

Disposición derogatoria única Derogación normativa

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

Disposición final primera Habilitación normativa

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

Disposición final segunda Entrada en vigor

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

Palma, 10 de julio de 2009

EL PRESIDENTE
Francesc Antich Oliver

El Consejero de Economía, Hacienda e Innovación
Carles Manera Erbina

— 0 —

CONSEJERÍA DE SALUD Y CONSUMO

Num. 15957

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

DECRETO

Artículo 1 Objeto

Este Decreto tiene por objeto regular:

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

Artículo 2 Ámbito de aplicación

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

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

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

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

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

Artículo 3 Definiciones

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

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

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

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

Artículo 4 Forma de las Hojas

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

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

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

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

Artículo 5 Disponibilidad de las hojas de reclamaciones

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

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

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

Artículo 6 Información de la existencia de las hojas

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

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

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

Artículo 7 Entrega de las hojas de reclamaciones

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

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

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

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

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

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

Artículo 8 Formulación de la reclamación o denuncia

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 9 Presentación de reclamaciones y mediación previa potestativa

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

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

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

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

punto 1 de este artículo.

Artículo 10

Presentación de las denuncias

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

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

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

Artículo 11

Tramitación de las reclamaciones

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

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

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

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

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

Artículo 12

Tramitación de las denuncias

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 13

Finalización de los procedimientos

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

A) Del procedimiento de reclamación:

a) La conformidad del empresario o profesional con la pretensión del reclamante.

b) El entendimiento o el acuerdo transaccional de los anteriores.

c) La aceptación del arbitraje de consumo por las dos partes.

d) La iniciación de un procedimiento sancionador derivado de la reclamación.

e) El transcurso de 3 meses a contar desde la presentación de la reclamación, sin que haya habido un acuerdo entre las partes ni se haya producido ninguna de las otras circunstancias que ponen fin a este procedimiento.

B) Del procedimiento de denuncia:

a) El archivo de la denuncia per falta evidente de existencia o acreditación de infracciones.

b) La iniciación de un procedimiento sancionador derivado de una denuncia.

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

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

Artículo 14

Infracciones y sanciones

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

Artículo 15

Prohibición de hojas no oficiales

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

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

Artículo 16

Competencias

Los órganos y unidades de la Administración de la Comunidad Autónoma

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

Disposición transitoria Calendario de aplicación

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

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

Disposición derogatoria

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

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

Disposición final primera Desarrollo de la norma

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

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

Disposición final segunda Entrada en vigor

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

(Ver anexoS en la versión catalana)

Palma, 10 de julio de 2009

El presidente
Francesc Antich Oliver

El Consejero de Salud y Consumo
Vicenç Thomàs Mulet

— 0 —

2.- Autoridades y personal (oposiciones y concursos)

UNIVERSIDAD DE LAS ILLES BALEARS

Num. 15431

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

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

Bases de la convocatoria

1. Normas generales

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

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

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

2. Requisitos de los candidatos

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

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

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

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

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

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

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

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

3. Solicitudes

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

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

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

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

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 addicional 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

— 0 —

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-

article 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 naturalesa 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 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 ambulat, 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 ambulat, s'hi ha d'exposar permanentment 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'extimeix el reclamant 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 pretesos, 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 duguin 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 prevencions 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 concloses 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 formulï 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 l A) d'aquest article s'entén sense perjudici que els procediments sancionadors que s'hagin iniciat, continuen 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 / RECLAMACIÓN
DENÚNCIA / DENUNCIA

EMPRESA RECLAMADA

Empresa: Activitat/Actividad: NIF:
Domini/Dominio: nòm./n.º: Tel.:
Província/Provincia: CP: Localitat/Localidad:

CONSUMIDOR

Sr./Sra.: DNI/CIF/NIE/Pas: Adreça/Direcció:
nòm./n.º: Tel.: Localitat/Localidad:
Província/Provincia: Illa/Isla: CP:

Descripció del producte o servei objecte de reclamació i motiu:
Descripción del producto o servicio objeto de reclamación y motivo:

Previsions/Previsiones:

Documentació que acompanya la reclamació/Documentación que se adjunta con la reclamación:

Al·legacions de l'empresa reclamada o denunciada/Allegaciones de la empresa reclamada o denunciada:

El reclamant/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·licito el meu preu/precio/precio/ Sol·licito presupuesto/precio: SI / 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, signa
En caso de haber llegado a un acuerdo para resolver la controversia, firma:

El reclamant El reclamant
El denunciat El denunciado

En cas que ambdues parts acceptin la controvèrsia a l'Arbitratge de Consum, signa
En caso de que ambas partes acepten la controversia al Arbitraje de Consumo, firma:

El reclamant El reclamant
El denunciat El denunciado

En conformitat amb l'article 14 de l'Estatut dels Consumidors i Usuaris de les Illes Balears, de 10 de març, de promoció de drets de acció personal, autoritzo que les dades d'aquest formulari siguin utilitzades per a l'activitat de la Conselleria de Salut i Consum. També puc acceptar i veure les dades de la meua activitat personal i comercial a través de la Conselleria de Salut i Consum. També puc acceptar i veure les dades de la meua activitat personal i comercial a través de la Conselleria de Salut i Consum. També puc acceptar i veure les dades de la meua activitat personal i comercial a través de la Conselleria de Salut i Consum.

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 restríngit.

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 conselleria 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.