VI. Derecho a la educación y a la formación de los consumidores y usuarios . . . . .	18
Artículo 32. Educación y formación de los consumidores. . . . .	18
Artículo 33. Objetivos de la formación y la educación. . . . .	18
CAPÍTULO VII. Asociaciones de consumidores y usuarios. . . . .	19
Sección 1.ª Participación, representación y consulta de las asociaciones de consumidores y usuarios . . . . .	19
Artículo 34. Concepto de asociaciones de consumidores y usuarios. . . . .	19
Artículo 35. Fomento de las asociaciones de consumidores y usuarios. . . . .	19
Artículo 36. Funciones de las asociaciones de consumidores y usuarios. . . . .	19
Artículo 37. Derechos de las asociaciones de consumidores y usuarios. . . . .	20
Artículo 38. Audiencia. . . . .	20

Sección 2. <sup>a</sup> Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de las Illes Balears . . . . .	21
Artículo 39. Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de las Illes Balears. . . . .	21
Artículo 40. Control de los requisitos de inscripción. . . . .	21
Artículo 41. Exclusión del Registro autonómico. . . . .	21
Artículo 42. Colaboración con el Registro estatal. . . . .	22
CAPÍTULO VIII. El Consejo de Consumo de las Illes Balears . . . . .	22
Artículo 43. El Consejo de Consumo de las Illes Balears. . . . .	22
TÍTULO III. Actuación administrativa para la protección de los consumidores y usuarios. . . . .	22
CAPÍTULO I. Actuaciones generales . . . . .	22
Artículo 44. Acciones administrativas de protección. . . . .	22
Artículo 45. Conservación de archivos. . . . .	23
CAPÍTULO II. Actuaciones administrativas en materia de información a los consumidores . . . . .	23
Artículo 46. Actuaciones administrativas en materia de información. . . . .	23
Artículo 47. Oficinas de información al consumidor. . . . .	23
Artículo 48. Funciones de las oficinas de información al consumidor. . . . .	23
CAPÍTULO III. Resolución extrajudicial de conflictos. . . . .	23
Artículo 49. Hojas de reclamación o denuncia. . . . .	23
Artículo 50. Tramitación de denuncias y reclamaciones. . . . .	24
Artículo 51. Fomento del arbitraje de consumo. . . . .	24
Artículo 52. La Junta Arbitral de Consumo de las Illes Balears. . . . .	24
Artículo 53. Adhesión de las empresas de las Illes Balears al arbitraje de consumo. . . . .	24
CAPÍTULO IV. Actuaciones administrativas para la educación y la formación de los consumidores y usuarios . . . . .	25
Artículo 54. Desarrollo del derecho a la educación de los consumidores. . . . .	25
CAPÍTULO V. Control e inspección de los productos, bienes y servicios . . . . .	25
Artículo 55. La inspección y el control de mercado. . . . .	25
Artículo 56. Ámbito de actuación. . . . .	25
Artículo 57. El personal inspector. . . . .	26
Artículo 58. Funciones de la inspección de consumo. . . . .	26
Artículo 59. Facultades del personal inspector. . . . .	26
Artículo 60. Colaboración con la inspección. . . . .	27
Artículo 61. Obligaciones de los ciudadanos en las actuaciones inspectoras. . . . .	28

Artículo 62. Depósito y custodia de productos. . . . .	28
Artículo 63. Citaciones. . . . .	28
Artículo 64. Requerimientos. . . . .	29
Artículo 65. Actas de inspección. . . . .	29
Artículo 66. Valor probatorio de las actas de inspección. . . . .	30
Artículo 67. Diligencias de inspección. . . . .	30
Artículo 68. Toma de muestras. . . . .	30
Artículo 69. Pago de las muestras. . . . .	31
Artículo 70. Ratificación de las actuaciones. . . . .	31
Artículo 71. Formación y recursos de la inspección. . . . .	31
CAPÍTULO VI. Medidas cautelares. . . . .	31
Artículo 72. Medidas cautelares. . . . .	31
Artículo 73. Tipos de medidas cautelares. . . . .	32
Artículo 74. Procedimiento de actuación. . . . .	32
Artículo 75. Multas coercitivas. . . . .	33
Artículo 76. Comunicación de los riesgos y las irregularidades graves. . . . .	33
TÍTULO IV. Potestad sancionadora . . . . .	33
Artículo 77. Atribución de la potestad sancionadora. . . . .	33
Artículo 78. Responsabilidad de las infracciones. . . . .	34
Artículo 79. Responsabilidades en supuestos de extinción de personas jurídicas. . . . .	34
Artículo 80. Otros responsables. . . . .	34
Artículo 81. Tipificación de infracciones. . . . .	35
Artículo 82. Clasificación y calificación de las infracciones. . . . .	39
Artículo 83. Criterios de graduación de las sanciones. . . . .	40
Artículo 84. Reducción de la sanción. . . . .	40
Artículo 85. Cuantía de las sanciones. . . . .	41
Artículo 86. Sanciones accesorias. . . . .	41
Artículo 87. Órganos competentes. . . . .	41
Artículo 88. Medidas cautelares. . . . .	42
Artículo 89. Procedimiento. . . . .	42
Artículo 90. Prescripción. . . . .	43

TÍTULO V. Competencias de las administraciones públicas . . . . .	43
Artículo 91. Coordinación de las competencias. . . . .	43
Artículo 92. Competencias de la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears. . . . .	43
Artículo 93. Competencias de los municipios. . . . .	44
Artículo 94. Colaboración interadministrativa. . . . .	44
Artículo 95. Deber de colaboración con las administraciones de consumo. . . . .	44
<i>Disposiciones adicionales</i> . . . . .	44
Disposición adicional única. Normativa supletoria. . . . .	44
<i>Disposiciones transitorias</i> . . . . .	44
Disposición transitoria primera. Procedimiento sancionador. . . . .	44
Disposición transitoria segunda. Régimen transitorio de los reglamentos de desarrollo. . . . .	44
<i>Disposiciones derogatorias</i> . . . . .	44
Disposición derogatoria única. Normas que se derogan. . . . .	44
<i>Disposiciones finales</i> . . . . .	45
Disposición final primera. Desarrollo de la ley. . . . .	45
Disposición final segunda. Entrada en vigor. . . . .	45

TEXTO CONSOLIDADO  
Última modificación: 31 de diciembre de 2022

EL PRESIDENTE DE LAS ILLES BALEARS

Sea notorio a todos los ciudadanos que el Parlamento de las Illes Balears ha aprobado y yo, en nombre del Rey y de acuerdo con lo que se establece en el artículo 48.2 del Estatuto de Autonomía, tengo a bien promulgar la siguiente Ley:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El artículo 51 de la Constitución Española dispone que los poderes públicos garantizarán la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, protegiendo mediante procedimientos eficaces, su seguridad, su salud y sus legítimos intereses económicos, y que promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y las oirán en las cuestiones que les puedan afectar, en los términos que la ley establezca.

El artículo 30.47 de la Ley Orgánica 1/2007, de 28 de febrero, de reforma del Estatuto de Autonomía de las Illes Balears, dispone que la comunidad autónoma tiene la competencia exclusiva en materia de defensa de los consumidores y usuarios, en el marco de las bases y la ordenación de la actividad económica general y en el marco de las bases y la coordinación general de la sanidad, en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131, y en los números 11, 13 y 16 del apartado 1 del artículo 149 de la Constitución. También tiene competencia exclusiva en la regulación y el fomento de las asociaciones de consumidores y usuarios y en la regulación de los procedimientos de mediación.

En las Illes Balears, la protección de los consumidores y usuarios se llevó a cabo mediante la hasta ahora vigente Ley 1/1998, de 10 de marzo, del Estatuto de los consumidores y usuarios de la comunidad autónoma de las Illes Balears, que pretendió ser una norma que colmase las lagunas de la entonces vigente Ley 26/1984, de 19 de julio, general para la defensa de los consumidores y usuarios, que establecía el marco general estatal en esta materia, además de incorporar las prescripciones de las directivas comunitarias.

Después de más de quince años de vigencia del Estatuto de los consumidores y usuarios de las Illes Balears, los cambios producidos en la oferta, la venta y la prestación de bienes y servicios en el mercado y su contratación, así como la nueva regulación en el ámbito estatal y de la Unión Europea, hacen necesario un cambio normativo que proteja adecuadamente a los consumidores y usuarios en un mercado que les sitúa en desventaja e indefensión para enfrentarse a las empresas y proteger sus derechos.

De todos es sabido que en el mercado la competencia perfecta no existe; las empresas lejos de luchar entre ellas se unen limitando la oferta e imponiendo sus precios, y además hay sectores que funcionan en régimen de monopolio con las mismas consecuencias. Consecuentemente, hay un fuerte desequilibrio jurídico unido a un desequilibrio económico del consumidor que hace que la negociación no exista y que las empresas impongan las condiciones contractuales. Por otro lado, no existe un control de calidad o de la publicidad que hacen las empresas, porque han desaparecido los sistemas de autocontrol o de control gremial existentes en otros momentos.

Debe tenerse en cuenta que en el ámbito estatal se aprobó el texto refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias, mediante el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y el de 27 de marzo de 2014 con la Ley 3/2014, que en gran parte constituye legislación básica y que pretende incrementar los derechos de los consumidores.

Además es necesario establecer un nuevo concepto de consumidor: el que surge de las directivas comunitarias. El concepto de «consumidor» hasta ahora se basaba en el criterio positivo de tratar al consumidor como «destinatario final», complementado o explicado en negativo, para excluir de tal noción a quienes emplean los bienes o servicios «para

integrarlos en procesos» relacionados con el mercado, en lugar de centrarse en el otro criterio puramente negativo comunitario de actuar con un propósito ajeno a su actividad empresarial. Con ello, el consumidor protegido en la presente ley, será no solo el destinatario final de los bienes y servicios objeto del contrato, sino cualquier persona que actúe con un propósito ajeno a su actividad profesional.

Por ello, la presente ley pretende, en uso de las competencias que tiene esta comunidad autónoma y dentro del marco normativo estatal y europeo, profundizar en la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

La nueva ley se estructura en cinco títulos. El título I está dedicado a las disposiciones generales. Se concreta el objeto de la ley, se incluyen una serie de definiciones para aclarar el sentido de determinadas expresiones y se definen los bienes jurídicos protegidos a través de las relaciones de consumo, excluyendo explícitamente determinadas relaciones por no ser propiamente de consumo.

El título II se dedica a los derechos de los consumidores y usuarios. Este título se divide en ocho capítulos. El primero está dedicado a las disposiciones generales, de manera que se hace una relación de los derechos en general de los consumidores, se regula la irrenunciabilidad de sus derechos, la necesidad de hacer interpretaciones a favor del consumidor, el deber de diligencia de las empresas y las situaciones de protección especial.

El segundo capítulo regula los derechos de los consumidores y usuarios a ser protegidos frente a los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad, de modo que las empresas deben evitar poner en el mercado bienes, productos o servicios que presenten riesgos incompatibles con el deber de seguridad; deben proporcionar información sobre los riesgos previsibles; deberán, en su caso, marcar los productos con símbolos e indicaciones y proporcionar la explicación de las medidas para contrarrestar los posibles efectos perjudiciales; deben adoptar las medidas oportunas para neutralizar los riesgos de los productos puestos en el mercado y conservar la documentación necesaria para verificar el origen y destino de los mismos; y deben conservar la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos de seguridad. Finalmente, se establece el deber general de las administraciones públicas de controlar y vigilar los bienes, productos y servicios para garantizar la seguridad y salud de los consumidores.

El capítulo III se dedica a la protección de los intereses económicos y sociales de los consumidores. Este capítulo concreta mucho más que la ley anterior los derechos de los consumidores en esta materia. Se contempla la protección frente a los abusos contractuales; se regulan la oferta, la promoción y la publicidad, las prácticas comerciales agresivas, la calidad de los bienes, productos y servicios; se regulan determinados documentos como el presupuesto, el resguardo de depósito, el documento justificativo de la relación de consumo y la documentación relativa a las viviendas; se regulan el precio o contraprestación, la prueba de las ofertas, la necesidad de acreditar la exactitud de las comunicaciones comerciales y del etiquetado y la declaración de morosidad de los consumidores.

El capítulo IV regula el derecho de información de los consumidores y usuarios. Se regulan la información previa a la contratación de servicios, la información en materia de vivienda y la información en materia de precios. También queda regulado el idioma en que debe constar la información.

El capítulo V regula el derecho a la reparación de los daños y perjuicios causados a los consumidores en términos similares a lo establecido en la legislación estatal.

Al derecho a la educación y la formación de los consumidores y usuarios se dedica el capítulo VI. Se considera función de las administraciones públicas formar y educar a los consumidores para el conocimiento de sus derechos y la adecuación de su consumo a la utilización racional de recursos.

El capítulo VII regula el asociacionismo de consumo como un derecho de los consumidores y usuarios que se unen constituyendo asociaciones para la defensa de sus intereses. Se regula con más amplitud que en la ley anterior este derecho y también algunos aspectos del registro autonómico de las asociaciones.

El título finaliza con el capítulo VIII, dedicado al Consejo de Consumo de las Illes Balears como el órgano consultivo de colaboración y participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y las organizaciones empresariales, que queda adscrito a la consejería competente en materia de consumo. La regulación de este órgano se desarrollará reglamentariamente.

El título III regula la actuación administrativa para la protección de los consumidores y usuarios. Las principales actuaciones administrativas se desarrollan después en seis capítulos. Comprenden, básicamente, la información a los consumidores -particularmente mediante las oficinas de información-; la resolución de conflictos -mediante el arbitraje y la tramitación de denuncias y reclamaciones-; la formación de los consumidores -mediante la inclusión de formación en esta materia en los ciclos y niveles formativos, mediante la preparación del personal que debe llevar a cabo funciones de información y mediante la elaboración de material de información y formación-; el control y la inspección de productos, bienes y servicios, materia que se ha desarrollado en profundidad dada su importancia en el control del cumplimiento de la normativa de consumo; y el último capítulo regula la adopción de medidas cautelares de forma mucho más detallada que en la regulación anterior.

Aunque también es actuación de la administración, por su importancia se dedica un título propio a la potestad sancionadora, el título IV. En este título se han recogido aportaciones jurisprudenciales y se han completado la regulación y la tipificación de las infracciones.

El último título, el V, se dedica a las competencias de las administraciones públicas en materia de consumo y establece unos deberes de cooperación con las administraciones de consumo que afectan a otras administraciones, a organismos del sector público, concesionarios, corporaciones profesionales y organizaciones empresariales, así como a asociaciones de consumidores.

La ley finaliza con una disposición adicional, dos transitorias, una derogatoria y dos finales.

## TÍTULO I

### Disposiciones generales

#### **Artículo 1.** *Objeto de la ley.*

1. La presente ley tiene por objeto garantizar la protección de los derechos y los legítimos intereses de los consumidores y las consumidoras y de los usuarios y las usuarias en el territorio de las Illes Balears, en cumplimiento del mandato contenido en el artículo 51 de la Constitución y en el ejercicio de las competencias que el Estatuto de Autonomía atribuye a la comunidad autónoma de las Illes Balears.

2. Las menciones hechas en esta ley a los consumidores o a las consumidoras se entenderán realizadas de forma indistinta a los consumidores y usuarios y a las consumidoras y usuarias.

3. Las menciones hechas en esta ley a los empresarios o las empresarias se entenderán realizadas de forma indistinta a los empresarios y a las empresarias y a las personas que llevan a cabo actividades profesionales.

#### **Artículo 2.** *Definiciones.*

A los efectos de la presente ley, se entiende por:

a) Consumidores: las personas físicas o jurídicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresa, oficio o profesión.

En el caso de los contratos con doble finalidad, relacionada solo en parte con la actividad comercial de la persona física o jurídica, y siempre que esta finalidad sea tan limitada que no predomine en el contexto general del contrato, dicha persona tendrá igualmente la condición de consumidor.

b) Consumidor vulnerable: aquel que, por la concurrencia de determinadas características, está especialmente indefenso o desvalido en las relaciones de consumo. En particular, son consumidores vulnerables los menores de edad, las personas mayores de 70 años, las personas con certificado de minusvalía por discapacidad intelectual y los turistas, entendiéndose como tales aquellas personas no residentes en la comunidad autónoma de las Illes Balears y temporalmente desplazadas de su residencia habitual para hacer turismo, y cualquier otro consumidor en situación de inferioridad o indefensión.

c) Empresario o empresa: cualquier persona física o jurídica, pública o privada, que actúe con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión y también la que actúe en su nombre o siguiendo sus instrucciones.

d) Bienes, productos y servicios: cosas muebles o inmuebles o actividades puestas a disposición de los consumidores en el mercado por los empresarios.

e) Relación de consumo: relación jurídica establecida entre un consumidor y un empresario.

f) Código de buenas prácticas: instrumento de carácter voluntario de autorregulación empresarial para mejorar la información, la protección y la defensa de los consumidores. Sin perjuicio de su eficacia general, reglamentariamente se establecerán los requisitos y las condiciones para su reconocimiento oficial.

g) Riesgo: probabilidad de que la salud, la seguridad o los intereses económicos de los consumidores sufran un daño derivado de la utilización, el consumo o la presencia de un producto, bien o servicio.

h) Trazabilidad: posibilidad de encontrar y seguir el rastro de un producto a través de todas las etapas de su producción, transformación y distribución.

i) Consumo responsable: consumo moderado, informado, reflexivo y consciente de bienes y servicios.

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

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

- a) La salud y la seguridad de los consumidores.
- b) Los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores.
- c) El derecho a la información y a la formación de los consumidores.

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

## TÍTULO II

### Derechos de los consumidores y usuarios

#### CAPÍTULO I

##### Disposiciones generales

**Artículo 4.** *Derechos de los consumidores y usuarios.*

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

- a) A ser protegidos frente a los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad.
- b) A la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- c) A la protección jurídica, administrativa y técnica, especialmente en las situaciones de inferioridad, subordinación, indefensión o discriminación individual o colectiva.
- d) A la reparación del daño y la indemnización por los perjuicios sufridos.
- e) A recibir una información veraz, eficaz, correcta, suficiente, comprensible y de fácil acceso y transparente sobre los diferentes productos y servicios.
- f) A la educación y la formación en relación con todas las materias que puedan afectarles como consumidores, concebidas de modo integral, incidiendo en el consumo responsable.
- g) A asociarse para la representación y defensa de sus legítimos intereses, y a la participación y audiencia en consulta en las materias cuya regulación les afecte.

h) A la protección contra los abusos contractuales, concretándose en los términos establecidos en la legislación básica o dictada en ejercicio de competencias exclusivas del Estado.

i) A tener acceso a la legislación básica de consumo europea, estatal y autonómica de una manera sencilla, práctica y útil.

**Artículo 5. Irrenunciabilidad de los derechos.**

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

**Artículo 6. Interpretación a favor del consumidor.**

1. Las normas de protección a los consumidores se interpretarán a favor de estos.

2. En el supuesto de dudas o diferencias interpretativas, toda publicidad, comunicación comercial, oferta, práctica o cláusula que sea de aplicación a una relación de consumo será interpretada a favor del consumidor.

3. Las administraciones de consumo que operen en el territorio de las Illes Balears, en el ejercicio de sus competencias, podrán interpretar, de acuerdo con lo establecido en los apartados anteriores, las normas de protección de los consumidores y las cláusulas que rijan las relaciones de consumo, especialmente en el ejercicio de la potestad sancionadora, sin perjuicio de su control por los tribunales de justicia.

4. Los casos de concurrencia normativa entre esta ley y la normativa autonómica de competencia de la comunidad autónoma de las Illes Balears se resolverán de acuerdo con el principio de condición más beneficiosa para el consumidor.

**Artículo 7. Deber de diligencia.**

En las relaciones de consumo, las empresas deberán cumplir con el deber de diligencia necesaria para garantizar el cumplimiento de las obligaciones establecidas, tanto en la normativa de defensa del consumidor como en la sectorialmente aplicable que afecte directamente a los consumidores.

**Artículo 8. Situaciones de protección especial.**

Los derechos de los consumidores serán protegidos prioritariamente en los siguientes casos:

1. Cuando guarden relación directa con productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

2. Cuando afecten a los consumidores vulnerables. Con la finalidad de proteger adecuadamente sus derechos, los poderes públicos velarán especialmente por:

a) La idoneidad de los productos destinados a los menores de edad.

b) El etiquetado, la información, la publicidad, la composición y la calidad de los productos alimenticios.

c) La seguridad de los aparatos y las instalaciones del hogar.

d) Las necesidades específicas de las personas mayores de 70 años.

e) La integración social como consumidores de las personas con discapacidad.

CAPÍTULO II

**Derecho a la protección de la salud y a la seguridad de los consumidores y usuarios**

**Artículo 9. Deber general de garantizar la seguridad.**

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

**Artículo 10.** *Deber de informar sobre los riesgos.*

1. Las empresas que produzcan, importen, distribuyan, manipulen o comercialicen bienes o servicios proporcionarán a los consumidores, por medios apropiados y dentro de los límites de sus respectivas actividades, información previa, clara y adecuada sobre los riesgos que puedan provenir de un uso previsible de los bienes o servicios.

2. Los productos químicos y todos los artículos que en su composición incluyan sustancias clasificadas como peligrosas deberán ir envasados con las medidas de seguridad adecuadas y mostrar de forma visible los símbolos y las oportunas indicaciones de los peligros que supone su manipulación, así como las explicaciones de las medidas para mitigar sus posibles efectos perjudiciales sobre la salud y la seguridad.

**Artículo 11.** *Deber de neutralizar el riesgo.*

1. Las empresas que produzcan, importen, distribuyan, manipulen o comercialicen bienes y servicios tendrán la obligación de actuar con diligencia para evitar la puesta en el mercado de bienes y servicios que presenten riesgos incompatibles con el deber general de seguridad, cuando sepan o debieran saber, dentro del límite de sus respectivas actividades, que presentan dichos riesgos.

2. Sin necesidad de requerimientos de los órganos competentes, las empresas deberán adoptar todas las medidas adecuadas para neutralizar estos riesgos, dentro del límite de sus respectivas actividades, entre ellas comunicarlo al órgano competente, retirarlo del mercado, recuperarlo de los consumidores o publicar avisos especiales.

**Artículo 12.** *Obligación de conservar y entregar la documentación.*

1. Las empresas deberán conservar los datos y documentos necesarios para que pueda comprobarse de forma veraz el origen y el destino de los bienes, así como el lote, durante al menos los tres años posteriores al cese de la producción –en el caso de la empresa productora–, al cese de la distribución o la venta del producto en cuestión –en el caso de la importadora– o al agotamiento de existencias –en el caso de empresas de venta al consumidor final–. En los productos con fecha de caducidad o consumo preferente, este plazo se reducirá a un año a partir del final de esa fecha, siempre y cuando la normativa de aplicación no establezca plazos más amplios.

2. Los participantes en la cadena comercial que incluyan determinadas marcas en el etiquetado de los productos que comercialicen –en particular el mercado CE– para acreditar que tales productos cumplen los requisitos mínimos de seguridad que les son de aplicación, deberán conservar la documentación que justifique la acreditación durante el periodo que establezca la normativa específica y, en cualquier caso, un mínimo de tres años después de haber agotado las existencias de los productos.

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

CAPÍTULO III

**Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales**

**Artículo 13.** *Protección contra los abusos contractuales.*

1. Las administraciones públicas adoptarán las medidas que sean de su competencia para conseguir el cumplimiento de la legislación vigente, con la finalidad de que los consumidores estén protegidos contra las cláusulas y las prácticas abusivas ilegibles o de difícil comprensión en los contratos y en las transacciones. Las cláusulas abusivas contenidas en las condiciones generales de los contratos y las prácticas abusivas que vulneren los derechos de los consumidores serán sancionadas por las administraciones competentes en materia de consumo.

2. Esta protección se extiende a los incumplimientos que puedan surgir respecto de lo convenido en la fase preparatoria del contrato, en la oferta, la promoción y la publicidad, así como a los incumplimientos de las obligaciones asumidas y a desarrollar hasta la completa consumación del contrato en los contratos de servicios y suministros de tracto sucesivo.

**Artículo 14.** *Oferta, promoción y publicidad.*

1. La administración pública adoptará las medidas oportunas para que la oferta, la promoción y la publicidad de los productos, bienes o servicios, se ajusten a su naturaleza, características, condiciones, utilidad o finalidad, sin perjuicio de lo establecido en las disposiciones de publicidad.

2. En el marco de la legislación estatal, las empresas tienen la obligación de facilitar los datos, las características y las condiciones que se incluyan en la oferta, la promoción o la publicidad, aunque no figuren expresamente en el contrato suscrito.

3. No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, si el contrato suscrito contuviese cláusulas más beneficiosas para el consumidor, estas prevalecerán sobre el contenido de la oferta, la promoción o la publicidad.

4. No podrá exigirse ninguna contraprestación o generar gastos o disposición de dinero o de cualquier otro bien a un consumidor a consecuencia de la recepción de comunicaciones comerciales o de publicidad, con independencia del medio utilizado.

5. Cuando a través de cualquier comunicación se indique a un consumidor que ha sido agraciado con un premio o regalo, este será exigible por el consumidor sin que se le pueda reclamar contraprestación de ningún tipo por ello.

**Artículo 15.** *Protección del consumidor vulnerable en las ofertas contractuales.*

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

**Artículo 16.** *Prácticas comerciales agresivas.*

Se considerarán ilícitas las prácticas comerciales agresivas, entendiendo como tales las que sometan a acoso al consumidor con ánimo de comercializar el producto o servicio utilizando cualquier tipo de medio, con especial mención al publicitario, telefónico o telemático; y aquellas en las que el consumidor haya manifestado, por medios generalmente admitidos, su voluntad de no recibir tales comunicaciones comerciales.

**Artículo 17.** *Calidad de los productos, bienes y servicios.*

1. Los consumidores tienen derecho a exigir la calidad, la idoneidad y la conformidad de los productos, bienes y servicios que se establecen en el contrato y en la normativa aplicable.

2. En concreto, los consumidores tienen derecho a exigir lo siguiente:

a) La adecuación de los productos, bienes y servicios a las expectativas de uso, calidad y características de consumo que ofrecen.

b) La exactitud en el peso y la medida de los productos y bienes y el suministro correcto de los servicios.

c) La información del origen, especialmente en lo que concierne a la procedencia comunitaria o no, de los productos, bienes y servicios.

**Artículo 18.** *Presupuesto.*

1. Los consumidores tienen derecho a recibir un presupuesto previo en la contratación de bienes, productos o servicios en los que el precio no pueda ser determinado de forma directa o cuando así esté establecido en virtud de una normativa específica. En estos supuestos no podrá exigirse contraprestación alguna por su elaboración, sin más excepciones que las establecidas reglamentariamente.

2. Cuando se elabore un presupuesto, este deberá formalizarse por escrito e indicar necesariamente los datos siguientes:

a) El nombre o la denominación social de la empresa.

- b) El número de identificación fiscal de la empresa.
- c) El domicilio social o comercial y los datos de contacto.
- d) La identificación del consumidor solicitante.
- e) La descripción del producto o servicio completa y fácilmente inteligible.
- f) El precio final completo debidamente desglosado, incluyendo todos los tributos, recargos, descuentos aplicables y costes adicionales por servicios, accesorios, financiación, aplazamiento del pago o similares.
- g) La identificación y la firma del responsable de la empresa.
- h) La fecha de elaboración del presupuesto.
- i) Un espacio reservado para la fecha de entrega del presupuesto y otro espacio para la fecha de aceptación del mismo.
- j) El periodo de validez del presupuesto.

3. El periodo de validez del presupuesto será el expresamente establecido o convenido y, en su defecto, no será inferior a quince días naturales a contar desde la fecha de entrega o del plazo que resulte aplicable según las normativas específicas.

4. No se podrán hacer recaer sobre los consumidores errores de cálculo o de cualquier otro tipo cometidos en la elaboración del presupuesto, salvo que sea un error manifiesto y haya mala fe por parte del consumidor.

5. Los presupuestos y sus modificaciones serán vinculantes, siempre y cuando hayan sido aceptados por escrito por los consumidores.

**Artículo 19.** *Resguardo de depósito.*

1. En caso de entrega de un bien a una empresa por un consumidor para que se haga por esta una verificación, comprobación, reparación, sustitución o cualquier otra intervención, deberá entregarse un resguardo de depósito con la identificación del depositante y del depositario, el objeto depositado, una descripción de su estado, la fecha de recepción y el motivo del depósito y la fecha prevista de realización del servicio. El bien se devolverá al consumidor en el mismo lugar en el que se entregó.

2. En todo caso, se considerará que el bien se entrega en buenas condiciones, salvo que así se indique de forma detallada en el resguardo de depósito o sea incompatible con el motivo del depósito, sin que sean posibles declaraciones genéricas.

**Artículo 20.** *Documento justificativo de la relación de consumo.*

1. Los consumidores tienen derecho a la entrega de un recibo justificante, o copia o documento acreditativo de la relación de consumo, con la identificación de la empresa, las condiciones esenciales de la operación, el bien, el producto o servicio contratado, la fecha y el precio final completo. En los contratos de adhesión, deben entregarse las condiciones generales y las particulares, aceptadas y firmadas por el consumidor.

2. Sin perjuicio de lo establecido para los contratos de adhesión, la obligación establecida en el apartado anterior se entenderá cumplida cuando los datos exigidos se incorporen a la factura o al comprobante de compra.

**Artículo 21.** *Documentación en la entrega de viviendas.*

1. En la adquisición de viviendas de nueva construcción se facilitará al comprador una documentación completa suscrita por el vendedor, en la que se detallen, en planta a escala, la vivienda y el trazado de todas las instalaciones, en especial las de los suministros y servicios de telecomunicaciones, gas, agua y electricidad. Deberá incluirse, también, una relación de los materiales empleados en la construcción del edificio y la vivienda.

2. También se entregarán al comprador de una vivienda los siguientes documentos:

- a) La licencia de ocupación o primera utilización, o los documentos que se exijan reglamentariamente.
- b) En los suministros en los que sea preceptivo, los boletines del instalador autorizado, en especial los de energía eléctrica, gas y agua canalizados.
- c) El manual de uso y mantenimiento de la vivienda y sus elementos.
- d) Las garantías e instrucciones de los aparatos de uso doméstico instalados por el constructor y que forman parte de la vivienda como elementos accesorios.

e) Todos los demás documentos que sean de obligatoria entrega por aplicación de la normativa estatal y autonómica en materia de vivienda.

3. En la firma del contrato, el vendedor entregará al comprador la oferta contractual, que incluirá toda la información exigida en el artículo 28 de esta ley, que quedará integrada en el contrato.

**Artículo 22.** *Precio o contraprestación.*

1. Se entenderá por precio o contraprestación cualquier prestación que deba realizar el consumidor, con independencia de su denominación, para la adquisición de un bien o la prestación de un servicio, tales como puntos, canon, matrícula o denominaciones análogas.

2. El precio deberá ser completo y estar, además, debidamente desglosado en el documento en el cual se perfecciona el contrato, con todos los tributos, recargos, descuentos y costes adicionales por servicios, accesorios, financiación, aplazamiento del pago o similares.

3. En caso de conflicto o discrepancia relativa a la contraprestación por un bien o servicio a cumplir por el consumidor, la empresa deberá acreditar de forma inequívoca la contraprestación pactada y su aceptación por el consumidor.

4. En los supuestos en que la empresa no entregue ningún bien ni preste ninguna clase de servicio no procederá el pago de contraprestación alguna por el consumidor.

5. La empresa debe determinar con carácter previo a la contratación de modo claro e inequívoco el bien objeto de venta o el servicio a prestar y la contraprestación que, en su caso, haya de satisfacer el consumidor. Cuando existan dudas respecto al bien o servicio por el que se satisfaga una contraprestación se interpretarán a favor del consumidor.

6. Cuando una empresa oferte un bien o un servicio gratuito a los consumidores, no podrá exigirles pago ni contraprestación alguna. En este caso, la empresa quedará vinculada a su oferta y deberá cumplirla entregando el bien o prestando el servicio gratuito.

**Artículo 23.** *Constancia de las condiciones de las ofertas.*

1. Los consumidores tienen derecho a que se formalice por escrito y de manera inmediata cualquier oferta, modificación contractual o condición realizada verbalmente por una empresa en la venta de bienes o la prestación de servicios.

2. Las empresas han de advertir a los consumidores de que la conversación se está grabando.

3. Cuando las empresas graben las conversaciones con los consumidores, las grabaciones serán facilitadas de modo gratuito a estos en el plazo máximo de quince días desde su solicitud, en el soporte elegido por el consumidor.

4. Igualmente, los consumidores tienen derecho a grabar las ofertas contractuales de las empresas y las conversaciones que mantengan con las empresas en las negociaciones contractuales, aunque deben advertir a la empresa de esta circunstancia cuando se haga la grabación.

5. El personal de las empresas que se comuniquen telefónica o telemáticamente con los consumidores para ofrecer nuevos productos o servicios o para modificar condiciones contractuales, estará obligado a identificarse como mínimo indicando su nombre y apellidos.

**Artículo 24.** *Comprobación de las comunicaciones comerciales y del etiquetado.*

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

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

**Artículo 25.** *Morosidad de los consumidores.*

Una empresa solo podrá manifestar que un consumidor se encuentra en mora cuando se cumplan los requisitos establecidos por la legislación de protección de datos de carácter personal.

CAPÍTULO IV

**Derecho a la información del consumidor y el usuario**

**Artículo 26.** *Contenido mínimo de la información al consumidor.*

1. Las empresas deberán poner a disposición de los consumidores de modo claro, inequívoco y accesible, antes de suscribir el contrato, la información siguiente:

a) El nombre o la razón social de la empresa, el domicilio y la dirección del establecimiento al que debe dirigirse el consumidor, los datos que permitan ponerse rápidamente en contacto y comunicar directamente con ella y, en su caso, los datos de contacto por vía electrónica.

b) El número de identificación fiscal.

2. Para garantizar el derecho a una correcta información sobre los bienes, productos y servicios puestos a disposición de los consumidores, deberá figurar en ellos, de forma cierta y objetiva, información veraz, eficaz, correcta, suficiente y transparente sobre sus características esenciales, su utilización y los riesgos.

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

a) El origen, la naturaleza, la composición y la finalidad. La información precontractual deberá entregarse al consumidor de forma gratuita.

b) Los aditivos que, en su caso, lleven incorporados.

c) La calidad, la cantidad, su categoría y la denominación usual o comercial, si la tienen.

d) La fecha de producción o suministro y el plazo recomendado para el uso o consumo, o la fecha de caducidad.

e) Las instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, las advertencias y los riesgos previsibles.

f) El precio completo debidamente desglosado, incluyendo todos los tributos, recargos, descuentos aplicables y costes adicionales por los servicios accesorios, la financiación, el aplazamiento del pago o similares o, en su caso, el presupuesto.

g) Las condiciones jurídicas o económicas de adquisición y utilización y el procedimiento del cual dispone el consumidor para finalizar el contrato.

h) La fecha de entrega o de inicio de la prestación del servicio y los procedimientos de pago, entrega y ejecución, la fecha en la que el empresario se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación del servicio.

i) El derecho de desistimiento y las condiciones y los plazos de ejercicio, en los supuestos previstos legalmente

j) El régimen de garantías legales, adicionales y de postventa ofrecidas a los consumidores por las empresas.

k) La adhesión a códigos de buenas prácticas o medios alternativos de resolución de conflictos y la posibilidad de consultarse estos por los consumidores, tanto por vía electrónica como en los establecimientos físicos de las empresas.

l) La duración del contrato o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución. Además, de manera expresa deberá indicarse la existencia de compromisos de permanencia o vinculación de uso exclusivo de los servicios de un determinado prestado, así como las penalizaciones en caso de baja de la prestación del servicio.

m) La funcionalidad de los contenidos digitales, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables, como son, entre otras, la protección mediante la gestión de los derechos digitales o la codificación regional.

n) Toda interoperatividad relevante del contenido digital con los aparatos y programas que conozca el empresario o que razonablemente pueda conocer, como son, entre otros, el sistema operativo, la versión necesaria o determinados elementos de los soportes físicos.

**Artículo 27.** *Información previa a la contratación de servicios.*

Las empresas prestadoras de servicios deberán poner a disposición de los consumidores de modo claro, inequívoco y accesible, antes de suscribir el contrato o, en su caso, antes de la prestación del servicio, además de la información contenida en el artículo anterior, la siguiente información mínima y relevante:

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

**Artículo 28.** *Información en materia de vivienda.*

1. Las personas físicas o jurídicas que ofrezcan viviendas de nueva edificación para su venta deberán proporcionar a cualquier persona interesada y, si procede, a las autoridades competentes, la siguiente documentación:

- a) El nombre o la denominación social, el domicilio social o, en su defecto, la dirección de uno de los establecimientos permanentes en España y, en general, cualquier dato que permita establecer una comunicación directa y efectiva con el promotor, con el constructor y con el autor del proyecto de obra.
- b) La identificación de la situación jurídica y registral de la finca, con especial referencia a si han sido otorgadas las escrituras de declaración de obra nueva y división horizontal o, en su caso, indicación de que aún no se dispone de ellas.
- c) La descripción de las condiciones esenciales de la vivienda. En particular, en esta descripción tendrán que encontrarse especialmente resaltados y ser fácilmente comprensibles los datos y las características que identifican la vivienda, tales como el plano general del edificio y de la vivienda, su orientación principal, la superficie útil, la descripción general del edificio en que se encuentra, de las zonas y de los servicios accesorios, la calidad y los sistemas de puesta en obra de los materiales y el trazado de todas las instalaciones y los servicios, tanto individuales como comunitarios, el grado de aislamiento térmico y acústico, las medidas de ahorro energético con que cuenta la vivienda y el mobiliario de que disponga.
- d) La copia de la licencia de edificación y de las otras autorizaciones y trámites administrativos preceptivos para la ocupación y la habitabilidad del inmueble. Si no se dispone de alguna de las licencias o autorizaciones preceptivas o no se hubiera cumplido alguno de los trámites reseñados en este punto, se informará expresamente de esta circunstancia.
- e) La justificación del cumplimiento de la normativa especial sobre garantías exigidas a los agentes de la edificación para asegurar sus responsabilidades.
- f) En las entregas a cuenta de la compra de una vivienda, el vendedor deberá informar del cumplimiento de la normativa especial reguladora del afianzamiento o la garantía de las cantidades entregadas por anticipado del precio total, identificando la compañía aseguradora o entidad financiera que asumirá tal función, así como la entidad financiera en la cual se abrirán las cuentas especiales donde las cantidades aludidas tengan que ingresarse.

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

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

h) La fecha de entrega de la vivienda y de las zonas comunes o los elementos accesorios.

i) El precio total de venta, en el que se incluirán los honorarios del agente inmobiliario y el impuesto sobre el valor añadido (IVA), del que se deducirán las cantidades entregadas a cuenta por los adquirentes antes de formalizarse la compraventa.

j) La forma de pago, que tendrá que ajustarse escrupulosamente a la normativa vigente.

Para el caso que se hubieran dispuesto formas de pago aplazado del precio de venta, y previa indicación de la tasa anual equivalente, deberá indicarse si se exige una entrada inicial, así como el número total de plazos y su vencimiento.

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

k) En su caso, los estatutos y las normas de funcionamiento de la comunidad de propietarios.

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

2. Asimismo, en el momento de formalizarse el contrato de compraventa de una vivienda de nueva edificación habrá de entregarse al consumidor el libro del edificio, de conformidad con lo dispuesto en la legislación especial.

#### **Artículo 29. Información de los precios.**

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

2. El precio a que se refiere el apartado anterior se denominará «precio de venta al público» y se conocerá con la sigla PVP. Este precio será anunciado en forma tal que el posible adquirente quede informado de su contenido por la sola lectura del anuncio, sin necesidad de obtener, a tal efecto, ningún tipo de información complementaria.

3. El precio de venta al público deberá comprender la cantidad total que la persona que lo adquiera esté obligada a satisfacer como contraprestación.

4. En cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior, en los precios de venta al público que se expongan deberán incluirse todos aquellos tributos y recargos que gravan el producto vendido, así como los descuentos.

5. En cualquier caso, el consumidor estará en condiciones de conocer el precio de los artículos expuestos en el escaparate, sin necesidad de entrar en el establecimiento comercial, así como de conocer el precio de los artículos expuestos en estanterías o armarios del interior, sin precisar aclaración alguna al respecto por parte de quien realiza la venta.

6. Los precios de venta al público deberán ser exhibidos mediante etiquetas fijadas sobre cada artículo, o de cualquier otro modo que permita conocerlos y saber a qué producto se refieren. El consumidor deberá conocer el precio sin necesidad de realizar ningún esfuerzo para su comprobación.

7. La venta de productos de igual naturaleza, a un mismo precio y expuestos en forma conjunta, permitirá la exhibición de un solo anuncio que comprenda todos los productos.

8. Cuando se trate de productos heterogéneos pero vendidos en forma conjunta, el anuncio del precio expuesto expresará, como mínimo, el valor total del conjunto.

9. Los precios de los servicios serán objeto de publicidad en los lugares donde se presten mediante anuncios perfectamente visibles para los consumidores, en los cuales figuren relacionados los correspondientes servicios ofertados y sus precios totales, incluyendo todos los tributos, las cargas o los gravámenes, así como los descuentos sobre los mismos.

10. No procederá la exigencia o el cobro de un precio superior al anunciado para la venta de bienes o la prestación de un servicio. Cuando exista discordancia entre los precios anunciados para un mismo producto o servicio, solo podrá exigirse el menor de ellos.

11. Sin perjuicio de la legislación básica del Estado, en los contratos celebrados a distancia o fuera del establecimiento mercantil, la información en relación al precio final del bien o servicio, incluidos los tributos, se suministrará al consumidor de forma clara e inteligible, a través de cualquier tipo de comunicación electrónica o de aquella en la que quede acreditada la recepción por el destinatario.

**Artículo 30.** *Lengua utilizada en la información.*

1. Toda la información facilitada al consumidor a que se refiere este capítulo deberá figurar al menos en una de las dos lenguas oficiales de la comunidad autónoma.

2. Cuando se trate de productos cuyos datos de etiquetado tengan relevancia para la salud o la seguridad de las personas, la información facilitada figurará al menos en la lengua oficial del Estado.

CAPÍTULO V

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

**Artículo 31.** *Derecho a la reparación y a la indemnización de los daños y perjuicios sufridos.*

1. Los consumidores tienen derecho, de conformidad con la legislación vigente, a la reparación del daño y a la indemnización por los perjuicios que sufran como consecuencia de la adquisición o la utilización de bienes, productos y servicios.

2. Sin perjuicio del derecho de acudir directamente a la vía judicial, los consumidores y las asociaciones de consumidores podrán dirigirse a las administraciones públicas a fin de ser atendidos y obtener la información necesaria sobre las formas de protección de sus derechos e intereses.

CAPÍTULO VI

**Derecho a la educación y a la formación de los consumidores y usuarios**

**Artículo 32.** *Educación y formación de los consumidores.*

1. Las administraciones públicas de las Illes Balears velarán para que los ciudadanos puedan recibir formación y educación en materia de consumo, conocer sus derechos como consumidores y la manera de ejercerlos con responsabilidad, como una contribución a la formación integral de la persona.

2. La educación del consumidor estará orientada al conocimiento de sus derechos y a la adecuación de las pautas de consumo hacia la utilización racional de los recursos.

3. Los medios de comunicación de titularidad pública de la comunidad autónoma de las Illes Balears dedicarán espacios y programas no publicitarios a la información de los consumidores según los recursos disponibles, a los que podrán tener acceso y participación las organizaciones y asociaciones de consumidores.

**Artículo 33.** *Objetivos de la formación y la educación.*

1. La educación y la formación de los consumidores tendrán los siguientes objetivos:

a) Promover una mayor libertad y racionalidad en el consumo de bienes y la utilización de servicios.

b) Facilitar la comprensión y la utilización de la información a la que tienen derecho los consumidores.

c) Difundir el conocimiento de los derechos y deberes de los consumidores, y las formas más adecuadas para ejercerlos.

d) Fomentar la prevención de los riesgos que puedan derivarse del consumo de productos o de la utilización de servicios.

e) Adecuar las pautas de consumo a una utilización racional de los recursos naturales.

f) Iniciar y potenciar la formación de los educadores en este campo.

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

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

## CAPÍTULO VII

### Asociaciones de consumidores y usuarios

#### **Sección 1.<sup>a</sup> Participación, representación y consulta de las asociaciones de consumidores y usuarios**

**Artículo 34.** *Concepto de asociaciones de consumidores y usuarios.*

1. A los efectos de esta ley, tienen la consideración de asociaciones de consumidores y usuarios las entidades sin finalidad de lucro constituidas legalmente que tengan como objeto, exclusivo o no, la defensa, la información, la educación, la formación, la asistencia y la representación de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, bien sea con carácter general, bien en relación con bienes o servicios determinados.

2. También se considerarán asociaciones de consumidores y usuarios las entidades constituidas por consumidores con arreglo a la legislación de cooperativas entre cuyos fines figure, necesariamente, la defensa, la información, la educación, la formación, la asistencia y la representación de sus socios y estén obligadas a constituir un fondo con tal objeto, según su legislación específica.

**Artículo 35.** *Fomento de las asociaciones de consumidores y usuarios.*

1. Se reconocen las asociaciones de consumidores y usuarios como vía de representación y participación de los consumidores y usuarios. Los poderes públicos de las Illes Balears fomentarán, en sus ámbitos respectivos, el asociacionismo de los consumidores y promoverán el diálogo de sus asociaciones con las organizaciones empresariales y profesionales.

2. Las administraciones públicas, en el ámbito de sus respectivas competencias, podrán colaborar con las asociaciones de consumidores y usuarios en la definición e implantación de fórmulas de participación activa en programas conjuntos de protección a los consumidores.

**Artículo 36.** *Funciones de las asociaciones de consumidores y usuarios.*

Las asociaciones de consumidores y usuarios tienen las siguientes funciones:

a) La información a los consumidores sobre sus derechos y obligaciones.

b) La educación y la formación de los consumidores.

c) La gestión de los conflictos en materia de consumo, especialmente por medio de la mediación.

d) El ejercicio de actuaciones de defensa de sus miembros, de la organización y de los intereses generales de los consumidores.

e) La defensa de los derechos e intereses de las personas como consumidoras de bienes y servicios por medio de la función de consulta, informe y asesoramiento a los poderes públicos.

f) Cualquier otra función que, legal o convencionalmente, pueda derivarse de las relaciones de consumo y defensa de los consumidores.

**Artículo 37.** *Derechos de las asociaciones de consumidores y usuarios.*

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

a) Estar presentes en los órganos colegiados de participación y representadas en los consejos de carácter general y sectorial en los que se traten asuntos que puedan interesar a los consumidores y usuarios, incluido el Consejo de Consumo de las Illes Balears, en el modo en que reglamentariamente se determine.

b) La legitimación, en el marco de la legislación de procedimiento administrativo, para promover como interesadas procedimientos administrativos para la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios en todo el ámbito territorial de las Illes Balears, y para comparecer en los procedimientos iniciados por terceros.

c) Participar en el sistema arbitral de consumo.

d) Acceder a las ayudas y subvenciones que convoquen y concedan las administraciones públicas de las Illes Balears para la defensa de los consumidores, en los términos que reglamentariamente se establezcan.

e) En general, colaborar con la administración en las actuaciones de interés común especialmente orientadas a la satisfacción de los intereses generales.

f) Obtener información de las administraciones públicas en los términos que legal o reglamentariamente se establezcan.

g) Representar a los consumidores ante los diferentes organismos con competencias que les afectan de forma directa o indirecta.

h) Participar en sociedades mercantiles en la forma y con los requisitos previstos en el artículo 28 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias.

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

2. Para poder disfrutar de los derechos enumerados en los apartados a), c), y d) reconocidos en el punto anterior, deberán figurar inscritas en el Registro de Asociaciones de Consumidores de la dirección general competente en materia de consumo de la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears, y cumplir las condiciones y los requisitos que reglamentariamente se establezcan para cada tipo de beneficio. A tal efecto, se podrán tener en cuenta, entre otros, criterios de implantación territorial, el número de asociados y los programas de actividades a desarrollar.

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

4. No podrán disfrutar de los beneficios a los que aluden las letras a), c), y d) del apartado 1 anterior las asociaciones que incluyan como asociados a personas que actúen con ánimo de lucro o que perciban ayudas o subvenciones de empresas o agrupaciones de empresas suministradoras de bienes o servicios a los consumidores y usuarios, o que efectúen publicidad no exclusivamente informativa de dichos bienes o servicios, sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados h) e i) del apartado 1 del presente artículo.

**Artículo 38.** *Audiencia.*

1. Será preceptiva la audiencia en consulta de las asociaciones de consumidores y usuarios, articulada a través del Consejo de Consumo de las Illes Balears, en el

procedimiento de elaboración de los reglamentos y las disposiciones administrativas de carácter general que afecten directamente a los derechos e intereses de los consumidores.

2. También será preceptiva la audiencia en consulta de las asociaciones de consumidores y usuarios en los siguientes supuestos:

a) El procedimiento de aprobación de los precios y de las tarifas de los servicios cuando afecten directamente a los consumidores o usuarios y se encuentren legalmente sometidos al control de las administraciones públicas de las Illes Balears.

b) El procedimiento de aprobación de las condiciones generales de los contratos de empresas que ofrezcan servicios públicos en régimen de monopolio.

c) Los casos en que una ley así lo establezca.

3. Esta audiencia se hará efectiva por medio de los órganos públicos de consulta y participación establecidos en esta u otras leyes.

### **Sección 2.<sup>a</sup> Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de las Illes Balears**

**Artículo 39.** *Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de las Illes Balears.*

1. Las asociaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas, con domicilio social y ámbito territorial limitado a las Illes Balears, deberán figurar inscritas en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de las Illes Balears que gestiona la dirección general competente en materia de consumo.

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

**Artículo 40.** *Control de los requisitos de inscripción.*

1. La dirección general competente en materia de consumo podrá requerir a las asociaciones de consumidores y usuarios inscritas en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de las Illes Balears cuanta documentación e información sea precisa para verificar el cumplimiento y mantenimiento de los requisitos exigidos en esta sección y en la sección primera de este capítulo.

2. Asimismo, podrá realizar -por sí o mediante la contratación con entidades externas e independientes- auditorías de cuentas con idéntica finalidad.

**Artículo 41.** *Exclusión del Registro autonómico.*

1. En el caso de que las asociaciones de consumidores y usuarios inscritas en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de las Illes Balears dejen de cumplir alguno de los requisitos que establecen esta ley o la normativa de desarrollo, lleven a cabo alguna de las actuaciones prohibidas por esta ley o por la normativa de desarrollo, o la administración compruebe su falta de actividad de manera continuada, se podrá producir su exclusión del Registro, previa tramitación del procedimiento administrativo previsto reglamentariamente.

2. La resolución de exclusión del Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de las Illes Balears por haber llevado a cabo actuaciones expresamente prohibidas por esta ley determinará la pérdida de condición inscrita en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de las Illes Balears, en todo caso por un período no inferior a cinco años desde la fecha de la exclusión, sin perjuicio del mantenimiento de su personalidad jurídica con arreglo a la legislación general de asociaciones o cooperativas.

3. En caso de que la administración compruebe la falta de actividad continuada de una entidad de consumo inscrita en el Registro, podrá determinar la pérdida de su condición de asociación inscrita en el Registro por un período no superior a un año desde la fecha de la exclusión, sin perjuicio del mantenimiento de su personalidad jurídica con arreglo a la legislación general de asociaciones o cooperativas.

**Artículo 42.** *Colaboración con el Registro estatal.*

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

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

CAPÍTULO VIII

**El Consejo de Consumo de las Illes Balears**

**Artículo 43.** *El Consejo de Consumo de las Illes Balears.*

1. El Consejo de Consumo de las Illes Balears, adscrito a la consejería competente en materia de consumo, se configura como el órgano consultivo de colaboración y participación en materia de consumo de las asociaciones de consumidores y organizaciones empresariales.

2. Serán funciones del Consejo informar sobre los proyectos de disposiciones generales que afecten a los consumidores y usuarios, promover iniciativas en relación con el consumo y el uso de bienes, fomentar el diálogo entre asociaciones de consumidores y organizaciones empresariales, y las otras que reglamentariamente se establezcan.

3. Reglamentariamente se establecerán su composición, participación y funcionamiento.

TÍTULO III

**Actuación administrativa para la protección de los consumidores y usuarios**

CAPÍTULO I

**Actuaciones generales**

**Artículo 44.** *Acciones administrativas de protección.*

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

- a) Colaborar y cooperar en la protección a los consumidores, coordinando sus actuaciones a fin de hacer efectivo el principio de eficacia en la actividad administrativa.
- b) Proporcionar a los consumidores información sobre sus derechos y legítimos intereses y las formas de ejercerlos.
- c) Intervenir como mediadoras en la resolución de los conflictos entre los consumidores y empresarios en los términos establecidos por la normativa aplicable.
- d) Tramitar las denuncias y las reclamaciones que formulen los consumidores.
- e) Fomentar el sistema arbitral de consumo.
- f) Promover la educación y la formación de los consumidores.
- g) Fomentar el asociacionismo de los consumidores.
- h) Colaborar con las asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales en campañas de información y sensibilización de los consumidores y empresarios en materia de consumo.
- i) Programar y realizar actuaciones de control e inspección de los bienes, productos y servicios.
- j) Adoptar las medidas cautelares oportunas para la protección de los consumidores frente a los riesgos y otras circunstancias que puedan afectarles o perjudicarles.
- k) Sancionar las conductas que constituyan una infracción a las normas de consumo.

**Artículo 45.** *Conservación de archivos.*

1. La documentación de los procedimientos de control, inspección y reclamaciones en materia de consumo podrá ser destruida transcurridos cinco años desde la fecha de su realización o inicio.

2. En el supuesto de expedientes sancionadores y arbitrales, el plazo referido en el apartado anterior será de diez años.

CAPÍTULO II

**Actuaciones administrativas en materia de información a los consumidores**

**Artículo 46.** *Actuaciones administrativas en materia de información.*

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

a) Impulsar la difusión de la información a los consumidores y concertar con sus asociaciones y con las organizaciones empresariales fórmulas de participación activa en las campañas informativas.

b) Promover la existencia de espacios divulgativos sobre el consumo en los medios de comunicación.

c) Fomentar, en colaboración con las organizaciones empresariales, la existencia de distintivos de calidad para los productos, bienes y servicios de las Illes Balears.

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

**Artículo 47.** *Oficinas de información al consumidor.*

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

**Artículo 48.** *Funciones de las oficinas de información al consumidor.*

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

a) Informar y orientar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos.

b) Recibir y registrar las denuncias y reclamaciones de los consumidores, y remitirlas a las entidades y los organismos correspondientes.

c) Interceder o mediar en la resolución de conflictos y fomentar el sistema arbitral de consumo como cauce de resolución de los mismos; y servir, en su caso, de sede de los arbitrajes de consumo.

d) Suministrar la información requerida por las administraciones públicas a efectos estadísticos y de colaboración en la actuación de defensa de los consumidores.

e) Educar y formar en consumo responsable a las personas consumidoras en general y en especial a las personas vulnerables.

f) Informar acerca de las asociaciones de consumidores y usuarios existentes y colaborar con las mismas.

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

CAPÍTULO III

**Resolución extrajudicial de conflictos**

**Artículo 49.** *Hojas de reclamación o denuncia.*

Todas las empresas y los profesionales que comercialicen bienes o presten servicios a los consumidores de las Illes Balears deberán tener en sus establecimientos hojas de

reclamación o denuncia a disposición de los consumidores. Reglamentariamente se establecerá su régimen jurídico. No obstante, en el caso de los profesionales colegiados, este sistema podrá ser sustituido por otros sistemas de reclamación y atención a los consumidores, si así se acuerda mediante convenio de colaboración por el colegio profesional correspondiente con la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears. En cualquier caso, tal sistema alternativo deberá presentar un nivel de garantías para el consumidor y de objetividad en el trato de la reclamación análogo al sistema ordinario.

**Artículo 50.** *Tramitación de denuncias y reclamaciones.*

1. Reglamentariamente se regulará la tramitación de las reclamaciones y denuncias de los consumidores, presentadas contra empresas o profesionales, sin perjuicio de las actuaciones de inspección y sanción que correspondan.

2. Las administraciones de consumo pueden citar a los ciudadanos para su comparecencia en las oficinas públicas cuando sea necesario para esclarecer las actuaciones de control o las denuncias y reclamaciones, siempre que se hubiera intentado por los medios habituales y estos no hubieran resultado suficientes.

3. Los requerimientos que formulen las administraciones de consumo para la aportación de información o documentación serán de obligado cumplimiento para sus destinatarios.

**Artículo 51.** *Fomento del arbitraje de consumo.*

Las administraciones públicas con competencias en materia de consumo establecidas en las Illes Balears promoverán el desarrollo del sistema arbitral de consumo en esta comunidad autónoma y fomentarán la adhesión al mismo de las empresas, los profesionales y sus organizaciones, así como de las asociaciones de consumidores y usuarios de las Illes Balears.

**Artículo 52.** *La Junta Arbitral de Consumo de las Illes Balears.*

La Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears potenciará la labor de la Junta Arbitral de Consumo de las Illes Balears, dotándola de los medios necesarios para cumplir su función, especialmente de los recursos humanos adecuados para llevar a cabo su labor de resolución de controversias de consumo mediante el arbitraje. Además, garantizará la formación continuada de los árbitros de consumo que colaboran con la Junta Arbitral y les compensará adecuadamente por los servicios prestados.

En su labor de resolución de controversias de consumo, la Junta Arbitral y los árbitros de consumo acreditados gozarán de autonomía funcional para mantener la imparcialidad que todo órgano de resolución de conflictos precisa.

**Artículo 53.** *Adhesión de las empresas de las Illes Balears al arbitraje de consumo.*

1. Las administraciones públicas establecidas en las Illes Balears propiciarán que las entidades y las empresas que dependan de ellas y las empresas concesionarias que gestionen servicios públicos o aquellas que reciban fondos públicos se adhieran al sistema arbitral de consumo cuando la actividad que presten vaya dirigida a los consumidores.

2. Las entidades o empresas que conforman el sector público de la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears que realicen transacciones con los consumidores presentarán oferta pública de sometimiento al sistema arbitral de consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo de las Illes Balears, previo acuerdo del órgano competente de la entidad o la empresa.

3. La Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears considerará la adhesión al arbitraje de consumo como requisito o mérito objetivo en la valoración de los premios a la calidad o en la concesión de los distintivos de calidad que tenga establecidos o pueda crear.

4. Solo podrán utilizar el distintivo arbitral de consumo las empresas sometidas o adheridas al arbitraje de consumo.

CAPÍTULO IV

**Actuaciones administrativas para la educación y la formación de los consumidores y usuarios**

**Artículo 54.** *Desarrollo del derecho a la educación de los consumidores.*

1. Al objeto de hacer efectivo el derecho a la educación en materia de consumo, el Gobierno de las Illes Balears adoptará las medidas oportunas para incluir la educación del consumidor dentro del currículum ordinario de los centros de enseñanza, en todos los ciclos y niveles de la educación obligatoria, incluyendo la formación permanente del profesorado en esta materia. Dicha actuación será llevada a cabo por la administración educativa con la colaboración de la administración de consumo.

2. La administración de consumo de la comunidad autónoma de las Illes Balears adoptará las medidas oportunas para:

a) Garantizar la formación permanente en materia de consumo del personal que ejerza funciones de información y orientación a los consumidores.

b) Elaborar y publicar materiales de información y formación de los consumidores para el conocimiento de sus derechos y de sus medios de protección, así como el ejercicio de un consumo responsable.

CAPÍTULO V

**Control e inspección de los productos, bienes y servicios**

**Artículo 55.** *La inspección y el control de mercado.*

1. Las administraciones públicas de las Illes Balears en sus respectivos ámbitos competenciales llevarán a cabo actuaciones de control e inspección sobre los bienes, productos y servicios puestos a disposición de los consumidores, a fin de comprobar su adecuación a las normas aplicables.

2. Los órganos competentes de la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears llevarán a cabo la actividad de inspección y control en el ámbito de sus competencias en materia de consumo.

**Artículo 56.** *Ámbito de actuación.*

1. Las actuaciones de inspección, control de calidad y seguridad que desarrollen las administraciones públicas de las Illes Balears con competencias en materia de protección de los consumidores se llevarán a cabo sobre productos, bienes y servicios destinados a los consumidores y se comprobará que se adecuan a la normativa vigente, así como que se ajustan razonablemente a las expectativas que pueden motivar su adquisición derivadas de las descripciones realizadas en su presentación, publicidad, precio y otras circunstancias.

2. Las actuaciones de inspección y de control del mercado tendrán por objeto, preferentemente, el control de los bienes, productos y servicios considerados como de uso o consumo común, ordinario y generalizado, así como de los que, sin ser calificados como tales, perjudiquen o puedan perjudicar gravemente el derecho a la salud, la seguridad y los legítimos intereses económicos de los consumidores, afecten a un consumidor vulnerable o puedan crear situaciones de alarma social.

3. Para la realización de las funciones inspectoras los órganos de control podrán solicitar la asistencia de técnicos especialistas, que actuarán conjuntamente con el personal inspector.

4. Los funcionarios de la inspección de consumo podrán colaborar, dentro de las posibilidades del servicio, con otros departamentos de la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears u otras administraciones, de acuerdo con lo establecido en la Ley de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, en el control de los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores.

5. La planificación de las actuaciones de la inspección de consumo se realizará, en la medida de lo posible, en coordinación con otras inspecciones de cualquier administración pública.

**Artículo 57.** *El personal inspector.*

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

2. Los inspectores de consumo deberán identificarse siempre antes de ejercer las potestades derivadas de sus funciones, salvo que la identificación pueda frustrar la finalidad de la inspección. Su actividad será siempre respetuosa con los administrados, proporcionada y ponderada.

3. El personal inspector y el personal adscrito a los órganos relacionados con la inspección deberán guardar secreto sobre los asuntos que conozcan por razón de su trabajo.

**Artículo 58.** *Funciones de la inspección de consumo.*

1. Las funciones generales de la inspección serán la investigación, la vigilancia, el control y la inspección de los productos, bienes y servicios con el fin de garantizar los derechos de los consumidores.

2. A los órganos que ejerzan funciones de inspección en el ámbito del consumo les corresponderá, además de las funciones generales, el ejercicio de las siguientes funciones:

a) Vigilar, verificar y constatar el cumplimiento de la normativa que pueda afectar, directa o indirectamente, a los derechos de los consumidores respecto a productos, bienes y servicios que tengan como destinatarios finales a los consumidores.

b) Investigar y comprobar los hechos de los que tenga conocimiento la administración en materia de consumo por presuntas infracciones o irregularidades, y comprobar su alcance, sus causas y las responsabilidades de los presuntos autores.

c) Estudiar, preparar y ejecutar las campañas de inspección, así como cualquier otra actuación preparatoria para la correcta ejecución de sus funciones.

d) Ejecutar las acciones derivadas del sistema de intercambio rápido de información relativo a la seguridad de los productos industriales.

e) Informar a las empresas, durante la realización de sus actuaciones, sobre las exigencias, el cumplimiento y la aplicación de la normativa vigente en materia de protección y defensa de los derechos de los consumidores.

f) Controlar los incumplimientos y las irregularidades observadas en los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores; hacer, en su caso, las advertencias, los requerimientos y las citaciones necesarias, y proponer o adoptar las medidas cautelares correspondientes.

g) Elaborar los informes que requiera su actividad, así como los que le sean solicitados dentro del ámbito de sus competencias.

h) Ejecutar las órdenes dictadas por las autoridades competentes y cumplir las órdenes de servicio en materia de consumo.

i) Cualquier otra que se establezca en el desarrollo reglamentario de la presente ley.

**Artículo 59.** *Facultades del personal inspector.*

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

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

que se le facilite en la misma visita de inspección copia de toda la documentación que solicite y que sea relevante a los efectos de la investigación de los hechos.

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

b) Acceder, con el consentimiento de la persona interesada o con la autorización judicial, a los domicilios y a los restantes edificios o lugares cuyo acceso requiera el consentimiento del titular.

c) Requerir la presencia de las personas inspeccionadas, de sus representantes legales o de cualquier otra persona en las dependencias administrativas, en el domicilio de la empresa o en el lugar donde se comercializan, almacenan, distribuyen o manipulan productos o bienes, o se prestan servicios a fin de llevar a cabo las correspondientes comprobaciones inspectoras.

d) Practicar las pruebas, las investigaciones o los exámenes necesarios para comprobar el cumplimiento de la normativa, y tomar muestras y hacer las comprobaciones y los ensayos sobre los productos, bienes o servicios puestos a disposición de los consumidores.

e) Requerir el envío a las dependencias administrativas de la documentación o de los datos que sean necesarios de cara al esclarecimiento de los hechos objeto de la inspección que no se hayan podido facilitar en el momento de la visita inspectora.

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

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

g) Proponer a los órganos competentes las medidas cautelares o las actuaciones adecuadas a las irregularidades o a los incumplimientos constatados y colaborar en su ejecución.

h) Adoptar, incluso de forma inmediata y en casos de urgencia, las medidas cautelares establecidas por la normativa, que deberán ser necesariamente ratificadas, levantadas o modificadas por el órgano competente.

i) Usar el carné profesional para su identificación. Este documento acredita la condición de funcionario del personal inspector e incluye un código identificativo que deberá figurar en las actas que levanten, sin necesidad de hacer constar en estas el nombre y los apellidos.

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

3. La documentación y los datos obtenidos por los órganos competentes en materia de inspección de consumo en el ejercicio de sus funciones de investigación y control tendrán carácter reservado y únicamente podrán utilizarse para la finalidad de la actuación inspectora y sancionadora, en su caso, de modo que queda expresamente prohibida la cesión o la comunicación a terceras personas, salvo que una norma con rango de ley obligue a comunicar los hechos si ponen de relieve indicios de infracciones penales o administrativas en otras materias, todo ello sin perjuicio del derecho de acceso a los documentos que forman parte del expediente, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

#### **Artículo 60.** *Colaboración con la inspección.*

El personal inspector, en su carácter de autoridad y en el ejercicio de sus funciones, podrá solicitar la ayuda o la colaboración que resulte precisa de cualquier otra administración, autoridad o de sus agentes, que deberán prestársela, incluidos los

pertenecientes a los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado de acuerdo con su normativa específica.

**Artículo 61.** *Obligaciones de los ciudadanos en las actuaciones inspectoras.*

1. Las personas físicas y jurídicas titulares de los establecimientos, sus representantes o las personas a cargo del establecimiento en el momento de la inspección tendrán las siguientes obligaciones:

a) Consentir y facilitar las visitas de inspección y el acceso a las dependencias del establecimiento, incluso fuera del horario de apertura, cuando sea necesario para el control de la actividad desarrollada.

b) Suministrar toda clase de información y los datos sobre instalaciones, productos o servicios, así como las autorizaciones, los permisos y las licencias necesarios para el ejercicio de la actividad, y permitir que el personal inspector compruebe directamente los datos aportados.

c) Tener a disposición de la inspección la documentación que sirva de justificación de las transacciones efectuadas, tales como los contratos, las facturas, los albaranes y demás documentos exigidos legalmente, así como aquellos que sean necesarios para determinar las responsabilidades pertinentes.

d) Facilitar copia o reproducción de la documentación citada en los puntos anteriores que les sea solicitada.

e) Permitir que se practique la toma de muestras o que se efectúe cualquier otro tipo de control o ensayo sobre los productos y bienes en cualquier fase de elaboración, envasado o comercialización.

2. Las obligaciones establecidas en el apartado 1 de este artículo incluyen la cesión o la comunicación de datos, informaciones y documentos de carácter personal sin el consentimiento de la persona afectada, de acuerdo con lo establecido en la normativa de protección de datos de carácter personal.

3. Las personas físicas o jurídicas y, en su caso, sus representantes, titulares de empresas intervinientes en la fabricación, la comercialización y la venta de bienes o la prestación de servicios, están obligadas a informar o presentar la documentación que les sea requerida en cualquier momento por los órganos competentes en materia de consumo, a efectos del control de productos y servicios.

4. Será obligatoria la comparecencia a las citaciones que realice el personal de inspección en el ejercicio de sus tareas de acuerdo con lo establecido en la presente ley.

**Artículo 62.** *Depósito y custodia de productos.*

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

2. En cuanto a la obligación de conservación, depósito y custodia de los productos sobre los que se haya practicado una toma de muestras, será de aplicación la normativa reglamentaria.

3. El incumplimiento de lo previsto en los dos apartados anteriores constituirá infracción en materia de consumo.

**Artículo 63.** *Citaciones.*

1. El personal de inspección de consumo podrá efectuar citaciones a fin de que las personas titulares de empresas, actividades o establecimientos, sus representantes legales o cualquier persona vinculada con estas, comparezcan en el lugar donde se encuentre el domicilio de la empresa, en el lugar donde comercialicen, almacenen, distribuyan o manipulen los productos o la prestación de los servicios o en las dependencias públicas, a los efectos de facilitar el desarrollo de la labor inspectora y para aportar la documentación precisa y toda la información o los datos que sean necesarios, incluida aquella con datos de

carácter personal. La falta de comparecencia sin justa causa apreciada se entenderá como obstrucción a la inspección.

2. Estas citaciones podrán realizarse igualmente a cualquier consumidor, siempre que sea absolutamente imprescindible para la actividad inspectora.

3. En las citaciones se hará constar el lugar, la fecha, la hora y el objeto de la comparecencia, procurando la mínima perturbación de las obligaciones laborales y profesionales de las personas citadas, que podrán acudir acompañadas de asesores identificados.

**Artículo 64.** *Requerimientos.*

1. El personal de inspección de consumo, en el ejercicio de las funciones que tiene reconocidas, estará facultado para requerir la presentación o la remisión de documentos y el suministro de datos, incluso de carácter personal.

2. Asimismo, el personal de inspección de consumo, en el ejercicio de las funciones que tenga reconocidas, estará facultado para requerir la ejecución de las actuaciones necesarias para el esclarecimiento de los hechos objeto de la actividad inspectora y la subsanación de los incumplimientos, en su caso, a fin de lograr su efectiva adecuación a la normativa vigente.

3. El incumplimiento injustificado de lo previsto en los apartados anteriores se entenderá como obstrucción a la inspección o negativa a facilitar la información requerida por ellos.

4. Cuando de las actuaciones inspectoras realizadas resultasen simples inobservancias de exigencias o requisitos fácilmente subsanables, de las que no se deriven daños o perjuicios inmediatos para los consumidores, el personal de inspección de consumo podrá formular al titular o al representante del establecimiento o el servicio los requerimientos que estime oportunos, a fin de lograr su adecuación efectiva a la normativa vigente.

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

**Artículo 65.** *Actas de inspección.*

1. El personal inspector debe extender actas de sus visitas de inspección, de las demás actuaciones de investigación y control y siempre que constate indicios de infracción de la normativa de consumo.

2. El acta de inspección debe estar numerada y debe identificar al inspector actuante mediante el código de identificación que consta en el carné profesional, la fecha y la hora de la inspección y el lugar donde se extiende.

3. El acta de inspección debe identificar el nombre o la razón social, el nombre comercial, el número de identificación fiscal, la dirección o el domicilio social del titular y la dirección completa del establecimiento inspeccionado.

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

4. El acta podrá ser redactada en cualquier momento de la visita de inspección, antes o después de la identificación del inspector como tal.

5. El acta de inspección debe recoger los hechos relevantes para las investigaciones o el control y el resto de circunstancias o datos objetivos que permitan determinar mejor los incumplimientos y las irregularidades observados, su alcance y los presuntos responsables.

6. El acta de inspección puede recoger las manifestaciones que el compareciente quiera hacer constar.

7. La firma del acta de inspección por la persona que atiende la inspección no supone el reconocimiento de los presuntos incumplimientos e irregularidades descritos, ni la aceptación de las responsabilidades que se deriven.

8. La negativa a firmar el acta no invalida su contenido ni el procedimiento administrativo a que dé lugar, ni desvirtúa el valor probatorio a que se refiere. Si esta negativa se produce,

se comunicará al compareciente que puede firmar a los únicos efectos de recepción del documento, lo cual se hará constar.

9. El acta de inspección puede recoger en un anexo la documentación necesaria para aclarar los hechos investigados, incluidos tanto los documentos en papel como en cualquier otro soporte duradero. En todo caso, los documentos anexos deben ser diligenciados por el inspector actuante. Los documentos constituidos con posterioridad y plasmados en papel o en otro soporte duradero, tales como fotografías, pueden ser anexados después de la inspección en las propias dependencias de la inspección. En este caso se entregará copia de dicha documentación cuando se notifique, en su caso, la resolución de inicio del procedimiento sancionador.

10. Las actas de inspección son un documento público y deben ir firmadas por el personal inspector que las extienda.

11. Al finalizar el acta se entregará una copia a la empresa o entidad objeto de inspección. No obstante, en los supuestos en que se investiguen actividades o servicios de la sociedad de la información, o en los que no sea posible la visita al sujeto presuntamente responsable, se entregará dicha copia cuando se notifique, en su caso, la resolución que inicie el procedimiento sancionador.

**Artículo 66.** *Valor probatorio de las actas de inspección.*

1. Los hechos constatados por el personal inspector y recogidos en las actas de inspección tienen valor probatorio y presunción de certeza, salvo prueba en contra.

2. Las actas de inspección que cumplan los requisitos formales establecidos por esta ley y que hayan sido extendidas por funcionarios de otros organismos públicos que tengan reconocida la condición de autoridad, tienen el mismo valor probatorio en los procedimientos administrativos derivados de la aplicación de la presente ley.

**Artículo 67.** *Diligencias de inspección.*

1. La diligencia es el documento interno que acredita o hace constar hechos que se han producido de los cuales no se tiene constancia documental, o la realización de un trámite administrativo o de una actuación determinada.

2. El personal de inspección de consumo puede extender diligencias si son relevantes para el esclarecimiento de los hechos investigados y resulta imposible o claramente innecesario extender un acta de inspección. A las diligencias se puede anexar documentación acreditativa de los hechos investigados, ya sean documentos en papel o en cualquier otro soporte duradero.

3. Las diligencias deben contener la identificación del personal de inspección y la fecha, la hora y el lugar en que se emiten y deben ir firmadas. Además, deben indicar forzosamente las circunstancias que motivan su emisión y se archivarán en el expediente.

4. Los hechos recogidos en las diligencias del personal de inspección tienen el mismo valor probatorio que los hechos constatados, contenidos o recogidos en las actas de inspección.

**Artículo 68.** *Toma de muestras.*

1. En el curso de las actuaciones inspectoras deberá permitirse que se practique la toma de muestras o que se efectúe otro tipo de control o ensayo sobre los productos o bienes en cualquier fase de su comercialización, a fin de comprobar la adecuación a la normativa que les sea de aplicación en lo que respecta a su funcionalidad, composición, etiquetado, presentación, publicidad y los niveles de seguridad que ofrecen al consumidor.

2. Las irregularidades que se detecten en el marco de estas actividades serán objeto de las actuaciones administrativas y de las acciones judiciales que, en su caso, procedan, sin perjuicio de que se pongan en conocimiento de los responsables para que adopten, en su caso, las medidas adecuadas que corrijan las irregularidades observadas.

3. La práctica de la toma de muestras y las pruebas analíticas se efectuarán en lo no previsto en esta ley, de acuerdo con el procedimiento establecido en la legislación general o en las normas que desarrollen la presente ley.

**Artículo 69.** *Pago de las muestras.*

1. La administración debe pagar el precio de venta al público de las muestras que tome, con las excepciones que se prevén en el apartado siguiente, y el coste de los análisis, los ensayos, las pruebas y las comprobaciones que promueva, sin perjuicio de que después puedan imponerse las sanciones accesorias que correspondan.

2. La obligación de pago de la muestra no será de aplicación en los siguientes casos:

a) Cuando la toma de muestras se lleve a cabo sobre productos que estén sujetos a medidas cautelares, incluso las adoptadas con carácter provisional y pendientes de ratificación, que limiten su fabricación, distribución o venta.

b) Cuando la toma de muestras se lleve a cabo en las instalaciones del responsable del bien o producto investigado.

c) Cuando el tenedor del producto no disponga de factura de compra que avale su procedencia u origen.

**Artículo 70.** *Ratificación de las actuaciones.*

El superior jerárquico o los instructores de los procedimientos sancionadores podrán solicitar a los funcionarios de la inspección de consumo intervinientes la ratificación de las actas o diligencias formalizadas por estos.

**Artículo 71.** *Formación y recursos de la inspección.*

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

CAPÍTULO VI

**Medidas cautelares**

**Artículo 72.** *Medidas cautelares.*

1. El órgano de la administración competente en materia de consumo puede acordar, motivadamente, a instancia propia, a propuesta de la inspección, del instructor del procedimiento sancionador, del propio responsable si voluntariamente así lo solicita o a instancia de otras administraciones, las medidas cautelares que se consideren oportunas en los siguientes supuestos:

a) Cuando existan indicios racionales de riesgo no aceptable para la salud y la seguridad de los consumidores.

b) Cuando se vulneren los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores.

c) Cuando se comercialicen bienes o productos carentes de etiquetado obligatorio o éste figure en una lengua no oficial en la comunidad autónoma.

d) Cuando la empresa no pueda justificar la procedencia de los bienes o productos mediante los documentos que le requiera la inspección.

2. Las medidas cautelares pueden afectar a los responsables de la producción, la distribución y la comercialización de bienes y de la prestación de servicios o a cualquier otra persona responsable del bien o servicio.

3. Las medidas cautelares pueden afectar a una o varias personas determinadas o a una pluralidad indeterminada e incluso adoptarse con carácter general.

4. El inspector, por razones de urgencia, puede adoptar las medidas cautelares establecidas por la presente ley, por lo cual debe levantar acta de inspección motivada y conceder un plazo máximo de audiencia a la persona interesada de cinco días hábiles. Estas medidas deben ser confirmadas, modificadas o levantadas por medio de una resolución del órgano competente en el plazo más breve posible –que en ningún caso podrá ser superior a quince días- a partir del día siguiente al día en que se hayan adoptado, y notificarse a la persona inspeccionada. Si no se cumplen estos preceptos las medidas cautelares quedan sin efecto.

**Artículo 73.** *Tipos de medidas cautelares.*

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

a) Imponer, por razones de seguridad, condiciones previas a la comercialización de un bien o la prestación de un servicio en los casos en que los incumplimientos normativos puedan ser corregidos o el posible riesgo disminuya de forma ostensible mediante la inclusión de advertencias adecuadas.

b) Inmovilizar bienes, decomisarlos u obligar a retirarlos del mercado y a recuperar los que estén en manos de los consumidores y, si es preciso, acordar su destrucción en condiciones adecuadas.

c) Suspender o prohibir la actividad, la oferta, la promoción o la venta de bienes o la prestación de servicios.

d) Clausurar temporalmente establecimientos e instalaciones o elementos de los mismos.

e) Medidas complementarias de las medidas a que hacen referencia las letras a), b), c) y d) anteriores que garanticen su eficacia.

f) Publicar avisos para informar convenientemente en los supuestos en que pueda haber una generalidad de personas expuestas a un riesgo o que pueden ver sus intereses económicos o sociales perjudicados.

g) Cualquier otra medida ajustada a la legalidad que sea necesaria para proteger de un riesgo a los consumidores.

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

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

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

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

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

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

**Artículo 74.** *Procedimiento de actuación.*

1. Con la adopción de la medida cautelar se inicia el procedimiento de tramitación que se llevará a cabo de acuerdo con lo previsto en esta ley y en la normativa sobre procedimiento administrativo común.

2. La resolución del procedimiento administrativo debe confirmar, modificar o levantar las medidas cautelares adoptadas y debe incluir los plazos y las condiciones para la ejecución de las medidas definitivas.

3. Atendiendo a la gravedad de los hechos y a fin de evitar daños irreparables, la tramitación del procedimiento administrativo podrá seguir la tramitación de urgencia, lo que implica la reducción de plazos, la audiencia posterior o cualquier actuación que contribuya a la adopción de las medidas necesarias para evitar el riesgo. El órgano competente en cualquier fase del procedimiento puede ordenar la práctica de las inspecciones y los controles que considere necesarios para dictar la resolución o para ejecutarla.

4. La persona responsable debe asumir los gastos derivados de la adopción de las medidas cautelares y definitivas, una vez dictada la resolución firme. Estos gastos comprenden los de almacenaje, traslado, rectificación, subsanación, certificación o, en su caso, la destrucción de los productos, bienes y servicios. Los gastos derivados de las pruebas y los ensayos son a cargo de quien los promueva, salvo que se determine que el producto es inseguro, en cuyo caso serán por cuenta de la persona responsable. La carga de la prueba recae sobre quien produce, fabrica, importa o comercializa el producto, bien o servicio.

5. A fin de garantizar la eficacia de las resoluciones adoptadas, la persona interesada deberá justificar documentalmente, en su caso, el cumplimiento de las obligaciones impuestas.

#### **Artículo 75.** *Multas coercitivas.*

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

2. La imposición de la multa coercitiva irá precedida del preceptivo requerimiento de ejecución de la resolución por la que se adoptó la medida cautelar, advirtiendo a la persona destinataria del plazo de que dispone para su cumplimiento y de la cuantía de la multa coercitiva que puede serle impuesta en caso de incumplimiento. El plazo señalado ha de ser, en todo caso, suficiente para el cumplimiento de la obligación de que se trate y la multa proporcionada a la gravedad y a la alarma social generada. La cuantía de dicha multa puede oscilar entre 300 y 3.000 euros.

3. Si la administración comprobara el incumplimiento de lo ordenado, podrá reiterar las citadas multas por lapsos de tiempo suficientes para cumplirlo y por cuantías que no pueden ser inferiores a las indicadas en el anterior requerimiento.

4. Estas multas serán independientes de las que puedan imponerse en concepto de sanción y son compatibles con las mismas.

#### **Artículo 76.** *Comunicación de los riesgos y las irregularidades graves.*

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

### TÍTULO IV

#### **Potestad sancionadora**

#### **Artículo 77.** *Atribución de la potestad sancionadora.*

1. Corresponde a la administración pública autonómica la potestad sancionadora en materia de consumo, y deben ejercerla los órganos de esta administración que tengan atribuida esta competencia.

2. Las infracciones en materia de consumo cometidas en el ámbito territorial de las Illes Balears serán sancionadas previa tramitación del correspondiente procedimiento sancionador.

**Artículo 78.** *Responsabilidad de las infracciones.*

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

2. El fabricante, el distribuidor, el importador o el vendedor de productos, bienes o servicios a los consumidores, responde del origen, la identidad y la idoneidad de los mismos, y de las infracciones comprobadas en ellos.

3. En el supuesto de productos envasados, identificados, etiquetados o cerrados con cierre íntegro, responde la firma o la razón social que figure en la etiqueta, la presentación o la publicidad. Podrá eximirse de esa responsabilidad probando su falsificación o incorrecta manipulación por terceras personas, que serán las responsables. Asimismo, también será responsable quien distribuya, comercialice y envase dichos productos.

En los productos etiquetados en un idioma distinto del exigido legal o reglamentariamente, se imputará la responsabilidad al distribuidor o al comercializador.

4. De los productos comercializados con marca propia, genérica o de distribución – marcas blancas– serán responsables tanto el titular de la marca como el fabricante.

5. Si el bien no lleva los datos necesarios para identificar al responsable de la infracción, de acuerdo con lo establecido por la normativa, se considerarán responsables los que comercialicen el bien, sin perjuicio de su derecho de repetición.

6. De los productos a granel será responsable el tenedor de los mismos, sin perjuicio de que se pueda identificar y probar la responsabilidad del anterior tenedor o proveedor.

7. Sin perjuicio de otras responsabilidades que puedan corresponderle, el vendedor de bienes, productos y servicios será responsable de las infracciones cometidas por incumplimiento del régimen establecido en materia de garantías y en materia del derecho de desistimiento reconocido legal o contractualmente. En caso de que sea imposible o una carga excesiva para el consumidor dirigirse contra el vendedor, será responsable el productor.

8. Cuando una infracción sea imputada a una persona jurídica podrán ser consideradas responsables también las personas físicas que integren sus órganos rectores, de dirección o administración, así como los técnicos responsables de la elaboración y el control de los productos o servicios en relación con los cuales se ha producido la infracción.

9. La actuación infractora de un empresario, individual o social, podrá ser imputada a las personas físicas o jurídicas que lo controlen o mantengan con él un contrato de franquicia o de venta o comercialización en exclusiva de sus productos y servicios.

10. En las infracciones cometidas en la prestación de servicios se considerará responsable a la persona física o jurídica obligada a la prestación del servicio.

11. Cuando se trate de infracciones cometidas con ocasión de la comercialización o la distribución de productos o servicios franquiciados, serán responsables solidarios el vendedor o el prestador directo del servicio y, en su caso, la persona o la entidad franquiciadora.

12. Si en la comisión de la infracción concurren varias personas, responderán solidariamente de ella.

**Artículo 79.** *Responsabilidades en supuestos de extinción de personas jurídicas.*

1. En el caso de infracciones cometidas por personas jurídicas que se extinguieran antes de ser sancionadas, la responsabilidad administrativa, en lo que se refiere a las sanciones pecuniarias de multa y de comiso, se exigirá a las personas físicas que integren los órganos de dirección o administración en el momento de comisión de la infracción.

2. Las obligaciones de pago de multa y de comiso impuestas con anterioridad a la extinción de la personalidad jurídica, si no son satisfechas en la liquidación, se transmitirán a los socios o partícipes en el capital, quienes responderán solidariamente, hasta el límite del valor de la cuota de liquidación que se les haya adjudicado.

**Artículo 80.** *Otros responsables.*

1. Cuando una empresa o cualquier persona se presente en el mercado como representante, actúe en nombre de otra empresa, haga ostentación pública de esta condición o actúe como si la tuviera, serán responsables solidarios tanto la empresa o la

persona representante como la representada, salvo que se acredite ausencia de vinculación entre ellas.

2. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado 1 de este artículo, cuando se desconozca el domicilio de un responsable o este no disponga de ninguno en territorio español, las notificaciones podrán dirigirse a cualquier persona que actúe como representante o en nombre de dicho responsable en territorio español, de hecho o de derecho, o haga ostentación pública de esta condición o actúe como si la tuviera.

**Artículo 81.** *Tipificación de infracciones.*

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

I. Infracciones relativas a la información precontractual.

1. Presentar u ofrecer por cualquier medio productos, bienes o servicios de modo que se induzca a error o confusión acerca de la verdadera naturaleza de los mismos, atribuyéndoles cualesquiera cualidades o características que difieran de los que realmente tienen o puedan obtener.

2. Hacer publicidad engañosa de productos, bienes o servicios.

3. Poner a disposición de los consumidores productos, bienes o servicios sin la información mínima y/o relevante, veraz, correcta, suficiente y transparente sobre sus características esenciales así como sobre sus condiciones de utilización.

4. No proporcionar gratuitamente la información precontractual que debe facilitarse al consumidor o la información obligatoria en materia de precios.

5. Vender al público bienes o prestar servicios a precios superiores a los máximos legalmente establecidos o a los precios comunicados o anunciados.

6. Exigir la contratación de productos o servicios accesorios no deseados, aprovechando la empresa su posición de superioridad o prevaliéndose de una situación en la que se encuentre mermada la libertad de elección del consumidor o vinculando la formalización de otro contrato a dicha contratación.

7. Utilizar cualquier método de venta que induzca a pagar servicios o productos accesorios que vienen predeterminados en la oferta sin que el consumidor los haya solicitado expresamente o cuando se induzca o se confunda al consumidor para que los solicite sin tener plena conciencia de ello.

8. Utilizar cualquier método de venta que no informe, no posibilite o dificulte la obtención de los descuentos a los que tengan derecho los consumidores.

9. No entregar presupuesto cuando sea preceptivo, entregarlo sin los requisitos legal o reglamentariamente previstos o cobrar por su elaboración si está prohibido.

10. No obtener el consentimiento previo del consumidor en las modificaciones o los aumentos del presupuesto.

11. Incluir en la oferta, la promoción o la publicidad de bienes, productos y servicios, formatos, tamaños de letras o contrastes que incumplan la normativa específica aplicable.

12. No indicar, en las ofertas comerciales en las que se presenten de forma detallada los servicios que se ofrecen, si el empresario está adherido a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos o a un código de conducta o de buenas prácticas, ni el modo de obtener información sobre sus características o el modo de acceder a dicho sistema extrajudicial.

13. No hacer constar inequívocamente el carácter comercial y la identidad del empresario en las comunicaciones comerciales realizadas mediante técnicas de comunicación a distancia.

14. Exigir al consumidor cualquier tipo de contraprestación por la recepción de comunicaciones comerciales o de publicidad.

15. Utilizar prácticas comerciales agresivas, abusivas, desleales o engañosas.

16. Incurrir en conductas discriminatorias en el acceso a los bienes y la prestación de servicios.

II. Infracciones relativas a los contratos con los consumidores.

1. Incumplir la normativa en materia de establecimiento, gratuidad, contenido o funcionamiento de los servicios de atención al cliente.
2. Comercializar bienes y prestar servicios sin que el consumidor pueda, en cualquiera de sus fases, identificar, localizar y contactar con la empresa o el profesional.
3. No prever o no informar los prestadores de servicios o de suministros de tracto sucesivo o continuado sobre el procedimiento para darse de baja del servicio, limitar injustificadamente este derecho u obstaculizar su ejercicio.
4. Suspender el suministro o la prestación de servicios de interés general de tracto sucesivo sin realizar los requerimientos u obtener las autorizaciones que procedan o sin cumplir los demás requisitos establecidos en la normativa de aplicación.
5. No informar al consumidor en los servicios y suministros calculados mediante contador, sobre si se aplica el sistema de lectura real o estimada o sobre cuál es el procedimiento de medición, o aplicarlos fuera de los casos legal o reglamentariamente admitidos.
6. No entregar al consumidor recibo justificante, copia o documento acreditativo de las condiciones esenciales del contrato en el que se incluyan todos los datos exigidos legal o reglamentariamente junto con las condiciones generales de contratación, en su caso, aceptadas y firmadas por el consumidor.
7. No formalizar gratuitamente y en soporte duradero el contrato cuando sea legal o reglamentariamente exigible.
8. No entregar junto con el contrato la documentación complementaria exigida legal o reglamentariamente.
9. No proporcionar en la compraventa de viviendas la documentación exigida legal o reglamentariamente en el momento de la entrega.
10. No entregar, junto con el contrato, las instrucciones de uso o conservación de los productos o servicios adquiridos y/o contratados cuando así sea exigible legal o reglamentariamente.
11. Incluir en los contratos, en las instrucciones de uso o en las condiciones de utilización, formatos, tamaños de letras o contrastes que incumplan la normativa específica aplicable.
12. No informar al consumidor o no respetar el contenido del derecho al desistimiento del contrato reconocido legal, reglamentaria o contractualmente, o no proporcionarle el documento de desistimiento.
13. Introducir cláusulas abusivas en los contratos.
14. Incumplir los requisitos establecidos legalmente sobre las cláusulas no negociadas individualmente.
15. Incluir en los contratos remisiones o reenvíos a condiciones generales o a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, o sin permitir al adherente una posibilidad efectiva de conocer su existencia, alcance y contenido en el momento de la formalización de aquel.
16. No enviar inmediatamente al consumidor justificación de la contratación efectuada telefónica o electrónicamente, incluyendo las condiciones generales y particulares.
17. Incumplir el deber de formalización y entrega de los contratos, de la documentación preceptiva y del régimen establecido expresamente en los contratos suscritos fuera del establecimiento mercantil.
18. Incumplir las obligaciones en materia de información y documentación que se debe suministrar al consumidor, de plazos de ejecución y de devolución de cantidades abonadas y, en general, el régimen jurídico establecido para los contratos suscritos a distancia.
19. En los contratos suscritos a distancia, el uso de técnicas de comunicación comercial que requieran el consentimiento expreso previo o la falta de oposición del consumidor, sin que se den estos requisitos.
20. Incumplir la obligación de anular, a solicitud del consumidor, los cargos derivados de un uso fraudulento o indebido de la tarjeta de crédito.
21. Incumplir el régimen jurídico de garantías establecido legal o contractualmente ante la falta de conformidad de los productos, así como las condiciones para su ejercicio.
22. Engañar, defraudar u ocultar la existencia y las características de los servicios de asistencia técnica o de los talleres oficiales de reparación de vehículos.

23. No respetar el derecho a un adecuado servicio técnico y, en general, incumplir las disposiciones normativas sobre los servicios de asistencia técnica y los talleres oficiales de reparación de vehículos.

24. No integrar en el contrato las condiciones establecidas en la oferta, la promoción y la publicidad de bienes, productos y servicios, así como no ajustarse estos a las descripciones realizadas en la oferta, publicidad, presentación o a lo dispuesto en el contrato.

25. Defraudar en la prestación de toda clase de servicios, de forma que se incumplan las condiciones, el plazo, el precio, la calidad, la cantidad, la intensidad o la naturaleza de los mismos, conforme a la categoría con que estos se ofrezcan. Se considerará fraude el mero incumplimiento de lo pactado o exigible sin necesidad de ánimo específico.

26. Alterar, adulterar o defraudar en cuanto al origen, la calidad, la composición, la cantidad, el peso o la medida, el precio o el plazo de entrega de cualquier clase de bienes o productos. Se considera fraude el mero incumplimiento de lo exigible sin necesidad de existencia de un ánimo específico.

27. No entregar el resguardo de depósito correspondiente cuando un consumidor entregue un bien o producto para su verificación, comprobación, reparación o sustitución.

28. Imponer injustificadamente al consumidor la condición expresa o tácita de comprar productos o contratar servicios no solicitados o imponer al consumidor la realización de una prestación que corresponde al empresario.

29. Exigir cualquier tipo de contraprestación, precio o pago por bienes o servicios no entregados o no prestados.

30. No remitir a los consumidores las grabaciones de las conversaciones en las que se contenga la información precontractual y contractual, incumplir los requisitos exigidos para ello o hacer la grabación sin advertir al consumidor.

31. Publicitar la sumisión al sistema arbitral de consumo con la intención de engañar al consumidor.

32. Negarse injustificadamente a satisfacer las pretensiones del consumidor realizadas de buena fe o conforme al uso establecido.

33. No aceptar las monedas de curso legal entregadas de buena fe o conforme a los usos o no aceptar los medios ofertados como medio de pago.

34. Cobrar comisiones superiores a las permitidas por ley o autorizadas por los organismos competentes por usar tarjetas de crédito o débito como medio de pago.

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

1. Incumplir las disposiciones que regulen el marcado, etiquetado y envasado de productos.

2. Producir, importar, distribuir, manipular o comercializar bienes o productos no seguros.

3. No poner en conocimiento previo de los consumidores, por medios apropiados, los riesgos que puedan provenir de una utilización previsible de los bienes y servicios, teniendo en cuenta la naturaleza, las características y la duración de los mismos y las circunstancias personales de sus destinatarios.

4. Producir, importar, distribuir, manipular o comercializar productos que en su composición lleven sustancias clasificadas como peligrosas sin estar envasados con las garantías de seguridad exigidas, sin llevar de forma visible las advertencias oportunas respecto a su manipulación o sin contener las explicaciones para mitigar los posibles efectos perjudiciales sobre la salud y seguridad.

5. Producir, importar, distribuir, manipular o comercializar bienes o servicios que carezcan de las marcas de seguridad obligatorias o de los datos mínimos que permitan identificar al responsable del bien o al prestador del servicio.

6. No retirar del mercado, no suspender la comercialización o la prestación del servicio o no recuperar de los consumidores los productos, bienes o servicios que no se ajusten a las condiciones o a los requisitos exigidos o que, por cualquier otra causa, supongan un riesgo previsible para la salud y la seguridad de las personas, en cuanto tengan conocimiento de los mismos.

7. Utilizar sustancias, ingredientes o materiales prohibidos o susceptibles de generar riesgos para la salud y la seguridad de las personas, salvo que se cumplan los requisitos de seguridad, publicidad e información legal o reglamentariamente exigibles.

8. Vulnerar las medidas adoptadas por los órganos competentes en materia de consumo o desatender total o parcialmente las instrucciones que estos impongan, ante situaciones de riesgo para la salud y la seguridad de los consumidores.

9. Incumplir las disposiciones sobre seguridad en cuanto afecten o puedan suponer un riesgo para los consumidores.

10. No conservar las empresas los datos y los documentos necesarios para que pueda comprobarse la trazabilidad de los bienes o productos durante los plazos establecidos legal o reglamentariamente.

11. Producir, importar, distribuir, manipular o comercializar bienes o productos que lleven marcas distintivas sobre el cumplimiento de los requisitos mínimos de seguridad, sin que efectivamente se acredite su cumplimiento.

12. Incumplir las disposiciones relativas a la normalización o clasificación de bienes o servicios a disposición de los consumidores en el mercado.

13. Elaborar, distribuir, suministrar o vender bienes o servicios cuando su composición, calidad o características no se ajusten a las disposiciones vigentes o difieran de las declaradas por cualquier medio.

14. Corregir defectos en los bienes mediante procesos y procedimientos que no estén expresa y reglamentariamente autorizados o dirigidos a encubrir la inferior calidad o la alteración de los productos utilizados.

15. Comercializar bienes o productos con fecha de consumo preferente sobrepasada.

#### IV. Infracciones sobre los procedimientos de control administrativo.

1. No disponer de hojas de reclamaciones o denuncia a disposición de los consumidores, de los carteles informativos sobre las mismas o de los medios sustitutivos de dichos carteles.

2. No entregar las hojas de reclamaciones o denuncia a los consumidores que las soliciten.

3. Consignar, en las hojas de reclamaciones o denuncia, los datos identificativos de la empresa de forma errónea o incompleta e incumplir las demás obligaciones establecidas en la normativa que los regula.

4. Suspender la prestación de un servicio contratado de tracto sucesivo, con posterioridad a la presentación de una reclamación y sin otra justificación razonable de la suspensión.

5. Incumplir las normas relativas a documentación, información, libros o registros establecidos obligatoriamente para el régimen y el funcionamiento adecuados de la empresa, la instalación o el servicio y como garantía para la protección del consumidor, la carencia de toda o parte de la documentación, su defectuosa gestión o la negativa a suministrarla a la administración, cuando afecte a la determinación o la calificación de los hechos presuntamente constitutivos de infracción.

6. Incumplir los requerimientos efectuados por los órganos administrativos, encaminados al esclarecimiento de los hechos y las responsabilidades susceptibles de sanción.

7. Incumplir o desatender reiteradamente los requerimientos efectuados por la administración para la subsanación de simples irregularidades o para la subsanación de incumplimientos. Se entenderá que hay reiteración cuando después de dos requerimientos no se diera cumplimiento a los mismos.

8. Excusarse reiteradamente, negarse o resistirse las personas físicas o jurídicas a comparecer, siempre que medie citación notificada al respecto por parte de la administración en desarrollo de las labores de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución, de acuerdo con esta ley. Se entenderá que hay reiteración cuando después de dos citas no haya comparecencia.

9. Realizar actos de represalia, coacción, presión o desconsideración sobre los funcionarios para influir en la actuación inspectora o limitarles su libertad de movimiento.

10. Realizar actos de resistencia, obstrucción o negativa a facilitar las funciones de inspección, vigilancia o información, así como a suministrar o facilitar datos a los inspectores, y, en especial, la negativa encaminada a evitar las tomas de muestras o a hacer ineficaz la inspección.

11. Incumplir las medidas cautelares, adoptadas por las autoridades competentes, así como incumplir las medidas necesarias para asegurar la eficacia de las resoluciones administrativas que pudieran recaer en los procedimientos.

12. Incumplir las disposiciones o resoluciones administrativas sobre la prohibición de venta, comercialización o distribución de determinados bienes o la prestación de servicios a determinados establecimientos o a tipos específicos de consumidores.

13. Incumplir la obligación de conservación, depósito y custodia de los productos sobre los que se haya practicado una toma de muestras.

V. Otras conductas infractoras.

1. Instar la inclusión de un consumidor en un registro de solvencia financiera, sin que se cumplan los requisitos establecidos en la normativa de protección de datos de carácter personal.

2. Realizar actos de resistencia, coacción, amenaza, represalia o cualquier otra forma de presión a los consumidores o a las asociaciones de consumidores que hayan promovido o pretendan promover cualquier clase de acción legal, denuncia, reclamación o participación en procedimientos ya iniciados.

3. Incumplir las disposiciones contenidas en la normativa sobre crédito al consumo para la protección de los consumidores.

4. Acaparar o detraer injustificadamente del mercado bienes o productos destinados directa o indirectamente al suministro o la venta al público, cuando tales actividades puedan causar un perjuicio para el consumidor.

5. Realizar otros actos de incumplimiento de los requisitos, las obligaciones o las prohibiciones establecidos en la legislación en materia de defensa de los consumidores.

**Artículo 82.** *Clasificación y calificación de las infracciones.*

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

a) Son infracciones graves las tipificadas en el artículo 81 anterior, apartados I.1, I.2, I.3, I.6, I.7, I.15, I.16, II.2, II.3, II.4, II.13, II.14, II.15, II.17, II.18, II.20, II.22, II.24, II.25, II.26, II.29, II.31, III.2, III.5, III.8, III.9, III.10, III.14, IV.2, IV.4, IV.8, IV.10, IV.11, IV.12, IV.13, V.1 y V.4.

b) Son infracciones muy graves las tipificadas en el artículo 81 anterior, apartados III.4, III.6, III.7, IV.9 y V.2.

c) El resto son infracciones leves.

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

a) Que se produzca daño o riesgo considerable en la salud o la seguridad de los consumidores.

b) Que se produzca una lesión considerable de los intereses económicos de los consumidores.

c) Que la cuantía del beneficio ilícito obtenido sea desproporcionada en relación con el valor del bien, del servicio o del suministro.

d) Que la cuantía del perjuicio causado como consecuencia directa o indirecta de la infracción sobrepase el importe máximo establecido para las sanciones aplicables a las infracciones calificadas como graves.

e) Que produzcan una alteración social grave, originando alarma o desconfianza en los consumidores o afectando desfavorablemente a un sector económico.

f) Que concurra negligencia grave o dolo.

g) Que la infracción se haya generalizado, teniendo en cuenta el número de destinatarios afectados por la misma.

h) Que el infractor tenga una posición relevante en el mercado o en cualquier otro ámbito de actuación.

i) Que se haya creado una situación de desabastecimiento de un sector o de una zona de mercado.

j) Que se haya cometido aprovechando la situación especial de desequilibrio o indefensión de determinados consumidores o de consumidores vulnerables.

3. La concurrencia de tres o más agravantes, sin que haya atenuantes, en una infracción leve o grave implicará su calificación como grave o muy grave, respectivamente.

4. La concurrencia de dos o más atenuantes, sin que haya agravantes, en una infracción muy grave o grave, implicará su calificación como infracción grave o leve, respectivamente.

**Artículo 83.** *Criterios de graduación de las sanciones.*

Una vez calificadas las infracciones como leves, graves o muy graves, se graduarán las sanciones en grado mínimo, medio o máximo. En la graduación de las sanciones deberán observarse los siguientes criterios:

1. Agravantes:

- a) Que exista dolo o intencionalidad.
- b) Que haya reiteración en la conducta infractora por haber cometido otras infracciones en materia de defensa del consumidor, cuando así haya sido declarado por resolución firme en vía administrativa.
- c) Que haya reincidencia por comisión en más de una ocasión de la misma infracción en el plazo de cinco años, cuando así haya sido declarado por resolución firme en vía administrativa.
- d) Que la naturaleza de los perjuicios causados a los consumidores revista gravedad por la naturaleza o los efectos de los mismos, o en atención a las circunstancias personales de los consumidores.
- e) Que exista un elevado volumen de ventas o de prestación de servicios.
- f) Que se hayan cometido valiéndose de situaciones de necesidad en el consumidor.
- g) Que afecte a bienes de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

2. Atenuantes:

- a) La subsanación posterior de los hechos, siempre que se realice antes de dictarse resolución del procedimiento sancionador.
- b) La reparación efectiva del daño causado al consumidor.
- c) El sometimiento de los hechos al arbitraje de consumo.
- d) La ausencia de ánimo de lucro.
- e) El reducido volumen de ventas de la empresa siempre que el perjuicio causado sea de escasa entidad.

3. Si no concurren atenuantes ni agravantes, se impondrá la sanción en grado medio. Si concurren una o más atenuantes, se impondrá la sanción en grado mínimo y, si concurren una o más agravantes, se impondrá en grado máximo.

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

4. La imposición de las sanciones pecuniarias se hará de manera que la comisión de las infracciones no resulte más beneficiosa para el infractor que el cumplimiento de las normas infringidas, siempre con respeto al principio de proporcionalidad, guardándose la debida adecuación entre la gravedad del hecho constitutivo de la infracción y la sanción a imponer.

**Artículo 84.** *Reducción de la sanción.*

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

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

**Artículo 85.** *Cuantía de las sanciones.*

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

- a) Multa de 300 euros a 4.500 euros en caso de infracciones leves.
- b) Multa de 4.500,01 euros a 24.000 euros en caso de infracciones graves y se puede sobrepasar esta cuantía hasta llegar al quintuple del valor de los productos o servicios objeto de la infracción.
- c) Multa de 24.000,01 euros a 660.000 euros en caso de infracciones muy graves, pudiendo rebasarse dicha cantidad hasta alcanzar el quintuple del valor de los bienes o servicios objeto de la infracción.

**Artículo 86.** *Sanciones accesorias.*

1. La autoridad a la que corresponda resolver el procedimiento podrá acordar, previa propuesta del instructor y como sanción, el decomiso de la mercancía adulterada, falsificada, fraudulenta o no identificada y de aquella que pueda suponer un riesgo para el consumidor, siendo la persona infractora quien pague los gastos que originen las operaciones de intervención, depósito, decomiso y destrucción de la mercancía.

2. También se podrá imponer como sanción a la empresa responsable de la infracción el pago de todos los gastos derivados del procedimiento de toma de muestras.

3. Además podrá acordarse como sanción el cierre temporal del establecimiento, la instalación o el servicio donde se cometió la infracción por el plazo máximo de cinco años, en aquellos casos en los que se cometa una falta muy grave.

4. En las infracciones en materia de publicidad, el órgano competente para sancionar podrá exigir a la persona infractora como sanción, de oficio o a instancia de las organizaciones de consumidores y usuarios, la publicación a sus expensas de un comunicado en el que se rectifique la publicidad efectuada, que deberá realizarse en las mismas o similares condiciones en que se produjo la actuación sancionada. En el caso que la persona infractora no cumpla esta obligación será procedente la ejecución subsidiaria.

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

**Artículo 87.** *Órganos competentes.*

1. El titular de la dirección general competente en materia de consumo de la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears es el órgano competente para iniciar, tramitar y resolver los procedimientos sancionadores en dicha materia.

2. La competencia en esta materia se ejercerá si las infracciones se hubiesen cometido en territorio de la comunidad autónoma de las Illes Balears, cualquiera que sea la naturaleza o el carácter de la relación de consumo.

3. Las infracciones se entenderán cometidas en el territorio de las Illes Balears cuando las ofertas, las comunicaciones comerciales o cualquier otro tipo de propuestas han sido dirigidas a los consumidores que se encuentren en dicho territorio, cualquiera que sea la nacionalidad o el domicilio de quien las cometa e independientemente del lugar en que se ubiquen sus establecimientos.

4. La infracción se entiende igualmente cometida en territorio de las Illes Balears cuando el contrato se haya suscrito en dicho territorio.

5. Los contratos suscritos a distancia o fuera del establecimiento mercantil, cualquiera que sea su modalidad, en los que intervenga como parte un consumidor se considerarán suscritos en el lugar en que este tenga su residencia habitual.

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

**Artículo 88.** *Medidas cautelares.*

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

2. Se podrán adoptar cualquiera de las medidas previstas en el artículo 73 de la presente ley.

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

**Artículo 89.** *Procedimiento.*

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

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

3. El procedimiento se tramitará de acuerdo con lo previsto en la presente ley y en la normativa reglamentaria de la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears sobre procedimiento sancionador.

4. El plazo máximo para dictar y notificar la resolución expresa en los procedimientos sancionadores en materia de consumo será de un año, con independencia de la naturaleza de la infracción. Dicho plazo comenzará a contarse desde la fecha de la resolución de iniciación y finalizará con la notificación o el intento debidamente justificado de notificación de la resolución sancionadora. Transcurrido dicho plazo se producirá la caducidad del procedimiento.

La declaración de caducidad del procedimiento no impedirá la incoación de uno nuevo, si no hubiera prescrito la infracción.

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

6. Las personas físicas o jurídicas que resulten presuntamente responsables de los hechos que sean constitutivos de infracción administrativa tendrán la consideración de interesadas en los procedimientos sancionadores que se instruyan en materia de consumo.

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

a) Ser notificado de los hechos que se le imputen, de las infracciones que tales hechos puedan constituir y de las sanciones que, en su caso, se le puedan imponer, así como de la identidad del instructor, de la autoridad competente para imponer la sanción y de la norma que atribuye tal competencia.

b) Formular alegaciones y utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico que resulten procedentes.

c) Los demás derechos reconocidos por la legislación estatal y autonómica que resulten de aplicación.

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

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

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

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

**Artículo 90.** *Prescripción.*

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

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

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

a) Se entenderá cometida la infracción el día de finalización de la actividad o el del último acto con el que la infracción esté plenamente consumada.

b) En el caso de infracción continuada, el plazo comenzará a contar desde el día en que se realizó la última de las acciones típicas incluidas en aquella.

c) En el caso de infracción permanente o infracción de estado, el plazo empezará a contarse desde que se ponga fin a la situación ilícita creada.

d) En el caso de que los hechos constitutivos de la infracción fueran desconocidos de manera general por carecer de cualquier signo externo, el plazo se computará desde su manifestación.

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

5. La prescripción de las sanciones se interrumpirá en los términos previstos en la Ley de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

## TÍTULO V

### Competencias de las administraciones públicas

**Artículo 91.** *Coordinación de las competencias.*

1. El Gobierno de las Illes Balears dirige la política de defensa de los consumidores, ejerce la potestad reglamentaria en la materia y debe promover la colaboración entre las administraciones en la consecución de los objetivos fijados en esta ley.

2. A efectos de coordinación de la actuación de las diversas administraciones públicas se podrán establecer acuerdos entre las mismas que permitan rentabilizar los recursos humanos y materiales de que dispongan y hacer efectivo y eficaz el control del cumplimiento de la normativa vigente.

3. La dirección general competente en materia de consumo coordinará los diversos órganos de la Administración de la comunidad autónoma con competencias concurrentes en materia de defensa de los consumidores, siguiendo la política general en esta materia establecida por el gobierno autonómico.

**Artículo 92.** *Competencias de la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears.*

Corresponde a las diversas consejerías de la Administración de las Illes Balears con competencia sectorial en materia de consumo la ejecución de la presente ley y de las

normas que la desarrollan y la realización de las actuaciones con sujeción a los principios que la inspiran.

**Artículo 93.** *Competencias de los municipios.*

La comunidad autónoma de las Illes Balears podrá delegar en los municipios competencias en materia de consumo, en los términos establecidos por la legislación de régimen local.

**Artículo 94.** *Colaboración interadministrativa.*

1. Las administraciones públicas competentes en materia de defensa de los consumidores ajustarán su actuación a los principios de colaboración, cooperación y lealtad institucional, de acuerdo con las reglas generales de las relaciones interadministrativas.

2. Los consejos insulares y los municipios proporcionarán a la Administración de la comunidad autónoma la información necesaria para el ejercicio de sus competencias.

3. La Administración de la comunidad autónoma podrá establecer la colaboración de los municipios en campañas concretas de control de productos o servicios.

**Artículo 95.** *Deber de colaboración con las administraciones de consumo.*

1. Las administraciones de consumo, en el ejercicio de sus funciones, podrán solicitar la ayuda o la colaboración que resulte precisa de cualquier otra administración, autoridad o de sus agentes, que deberán prestársela, incluidos los pertenecientes a los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado, de acuerdo con su normativa específica. A estos efectos, podrán solicitar cualquier información que conste en registros de carácter público, o en bases de datos de las diferentes administraciones, que les deberán ser facilitadas sin coste alguno.

2. Todos los órganos y organismos pertenecientes al sector público, incluidas las empresas públicas y las sociedades participadas, las empresas concesionarias de servicios públicos, las corporaciones profesionales y cámaras de comercio, industria y navegación, las organizaciones empresariales y profesionales y las asociaciones de consumidores, deberán colaborar con las administraciones de consumo en el ejercicio de sus funciones de control y vigilancia, facilitando la información y documentación que les sea solicitada.

**Disposición adicional única.** *Normativa supletoria.*

En todo lo no previsto en la presente ley y las normas que la desarrollen o complementen será de aplicación la legislación estatal en materia de consumo.

**Disposición transitoria primera.** *Procedimiento sancionador.*

Mientras no se apruebe un reglamento específico de procedimiento sancionador en materia de consumo, será de aplicación el general de la comunidad autónoma de las Illes Balears. En consecuencia, no será aplicable en el territorio de esta comunidad autónoma el Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora, en la instrucción de los procedimientos sancionadores en materia de consumo.

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

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

**Disposición derogatoria única.** *Normas que se derogan.*

Quedan derogadas todas las normas de rango igual o inferior que se opongan a lo dispuesto en la presente ley y, en concreto, la Ley 1/1998, de 10 de marzo, del Estatuto de los consumidores y usuarios de la comunidad autónoma de las Illes Balears.

**Disposición final primera.** *Desarrollo de la ley.*

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

**Disposición final segunda.** *Entrada en vigor.*

La presente ley entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el «Butlletí Oficial de les Illes Balears».

Por tanto, ordeno que todos los ciudadanos guarden esta Ley y que los Tribunales y las Autoridades a los que corresponda la hagan guardar.

Palma, 23 de julio de 2014.

El Presidente,  
José Ramón Bauzá Díaz.

Este texto consolidado no tiene valor jurídico.