

Comunitat Autònoma de les Illes Balears en allò referent a l'execució de l'activitat de mediació d'assegurances, mitjançant la Direcció General del Tresor i Política Financera de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Innovació, sense perjudici de les competències i funcions que la Conselleria de Presidència té atribuïdes sobre els aspectes normatius, institucionals i corporatius relatius als col·legis i a les associacions professionals.

2. Correspon al Col·legi de Mediadors d'Assegurances de les Illes Balears, com a corporació de dret públic, col·laborar amb l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears en allò que fa referència al seguiment del que estableix aquest Decret.

3. A més, a l'empara del que estableix la normativa estatal en matèria de formació, amb l'autorització prèvia i d'acord amb els requisits que estableixi la Direcció General d'Assegurances i de Fons de Pensions, el Col·legi de Mediadors d'Assegurances de les Illes Balears, com també les universitats i les organitzacions representatives d'entitats asseguradores, poden organitzar cursos per a l'obtenció dels certificats de formació, amb l'homologació prèvia d'aquests feta per la Direcció General del Tresor i Política Financera.

Així mateix, el Col·legi de Mediadors d'Assegurances de les Illes Balears, amb la sol·licitud prèvia a la Direcció General del Tresor i Política Financera, ha de convocar i organitzar les proves d'aptitud i ha d'emetre les certificacions que acreditin la superació d'aquestes proves.

Disposició transitòria única
Mediadors inscrits en el Registre Oficial de Mediadors d'Assegurances de les Illes Balears

Els subjectes a què fa referència l'article 1.2 que, a l'entrada en vigor d'aquest Decret, figurin inscrits en el Registre Oficial de Mediadors d'Assegurances de les Illes Balears a l'empara del que estableix l'article 5 de l'Ordre del conseller d'Hisenda i Pressuposts d'11 de setembre de 2000, de regulació de les competències relatives a mediadors d'assegurances a les Illes Balears, han de ser inscrits, d'ofici, en el Registre Administratiu Especial regulat en l'article 3 d'aquest Decret, sempre que compleixin els requisits que s'estableixen en la Llei 26/2006, de 17 de juliol, per a la respectiva activitat de mediació.

Disposició adicional única
Establiment dels models de sol·licitud i de comunicacions

S'autoritza el director general del Tresor i Política Financera perquè, d'acord amb el que estableix l'article 70.4 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, mitjançant una resolució, aprovi els models corresponents per complir el que estableixen els articles 4 i 6 d'aquest Decret, com també per adaptar els que, si escau, estableixi l'Administració general de l'Estat.

Disposició derogatòria única
Derogació normativa

Es deroguen totes les normes de rang igual o inferior que s'oposin a aquest Decret i, en particular, l'Ordre del conseller d'Hisenda i Pressuposts d'11 de setembre de 2000, de regulació de les competències relatives a mediadors d'assegurances a les Illes Balears.

Disposició final primera
Habilitació normativa

S'autoritza el conseller d'Economia, Hisenda i Innovació perquè dicti les disposicions necessàries per desplegar aquest Decret.

Disposició final segona
Entrada en vigor

Aquest Decret entra en vigor l'endemà d'haver estat publicat en el Butlletí Oficial de les Illes Balears.

Palma, 10 de juliol de 2009

EL PRESIDENT
Francesc Antich i Oliver

El conseller d'Economia, Hisenda i Innovació
Carles Manera Erbina

— o —

CONSELLERIA DE SALUT I CONSUM

Num. 15957

Decret 46/2009 de 10 de juliol, sobre els fulls de reclamació o de denúncia en matèria de consum.

D'acord amb l'article 51 de la Constitució, un dels principis rectors de la política econòmica i social que ha d'inspirar la legislació positiva i la pràctica de l'Administració és el de la protecció dels consumidors i usuaris, la defensa de la seguretat i dels interessos dels quals constitueixen un dels vessants d'aquells principis.

Ben aviat el legislador comença a donar cos a aquests principis mitjançant l'aprovació de la Llei 26/1984, de 19 de juliol, general per a la defensa dels consumidors i usuaris, que dedica directament el seu capítol tercer a la protecció dels interessos econòmics i socials dels consumidors i usuaris.

Aquesta Llei s'ha vist complementada per altres de contingut més específic, les quals han tingut una influència directa en la protecció dels consumidors envers les pràctiques abusives, les lesions en els seus béns i els interessos i les garanties expressades davant aquestes situacions. El text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, el qual deroga la Llei 26/1984, de 19 de juliol, general per a la defensa dels consumidors i usuaris, ha vingut a tancar el cercle amb la codificació de totes les normes de protecció dels consumidors i usuaris de l'Estat.

Per una altra banda, les transferències a la nostra Comunitat Autònoma de les competències en matèria de consum, culminades l'any 1994 amb l'ampliació de la competència de la Comunitat Autònoma pel que feia al desenvolupament legislatiu i l'execució de la matèria, va provocar l'aprovació de l'Estatut dels consumidors i usuaris de les Illes Balears, mitjançant la Llei 1/1998, de 10 de març. De la transcendència que el legislador atribueix a la defensa dels consumidors i usuaris ha de servir d'exemple el fet que l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears, reformat per Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, reflecteix ara la protecció i la defensa dels consumidors i usuaris com una de les seves competències exclusives, en els termes del seu article 30.47.

Totes aquestes normes han incidit especialment en l'acció dels poders públics, tuitiva i protectora dels consumidors.

Una de les mesures que s'han demostrat més efectives en aquesta acció de defensa i protecció concreta dels interessos dels consumidors ha estat la implantació d'un sistema generalitzat de fulls de reclamació a la seva disposició.

La immediatesa que suposa la formulació de la reclamació en el mateix establiment comercial s'ha erigit a la pràctica, allà on s'ha implantat, en un dels mitjans més eficients, tant per fer palesa la defensa efectiva dels drets del consumidor com per fer presents les obligacions dels comerciants davant les persones consumidores o usuàries dels béns i serveis que comercialitzen o presten.

En aquest sentit, l'Estatut dels consumidors i usuaris de les Illes Balears estableix, en el seu article 11, l'obligació de tots els comerços, serveis i professionals de les Illes Balears de tenir fulls de reclamació a disposició dels consumidors, com també que el Govern ha de determinar reglamentàriament el format del model i altres aspectes derivats de la implantació del sistema de fulls de reclamació. Aquest article, així com també la disposició transitòria tercera de l'Estatut, preveuen que el model esmentat ha de ser únic pel que fa a la seva forma per a tots els que estan obligats a disposar-ne.

Pel que s'exposa, després d'escoltar les organitzacions de consumidors i usuaris, atesos els termes del dictamen del Consell Econòmic i Social i del Consell de Consum de les Illes Balears, i d'acord amb el Consell Consultiu, a proposta del conseller de Salut i Consum i havent-ho considerat el Consell de Govern en la sessió de dia 10 de juliol de 2009,

DECRET

Article 1
Objecte

Aquest Decret té per objecte regular:

- Les característiques del model únic de full de reclamació o denúncia en matèria de consum, que obligatòriament ha de trobar-se a disposició de les persones consumidores i usuàries de béns i serveis en el territori de les Illes Balears.
- La forma en què obligatòriament ha d'informar-se de la seva existència.
- El procediment de tramitació de reclamacions i denúncies.

Article 2
Àmbit d'aplicació

1. Pel que fa a aquest Decret, tenen consideració de persones consumidores i usuàries aquelles, físiques o jurídiques, d'acord amb allò que disposa l'ar-

ticle 2 i 3 de la Llei 1/1998, de 10 de març, per la qual s'aprova l'Estatut dels consumidors i usuaris de les Illes Balears.

2. Tots els comerços, els serveis i les activitats professionals de les Illes Balears, estan obligats a disposar dels fulls de reclamació o denúncia de consum regulats en aquest Decret. En conseqüència, hi estan obligades totes les persones, físiques o jurídiques, públiques o privades, que, mitjançant la titularitat d'establiments o en qualsevol altra forma, comercialitzen béns o presten serveis a canvi d'un preu o d'una contraprestació avaluable econòmicament a l'àmbit territorial de les Illes Balears, a favor de persones que tenen la condició de consumidor o usuàries, d'acord amb el punt precedent.

3. Específicament, hi estan obligats els titulars d'establiments i els prestadors de serveis, fins i tot en aquells supòsits en què el bé que es comercialitza o el servei que s'ha de prestar radica o es desenvolupa fora del territori de les Illes Balears, si la seva contractació es du a terme en un establiment radicada en aquest territori. En els supòsits de comercialització electrònica o per telèfon, hi estan obligats els prestadors de serveis o comercialitzadors de béns quan el domicili social, fiscal o una seu de direcció efectiva es troba en el territori de les Illes Balears.

4. Els que, a l'entrada en vigor del present Decret, estiguin obligats a disposar dels fulls o llibres de reclamació, arran d'una normativa sectorial pròpia, no derivada d'una normativa específica en matèria de consum, han de fer servir aquests models, sense perjudici de l'aplicació supletòria del present Decret. En qualsevol cas, han de fer servir, a més, els fulls de reclamació o de denúncia de Consum en les seves relacions amb els consumidors.

5. S'exceptuen de l'obligació de disposar de fulls de reclamació o de denúncia les administracions públiques o qualsevol persona jurídica que estigui sota la seva dependència quan duguin a terme activitats de prestació d'un servei o el subministrament d'un bé, i la persona consumidora o usuària no hagi de pagar una contraprestació o la contraprestació que hagi de pagar tenguí naturalment tributària. El que es disposa en aquest punt, s'entén sense perjudici de la normativa vigent en matèria de presentació de queixes i iniciatives davant l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

Article 3

Definicions

Els fulls de reclamació o de denúncia han de ser un mitjà hàbil, tant per a la formulació de reclamacions com de denúncies, enteses com:

a) Reclamació: quan la persona que consumeix un bé o rep un servei, a més de posar en coneixement de l'Administració uns fets, pretén de la persona física o jurídica que el comercialitza o presta el rescabament o la indemnització dels danys i perjudicis soferts pel seu consum o utilització; la restitució, el canvi o la reparació del bé adquirit; el reintegrament de les quantitats pagades; la resolució o rescissió del contracte; l'anul·lació d'un deute; el compliment de les condicions pactades en la contractació, venda o prestació del servei; el compliment dels drets reconeguts a les persones consumidores o usuàries o, en general, una prestació indemnitzatòria, i tot sense perjudici que els esmentats fets puguin suposar una infracció de la normativa en matèria de consum.

b) Denúncia: quan la persona consumidora o usuària únicament pretén posar en coneixement de l'administració competent uns fets que coneix i li consten i que entén que poden ser constitutius d'una infracció de la normativa vigent en matèria de consum, sense perseguir cap efecte compensatori.

Article 4

Forma dels fulls

1. Els fulls de reclamació o de denúncia han d'estar integrats per jocs unitaris d'impresos, numerats correlativament i de tres fulls per joc, el primer dels quals, que ha de contenir la signatura original del reclamant i, si n'és el cas, del reclamat, ha de ser l'exemplar per a l'Administració, mentre que les dues còpies restants han de ser per al reclamant i per al reclamat.

2. Els fulls de reclamació o de denúncia han d'estar redactats en català i castellà necessàriament. Es poden editar fulls que incorporin també una llengua estrangera.

3. Els fulls s'han d'ajustar al model que s'estableix a l'annex I d'aquest Decret.

4. L'edició i la distribució dels fulls de reclamació o de denúncia correspon a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears. Aquesta distribució es pot dur a terme tant per la pròpia Administració com, previ el corresponent conveni, per mitjà d'organitzacions de consumidors i usuaris, col·legis professionals oficials, organitzacions empresarials o entitats locals.

Article 5

Disponibilitat dels fulls de reclamació

1. A tots els establiments mercantils o qualsevol tipus de dependència, inclosos els dedicats a la venda ambulante, on es comercialitzen béns o es pres-

ten serveis a les persones consumidores o usuàries, hi ha d'haver fulls de reclamació o denúncia a disposició d'aquests, amb les excepcions que resulten de l'article 2.5 d'aquest Decret.

2. En els supòsits de comercialització de béns o de prestació de serveis a domicili o, en general, fora de l'establiment comercial o d'un local professional, els comercialitzadors, operaris o, en general, prestadors del servei, han de dur els fulls de reclamació o de denúncia per poder-los lliurar, si així se'ls sol·licita.

3. En els supòsits de venda o prestació de serveis a distància, s'ha de fer constar a les ofertes o a les propostes contractuals, o en el contracte tramès, el dret que té la persona consumidora o usuària de reclamar i d'obtenir els fulls de reclamació o de denúncia sense càrrec. En aquests supòsits, l'obligat ha de trametre el full de reclamació o de denúncia en un termini màxim de tres dies hàbils, comptadors des de la sol·licitud, que per qualsevol mitjà, formuli la persona consumidora o usuària.

Article 6

Informació de l'existència dels fulls

1. A tots els establiments obligats a la tinença dels fulls de reclamació o denúncia, inclosos els dedicats a la venda ambulante, s'hi ha d'exposar permanentment i en un lloc perfectament visible de la dependència o les dependències de l'establiment on s'atengui el públic, o de l'accés a l'establiment, un cartell informatiu, redactat en català i castellà, amb la llegenda 'Hi ha fulls de reclamació o de denúncia a disposició del consumidor o usuari'. En aquest cartell es pot incloure la mateixa llegenda redactada, a més, en les llengües estrangeres que el titular de l'establiment consideri adients.

2. Les dimensions del cartell no poden ser inferiors a un full DIN-A4, i les de les lletres no inferiors a 2 centímetres, d'acord amb el model oficial que s'estableix a l'annex II d'aquest Decret.

3. A les activitats que es duen a terme sense establiment fix, a les comercialitzacions de béns o prestacions de serveis a domicili o que es facin per mitjans electrònics o telemàtics, els obligats a disposar dels fulls de reclamacions han de fer constar la llegenda esmentada en els seus pressuposts, propostes contractuals o factures emeses i, a més, si n'és el cas, sempre ha d'estar visible en la corresponent pàgina web, i en aquest supòsit, mitjançant lletres de dimensions les quals, qualsevol que sigui el tipus de fons emprat, no siguin de mida inferior a 1 centímetre.

Article 7

Lliurament dels fulls de reclamació

1. Els fulls de reclamació o denúncia s'han de lliurar per la persona responsable o per qualsevol empleat de l'establiment o servei a la persona consumidora o usuària quan ho sol·liciti, gratuïtament i a la mateixa dependència on es trobi en el moment de formular la sol·licitud de lliurament, sense que se'l pugui adreçar a altres edificis, seus administratives o seus centrals, o en un moment distint en què foren sol·licitats.

2. El lliurament s'ha de dur a terme en el mateix lloc on se l'atén o en el punt d'informació o atenció al client en el supòsit de grans superfícies o d'establiments que en disposin, sempre amb el límit espacial establert en el punt anterior. Aquest lliurament s'ha de fer encara que no s'hagi formalitzat cap tipus de relació contractual motivadora de la reclamació entre la persona sol·licitant i la persona obligada al lliurament.

3. Abans de lliurar el full, l'obligat al lliurament ha de comprovar que hi consten el nom o la denominació social del prestador del servei i la identificació de l'establiment concret amb el seu nom i l'adreça.

4. En els supòsits de negativa a lliurar el full de reclamació o de denúncia o de mancar-ne la disponibilitat a la dependència, el consumidor pot formular la seva reclamació directament i de qualsevol altra forma davant l'Administració de consum i posar-la en coneixement de les causes que l'han conduït a haver de formular la seva reclamació per mitjans alternatius.

5. Ha de tenir la mateixa consideració que la negativa a lliurar el full de reclamació o de denúncia l'emplenament de les seves dades identificatives per part de l'obligat a lliurar-la feta de forma intencionadament incompleta o errònia.

Article 8

Formulació de la reclamació o denúncia

1. La persona reclamant ha de formular la seva reclamació o denúncia en el mateix establiment on se li ha lliurat el full, fent ús del model oficial que figura a l'annex I d'aquest Decret o de qualsevol altra forma que consideri adient.

2. Ha de fer constar el seu nom, els llinatges, el número de DNI/CIF/pasaport o targeta de residència, el domicili, el telèfon de contacte i, si n'és el cas, el número de fax o l'adreça de correu electrònic.

3. Tot seguit ha de fer una descripció clara dels fets que motiven la seva

reclamació o denúncia, de la seva pretensió en el cas de formular una reclamació i, si n'és el cas, de la seva voluntat de sotmetre's a l'Arbitratge de Consum.

4. A continuació, l'empresari o el professional, el seu representat o, en la seva absència, el seu empleat, pot fer les al·legacions o donar la seva versió dels fets que fonamenten la controvèrsia, així com l'acceptació parcial o el rebuig de la pretensió del reclamant i, si n'és el cas, l'acceptació del sotmetiment a l'Arbitratge de Consum.

5. El full ha de ser signat pel reclamant o el denunciant en qualsevol cas, i pel reclamat o el denunciat en el supòsit que hi hagi formulat al·legacions.

6. Emplenada i signada la reclamació, el reclamant ha de lliurar, en el mateix acte una de les còpies al reclamat, còpia que ha de conservar a disposició de la inspecció de consum. El reclamant ha de presentar la reclamació davant l'Administració en la forma que es preveu a l'article següent.

7. Emplenada i signada la denúncia, el denunciant ha de lliurar, en el mateix acte una de les còpies al denunciat, que l'ha de conservar a disposició de la inspecció de consum. El denunciant ha de presentar la denúncia davant l'Administració en la forma que es preveu a l'article 10.

Article 9

Presentació de reclamacions i mediació prèvia potestativa

1. El consumidor o usuari reclamant ha de presentar a la Direcció General de Consum o a l'oficina municipal d'informació als consumidors que resulti competent en els termes municipals on l'oficina existeixi l'original del full de reclamació o denúncia en el termini màxim de 20 dies des de la seva formulació. La presentació es pot dur a terme en qualsevol de les formes que es preveuen a l'article 38 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

2. Dins el termini esmentat de 20 dies, el reclamant i el reclamat poden intentar directament arribar a una solució de la disputa. Si s'obté aquest resultat, s'ha de reflectir per escrit al propi full de reclamació o de denúncia i s'eximeix el reclamat de dur a terme la presentació, sense perjudici que ho pugui fer ell o el reclamat en cas d'incompliment, per qualsevol de les parts, d'allò que s'hagués acordat.

3. Dins el mateix termini de 20 dies, el reclamant pot sol·licitar a l'associació de consumidors i usuaris de la seva elecció, o a l'oficina municipal d'informació als consumidors que resulti competent, que dugui a terme les accions mediadores davant l'empresa reclamada, a l'objecte d'obtenir una solució pactada a la controvèrsia que ha causat la reclamació. Aquesta sol·licitud d'intervenció de l'associació de consumidors o de l'oficina municipal d'informació als consumidors que resulti competent no pot tenir lloc si el reclamant i l'empresa reclamada han sotmès la controvèrsia expressament a l'Arbitratge de Consum en el propi full de reclamació o denúncia o en el contracte.

4. La sol·licitud d'intervenció d'una associació de consumidors i usuaris o de l'oficina municipal d'informació als consumidors que resulti competent no és obstacle perquè, si la mediació que es du a terme no produeix els efectes desitjats, el reclamant hagi de presentar la reclamació a la Direcció General de Consum, en els termes que es preveuen en el punt 1 d'aquest article.

Article 10

Presentació de denúncies

1. El denunciant ha de presentar l'original del full de reclamació o de denúncia a la Direcció General de Consum, o a l'oficina municipal d'informació als consumidors que resulti competent en els termes municipals on l'oficina existeixi, en el termini màxim de 20 dies des de la seva formulació. La presentació es pot dur a terme en qualsevol de les formes que es preveuen a l'article 38.4 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

2. El denunciant ha d'acompanyar l'original de la denúncia que presenti amb tots els mitjans de prova dels fets que descriu dels quals disposi, com a contractes, factures, rebuts, fulls descriptius o de propaganda, mostres, fotografies o altres mitjans de reproducció.

3. L'oficina municipal d'informació als consumidors que resulti competent, una vegada rebuda la denúncia i si de la reclamació formulada resulta la possible existència d'una infracció de la normativa vigent en matèria de consum, la inspecció i la sanció de la qual sigui competència de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, atesos els termes de l'article 59.3 de la Llei 1/1998, de 10 de març, mitjançant la qual s'aprova l'Estatut dels consumidors i usuaris de les Illes Balears, la trametrà tot seguit a la Direcció General de Consum, perquè pugui emprendre les accions inspectores i, si n'és el cas, sancionadores que esdevinguin adients, en els termes que es preveuen a l'article 12.

Article 11

Tramitació de les reclamacions

1. Presentada la reclamació pel consumidor o usuari reclamant, se n'ha d'acusar la recepció al reclamant dins els 10 dies següents, comptadors des de l'entrada en el registre de la Conselleria de Salut i Consum, en els termes prevists a l'art. 42.4 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú. En el supòsit que el full de reclamació o de denúncia no s'hagi emplenat correctament o hi manquin els extrems que es preveuen a l'article 8, s'ha de requerir al reclamant perquè, en un nou termini de 10 dies, comptadors des de la recepció del requeriment, esmeni la falta o completi el full, sota l'avertiment que, en el cas de no fer-ho, es pot dictar una resolució en què se'l tenguí per desistit de la reclamació.

2. Juntament amb l'avís de recepció o, si n'és el cas, una vegada esmenada o completada la reclamació, s'ha d'atorgar, tant al consumidor reclamant com a l'empresari o professional, un termini de 15 dies, comptadors des de la data de recepció de l'avís o de l'ofici corresponent per fer al·legacions o presentar mitjans de prova complementaris. Dins aquest termini, i sense perjudici que ho hagi pogut fer en el termini esmentat abans, el reclamant ha d'aportar o adjuntar a l'original de la reclamació tots els mitjans de prova dels fets que descriu i dels quals disposi, com a contractes, factures, rebuts, fulls descriptius o de propaganda, mostres, fotografies o altres mitjans de reproducció, en relació amb la seva reclamació.

3. Dins aquest mateix termini de 15 dies, i si de la reclamació formulada resulta la possible existència d'una infracció de la normativa vigent en matèria de consum, la reclamació s'ha de traslladar a la inspecció perquè dugui a terme les accions investigadores adients. Sense perjudici del que es disposa en aquest article, una vegada realitzada visita d'inspecció, s'ha de procedir, a més, d'acord amb allò que es disposa en els punts 4 a 6 de l'article següent.

4. Malgrat el que s'exposa en els punts anteriors, si ambdues parts han manifestat la seva voluntat de sotmetre la controvèrsia a l'Arbitratge de Consum i una vegada que s'hagi acusat la seva recepció, la reclamació es trametrà a la Junta Arbitral de Consum perquè iniciï el procediment arbitral, d'acord amb les previsions del Reglament Regulador del Sistema Arbitral de Consum.

5. L'oficina municipal d'informació als consumidors que resulti competent, una vegada rebuda la reclamació i concloues les seves accions mediadores, sempre que aquestes hagin estat sol·licitades pels consumidors, o immediatament si de la reclamació formulada resulta la possible existència d'una infracció de la normativa vigent en matèria de consum, la inspecció i la sanció de la qual sigui competència de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, atesos els termes de l'article 59.3 de la Llei 1/1998, de 10 de març, mitjançant la qual s'aprova l'Estatut dels consumidors i usuaris de les Illes Balears, ha de trametre tot seguit a la Direcció General de Consum la reclamació o la còpia acarada d'aquesta, perquè pugui emprendre les accions inspectores i, si n'és el cas, sancionadores que esdevinguin adients.

Article 12

Tramitació de les denúncies

1. Presentada una denúncia pel denunciant, se n'ha d'acusar la recepció a aquest dins els 10 dies següents, comptadors des de l'entrada en el registre de la Conselleria de Salut i Consum, en els termes prevists a l'art. 42.4 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú. En el supòsit que el full de reclamació o de denúncia no s'hagi emplenat correctament o hi manquin els extrems que es preveuen a l'article 8, s'ha de requerir al denunciant perquè en un nou termini de 10 dies, comptadors des de la recepció del requeriment, esmeni la falta o completi el full, sota l'avertiment que, en el cas de no fer-ho, es pot dictar una resolució en què se'l tenguí per desistit de la denúncia.

2. Simultàniament a l'avís de recepció o, si n'és el cas, una vegada esmenada o completada la denúncia, aquesta s'ha de traslladar a la inspecció de Consum perquè dugui a terme les accions investigadores adients. S'exceptua el supòsit en què, un cop examinats els fets, es faci manifestament palès que aquests que es descriuen i es denuncien no poden suposar una infracció en matèria de consum.

3. S'ha de fer una visita d'inspecció a l'empresa denunciada i, una vegada recollides les al·legacions que formulí el denunciat, s'ha de redactar una acta de l'acció inspectora que s'ha dut a terme.

4. Si de l'acta de la inspecció es desprèn la presumpta comissió d'una infracció de la normativa en matèria de consum, l'òrgan competent ha de dictar una resolució d'inici del corresponent procediment sancionador, el qual ha de seguir els tràmits específics.

5. Si de l'acta de la inspecció no es desprèn la comissió de cap tipus d'infracció de la normativa en matèria de consum, s'ha d'arxivar la denúncia.

6. S'ha de comunicar al denunciant l'acord d'iniciació i la resolució que posi fi al procediment sancionador o, si pertoca, la decisió de no iniciar aquest procediment o d'arxivar-ne les actuacions.

Article 13**Finalització dels procediments**

1. A més de les causes generals de finalització del procediments administratius, són també causes de finalització dels procediments regulats en el present Decret les següents:

A) Del procediment de reclamació:

a) La conformitat de l'empresari o professional amb la pretensió del reclamant.

b) L'avinença o l'acord transaccional dels anteriors.

c) L'acceptació de l'Arbitratge de Consum per ambdues parts.

d) La iniciació d'un procediment sancionador derivat de la reclamació.

e) El transcurs de 3 mesos, comptadors des de la presentació de la reclamació sense que hi hagi hagut una avenença entre les parts o no hagin concorregut cap de les altres circumstàncies que posen fi a aquest procediment.

B) Del procediment de denúncia:

a) L'arxiu de la denúncia per manca evident d'existència o d'acreditació d'infraccions.

b) La iniciació d'un procediment sancionador derivat d'una denúncia.

2. La resolució que posi fi al procediment ha de fer constar la concurrència d'aquestes causes, sense entrar en el fons dels assumptes o tot limitant-se a constatar l'abast dels acords assolits pels interessats, excepte en el cas que es preveu a l'apartat B) a).

3. El que es disposa en l'apartat 1 A) d'aquest article s'entén sense perjudici que els procediments sancionadors que s'hagin iniciat, continuïn els tràmits si es detecta que els fets objecte de la reclamació poden constituir una infracció en matèria de consum.

Article 14**Infraccions i sancions**

L'incompliment de les obligacions i de les prohibicions que es deriven de les disposicions d'aquest reglament es considera una infracció, d'acord amb allò que disposen els articles 47 i següents de la Llei 1/1998, de 10 de març, mitjançant la qual s'aprova l'Estatut dels consumidors i usuaris de les Illes Balears.

Article 15**Prohibició de fulls no oficials**

1. Sense perjudici d'allò que es disposa a l'article 2.4 d'aquest Decret, està prohibit el lliurament a la persona consumidora o usuària de qualsevol altre tipus de document distint del model oficial de fulls de reclamació o denúncia.

2. El lliurament d'un full d'aquestes característiques ha de tenir la consideració de negativa de lliurament del full, d'acord amb els termes de l'article 7 d'aquest Decret.

Article 16**Competències**

Els òrgans i les unitats de l'Administració de la Comunitat Autònoma competents per raó de la matèria han de dur a terme la vigilància i la inspecció del compliment de les disposicions d'aquest Decret, sense perjudici que els òrgans competents de les administracions locals apliquin aquesta norma dins les seves competències en matèria de consum envers la venda ambulants o en els mercats permanents o temporals en el seu territori.

Disposició transitòria**Calendari d'aplicació**

1. D'acord amb la disposició transitòria tercera de la Llei 1/1998, de 10 de març, mitjançant la qual s'aprova l'Estatut dels consumidors i usuaris de les Illes Balears, els comerços, els serveis i les activitats professionals que, en el moment d'entrar en vigor aquest Decret i d'acord amb normativa específica en matèria de consum que els sigui d'aplicació, ja estaven obligats a disposar de fulls de reclamació, poden fer servir els fulls del model anterior durant un termini màxim de dos anys, comptadors des de l'entrada en vigor d'aquest Decret. A partir de la finalització d'aquest termini, només poden disposar i fer servir els fulls d'acord amb el model únic aprovat per aquest Decret.

2. La resta d'obligats a disposar de fulls de reclamació o de denúncia han d'estar en disposició de lliurar-los als interessats des del dia d'entrada en vigor d'aquest Decret.

Disposició derogatòria

1. Es deroguen totes les normes de rang igual o inferior que s'oposin o contradiguin allò que es disposa a aquest Decret.

2. Queden sense efecte en el territori de la comunitat autònoma de les Illes

Balears les disposicions en matèria de protecció dels consumidors contingudes a normes que, per àmbits sectorials o per activitats determinades, regulin la forma que han de revestir els fulls de reclamacions o de denúncia per aquests sectors concrets d'activitat.

Disposició final primera**Desenvolupament de la norma**

1. S'autoritza el conseller competent en matèria de consum per dictar les disposicions de desenvolupament d'aquesta norma que resultin necessàries.

2. Expressament resta autoritzat a modificar per ordre, les característiques del model de full de reclamacions o de denúncia que es recull a l'annex I del present Decret.

Disposició final segona**Entrada en vigor**

Aquest Decret entra en vigor a partir dels 6 mesos, comptadors des de la data de la seva publicació en el Butlletí Oficial de les Illes Balears.

Palma, 10 de juliol de 2009

El president

Francesc Antich i Oliver

El conseller de Salut i Consum

Vicenç Thomàs Mulet

 Govern de les Illes Balears Conselleria de Salut i Consum Direcció General de Consum		Annex I	RECLAMACIÓ / RECLAMACION DENÚNCIA / DENUNCIA Nòm: _____ / _____
EMPRESA RECLAMADA			
Empresa:	Activitat/Actividad:	NIF:	
Domicili/Domicilio:	núm./n.º:	Tel.:	Localitat/Localidad:
Provincia/Provincia:	CP:		
CONSUMIDOR			
Sr./Sra.:	núm.:	DNI/CIF/NIE/Pass:	Adreça/Domicilio:
Provincia/Provincia:	Illa/Isla:	CP:	Localitat/Localidad:
Descripció del producte o servei objecte de reclamació i motiu: Descripción del producto o servicio objeto de reclamación y motivo:			
Pretensions/Pretensiones:			
Documentació que acompanya la reclamació/Documentación que se adjunta con la reclamación:			
Alegacions de l'empresa reclamada o denunciada/Alegaciones de la empresa reclamada o denunciada:			
El reclamar/El reclamado			
El producte es troba en poder de /El producto se encuentra en poder de:			
Valoració del producte o servei/Valoración del producto o servicio:			
Sol·licitareu presupost previ?/Solicitó presupuesto previo?: Sí / No / No / No			
Signatura del reclamant o denunciant Firma del reclamante o denunciante.			
..... de de 200...			
En cas d'haver arribat a un acord per resoldre la controvèrsia, signar En caso de haber llegado un acuerdo para resolver la controversia, firmar			
El reclamant El reclamante	El reclamat El reclamado		
En cas que ambdues parts sotmetin la controvèrsia a l'Arbitratge de Consum, signar En caso de que ambas partes sometan la controversia al Arbitraje de Consumo, firmar			
El reclamant El reclamante	El reclamat El reclamado		

De conformitat amb l'article 5 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, us informem que les dades d'aquest formulari passaran a formar part d'un arxiu informatiu de la Conselleria de Salut i Consum. També podreu accedir a aquest arxiu i sol·licitar la rectificació o cancel·lació de les vostres dades personals.

De conformidad con el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, les informamos que los datos de este formulario pasarán a formar parte de un archivo informativo de la Conselleria de Salut i Consum. También podrá acceder a este archivo para solicitar la rectificación o cancelación de sus datos personales.

Annex II

Este establecimiento dispone de hojas de reclamación

Aquest establiment disposa de fulls de reclamació

— o —

2.- Autoritats i personal (oposicions i concursos)

UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS

Num. 15431

Resolució del dia 3 de juliol de 2009 de la Universitat de les Illes Balears per la qual es convoquen proves selectives per a l'ingrés a l'escala de tècnics superiors, subgrup A1, dels cossos específics d'aquesta universitat, pel torn restringit.

En compliment del que disposen els Estatuts d'aquesta universitat, aprovats pel Decret 170/2003, de 26 de setembre (Butlletí Oficial de les Illes Balears, núm. 136, de 30 de setembre), aquest Rectorat, en ús de les competències que té atribuïdes a l'article 75.2 de la Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats, acorda de convocar proves selectives per a l'ingrés a l'escala de tècnics superiors de la Universitat de les Illes Balears, subgrup A1, pel sistema general de promoció interna, de conformitat amb les següents

Bases de la convocatòria

1. Normes generals

1.1. Es convoquen proves selectives per cobrir una plaça vacant del cos específic d'altres serveis, escala de tècnics superiors de la Universitat de les Illes Balears, subgrup A1, pel sistema general de promoció interna, la qual no generarà vacant quan sigui coberta. L'àrea o servei de la plaça és el que consta a l'annex I d'aquesta convocatòria.

1.2. A aquestes proves selectives els són aplicables la Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats, la Llei 7/2007, de 12 d'abril, de l'Estatut bàsic de l'empleat públic (Butlletí Oficial de l'Estat del 13), la Llei 3/2007, de 27 de març, de la Funció Pública de la comunitat autònoma de les Illes Balears (Butlletí Oficial de les Illes Balears, de 3 d'abril), els Estatuts d'aquesta universitat, aprovats pel Decret 170/2003, de 26 de setembre (Butlletí Oficial de les Illes Balears del 30), el que es disposa en aquesta convocatòria i la resta de normativa vigent que resulti aplicable.

1.3. D'acord amb el que preveu l'article 75.2 de la Llei orgànica 6/2001, d'universitats, de 21 de desembre, aquesta convocatòria s'ha de publicar al Butlletí Oficial de les Illes Balears (BOIB), i així mateix es publicarà al Full Oficial de la Universitat de les Illes Balears (FOU), mitjançant un breu resum. La publicació del BOIB és la que s'ha de prendre com a referència a l'efecte del còmput de terminis per presentar sol·licituds. Tots els actes que es derivin d'aquesta convocatòria es publicaran a la pàgina web del Servei de Recursos Humans <http://www.uib.es/servei/rrhh/pas/convocatories.html> i al tauler d'anuncis de Son Lledó.

2. Requisits dels candidats

2.1. Per ser admesos a la realització de les proves selectives, els aspirants han de complir els requisits següents:

2.1.1. Tenir nacionalitat espanyola o ser nacional d'un dels Estats membres de la Unió Europea o d'aquells Estats en els quals, en virtut de tractats internacionals subscrits per la Unió Europea i ratificats per Espanya, sigui aplicable la lliure circulació de treballadors en els termes en què aquesta estigui definida al tractat constitutiu de la Unió Europea.

També hi poden participar, qualsevol que sigui la seva nacionalitat, el cònjuge dels espanyols i dels nacionals d'altres Estats membres de la Unió Europea, sempre que no estiguin separats de dret, i els seus descendents i els del cònjuge,

sempre que no estiguin separats de dret, que siguin menors de vint-i-un anys o més grans d'aquesta edat que visquin a càrrec seu.

2.1.2. Tenir complerts els setze anys i no haver complert l'edat de jubilació forçosa.

2.1.3. Estar en possessió de qualsevol dels títols universitaris següents: llicenciatura universitària, enginyeria superior, arquitectura, titulació universitària oficial de grau, o en condicions d'obtenir-lo en la data en què acabi el termini de presentació de sol·licituds.

En el cas de titulacions obtingudes a l'estranger, s'ha d'estar en possessió de la credencial que n'acrediti l'homologació.

2.1.4. Pertànyer, com a funcionari de carrera, el dia de finalització del termini de presentació de sol·licituds, a l'escala de tècnics mitjans del subgrup A2 del cos específic d'altres serveis de la Universitat de les Illes Balears i haver prestat serveis efectius, durant almenys dos anys, com a funcionari de carrera a la dita escala a la UIB.

2.2. Tots els requisits enumerats a la base 2.1 s'han de tenir el dia que acabi el termini de presentació de sol·licituds i s'han de mantenir fins al moment de la presa de possessió com a funcionari de carrera.

3. Sol·licituds

3.1. Les persones que vulguin prendre part en aquestes proves selectives ho han de fer constar a la sol·licitud que facilita la consergeria de la Universitat de les Illes Balears de Son Lledó, campus universitari, carretera de Valldemossa, km 7,5, Palma, o al model normalitzat corresponent, que es posarà a disposició de les persones interessades a la pàgina web del Servei de Recursos Humans de la Universitat. No s'admetran les sol·licituds que siguin presentades en altres models diferents dels models normalitzats que s'han especificat anteriorment.

3.2. La presentació de sol·licituds s'ha de fer al Registre General de la Universitat de les Illes Balears, campus universitari, carretera de Valldemossa, km 7.5, Son Lledó, Palma, de 9 a 14 hores, o en la forma prevista a l'Acord executiu 3727/1997, de 25 de novembre, sobre organització i funcionament del Registre de la Universitat de les Illes Balears, o en la forma que estableix l'article 38 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, en el termini de vint dies naturals comptats a partir de l'endemà de la publicació de la convocatòria al Butlletí Oficial de les Illes Balears, i s'han d'adreçar a la Magnífica Senyora Rectora de la Universitat de les Illes Balears.

Les sol·licituds subscrites pels aspirants des de l'estranger es poden tramitar, en el termini indicat al paràgraf anterior, mitjançant les representacions diplomàtiques o consulars espanyoles corresponents, les quals les trameten tot seguit a l'organisme competent.

3.3. A la sol·licitud s'hi ha d'adjuntar una fotocòpia del DNI o document acreditatiu corresponent.

3.4. També, si el tenen, els aspirants hi han d'adjuntar còpia acarada del certificat de nivell de català corresponent exigint, nivell B o el seu equivalent d'acord amb la normativa vigent, així com també la titulació de llicenciat en Filologia Catalana, que eximeixen de la realització de la prova de català.

3.5. Els aspirants que pateixin alguna discapacitat que vulguin participar a les proves selectives, ho han d'indicar a la sol·licitud i també ho han d'acreditar amb un document original o fotocòpia acarada. Així mateix poden demanar les possibles adaptacions de temps i mitjans per a la realització dels exercicis en què aquestes adaptacions siguin necessàries. A fi que el tribunal pugui resoldre de forma objectiva la sol·licitud plantejada, la persona interessada ha d'adjuntar el dictamen tècnic facultatiu emès per l'òrgan tècnic de valoració que va dictaminar el grau de discapacitat.

3.6. Els aspirants estrangers han de presentar la documentació que acrediti que hom és nacional de la Unió Europea o d'algun Estat en el qual, en virtut dels tractats internacionals subscrits per la Unió Europea i ratificats per Espanya, sigui aplicable la lliure circulació dels treballadors.

3.7. Els drets d'examen són de 12,73 euros i s'han d'ingressar al compte corrent número 2051.0151.65.1009822288 obert a la Caixa d'Estalvis Sa Nostra amb el nom «Universitat de les Illes Balears, oposicions».

Estan exemptes de pagar la taxa d'examen les persones a les quals es refereix l'article 14 de la Llei 55/1999, de 29 de desembre, de mesures fiscals, administratives i de l'ordre social, en els terminis i les condicions que s'hi detallen. Les persones afectades han de presentar el justificant corresponent.

3.8. La sol·licitud ha de dur la validació mecànica de pagament de l'entitat bancària col·laboradora o ha d'anar acompanyada del comprovant bancari original o el resguard original acreditatiu de transferència d'haver satisfet els drets d'examen, i, en cas que no hi sigui, determinarà l'exclusió de l'aspirant. En cap cas la presentació i el pagament no suposen la substitució del tràmit de presentació, dins el termini i en la forma escaients, de la sol·licitud davant l'òrgan expressat a la base 3.2.

3.9. L'autoritat convocant, per si mateixa o a proposta del president del tribunal, pot sol·licitar, a l'efecte que sigui procedent, que els interessats acreditin els punts on se suposa que han incorregut en inexactitud o falsedat a l'hora de formular la sol·licitud corresponent.