

Dictamen núm. 6/2021 relatiu a l'avantprojecte de Llei de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears

Atès el que disposa l'article 2, núm. 1, lletra a, incís primer, de la Llei 10/2000, de 30 de novembre, del Consell Econòmic i Social de les Illes Balears i l'article 30 del Decret 67/2010, de 28 de maig, pel qual s'aprova el Reglament que regula l'organització i el funcionament, el Consell Econòmic i Social emet el següent:

DICTAMEN

I. Antecedents

Primer. El dia 28 de maig de 2021 es registra d'entrada en el Consell Econòmic i Social (CES) la sol·licitud de dictamen de la Conselleria de Salut i Consum relativa a l'avantprojecte de Llei de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears

Segon. El dia 2 de juny de 2021 s'anuncia l'entrada de la sol·licitud als consellers del CES.

Tercer. L'expedient tramés al CES consta de la següent documentació:

1. Informe justificatiu del director general de Consum relatiu a la consulta pública prèvia a la proposta d'elaboració d'una nova Llei de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears.
2. Resolució per la qual s'ordena la tramitació d'una consulta pública prèvia a l'elaboració d'un avantprojecte de Llei de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears.



3. Certificat emès pel cap del Servei de Participació i Voluntariat de la Direcció General de Participació i Voluntariat, de la Secretaria Autonòmica de Memòria Democràtica i Bon Govern-Conselleria d'Administracions Públiques i Modernització, relatiu al tràmit de consulta pública prèvia.
4. Diligència relativa a les aportacions presentades de manera telemàtica durant el tràmit de consulta pública prèvia.
5. Resolució de la consellera de Salut i Consum per la qual s'inicia el procediment per a l'elaboració d'un avantprojecte de Llei de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears.
6. Comunicació a la Direcció General de Relacions Institucionals i amb el Parlament de la resolució de la consellera de Salut i Consum per la qual s'inicia el procediment per a l'elaboració d'un avantprojecte de Llei de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears.
7. Memòria d'Anàlisi d'Impacte Normatiu.
8. Resolució del director general de Consum pel qual se sotmet a informació pública l'Avantprojecte de Llei de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears (BOIB núm. 202, d'1 de desembre de 2020).
9. Tràmit d'audiència a les conselleries de l'administració autonòmica, per mitjà de les secretaries generals.
10. Tramesa de l'avantprojecte de Llei al Consell Balear de Consum.
11. Certificat emès per la Direcció General de Participació i Voluntariat, de la Secretaria Autonòmica de Memòria Democràtica i Bon Govern-Conselleria d'Administracions Públiques i Modernització, relatiu a la publicació a la pàgina web de participació ciutadana, de l'enllaç al tràmit d'audiència i informació pública.
12. Al·legacions presentades durant els tràmits d'audiència i informació pública.



13. Esborrany de l'avantprojecte de Llei de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears.

14. Ofici de la consellera de Salut i Consum, en virtut del qual sol·licita el dictamen preceptiu al Consell Econòmic i Social de les Illes Balears.

Quart. D'acord amb el procediment aplicable, la Comissió de Treball de l'Àrea Social elabora una proposta de dictamen que és elevada a la Comissió permanent. Aquest òrgan, aprova finalment el dictamen el dia 28 de juny de 2021.

I. Contingut de l'avantprojecte de llei

I. El projecte de decret tramés per a dictamen consta d'una part expositiva (exposició de motius), una part dispositiva composta per 108 articles dividits en set títols i una part final formada per tres disposicions addicionals, dues disposicions transitòries, una disposició derogatòria i dues disposicions finals.

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

A continuació, pel que fa als motius que justifiquen l'oportunitat d'aquesta nova regulació, estableix que la contractació a Internet i la globalització de les relacions de consum, l'administració electrònica, el desenvolupament dels mecanismes extrajudicials de resolució de conflictes de consum i l'extensió a la xarxa europea de resolució alternativa de litigis en línia, la tipificació de noves conductes infractores sorgides arran de les noves



modalitats de venda en els mercats digitals i dels nous productes en forma de continguts digitals i la comercialització en xarxes electròniques, entre d'altres, fan necessària l'adaptació de la Llei 7/2014 a aquests nous reptes.

D'altra banda, s'explica també que aquest avantprojecte amplia els drets de les persones consumidores i usuàries, especialment els drets d'informació i documentació en la compra i el finançament de l'habitatge, i perfecciona els mecanismes extrajudicials de resolució de conflictes de consum a disposició de les persones per a l'exercici dels drets com a «procediments eficaços per a l'exercici dels drets», en compliment del que estableix l'article 51 de la Constitució.

Finalment, es fa referència a com aquest avantprojecte s'ajusta als principis de bona regulació que preveu l'article 49.1 de la Llei 1/2019, de 31 de gener, del Govern de les Illes Balears.

II. Pel que fa a la part dispositiva del projecte normatiu, tal i com hem dit abans, aquest s'estructura en set títols diferents:

El Títol I *Disposicions Generals* estableix l'objecte de l'avantprojecte, que és garantir la protecció i defensa dels drets i els interessos legítims de les persones consumidores i usuàries en el territori de les Illes Balears, en compliment del mandat que conté l'article 51 de la Constitució i en l'exercici de les competències que l'Estatut d'autonomia atribueix a la comunitat autònoma de les Illes Balears. A continuació, estableix tot una sèrie de definicions als efectes de la Llei i, per acabar, fa referència als béns jurídics que es pretenen protegir amb aquesta nova regulació.

El Títol II *Drets de les persones consumidores i usuàries* amplia la regulació per protegir els consumidors adquirents d'un habitatge per la qual cosa s'han reforçat els drets d'informació abans de la compra de l'habitatge, i de manera especial abans de la



subscripció del préstec o crèdit hipotecari, sens perjudici de la protecció addicional del prestatari que fa la Llei estatal de crèdits hipotecaris. A continuació, es fan referència també als dret a la protecció de la salut i a la seguretat, fent esment a que els béns serveis posats al mercat a disposició dels consumidors han de ser segurs i no han d'implicar riscos per a la salut o la seguretat, així com el correlatiu dret de les empreses d'informar sobre els risc dels béns i serveis que proporcionen als consumidors, o als drets lingüístic de les persones consumidores i usuàries, en concret, al fet que els consumidors tenen dret a ser atesos en alguna de les llengües oficials de les Illes Balears, i no poden ser discriminats o atesos incorrectament per raó de la llengua oficial que emprin.

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

El Títol IV *Actuacions administratives per a la protecció de les persones consumidores i Usuàries* conté la regulació clàssica de la policia administrativa en matèria de consum, la inspecció de consum, que es completa amb la potestat sancionadora que conté el títol següent.

El Títol V *Potestat sancionadora* incorpora tipus nous d'infracció per adequar la Llei a les conductes infractores que sorgeixen de les noves modalitats de venda i contractació electròniques i en línia, que ja s'han estès i generalitzat a les Illes Balears, especialment amb la pandèmia originada per la COVID-19.

El Títol VI *Resolució extrajudicial dels conflictes de consum* regula els mecanismes



extrajudicials de resolució de conflictes de consum, que són la mediació i l'arbitratge de consum. En aquest sentit, es configura la Junta Arbitral com a eina oportuna per a la resolució de controvèrsies que sorgeixen en las relacions de consum entre empreses i consumidors.

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

III. Quant a la part final, aquesta es troba formada per tres disposicions addicionals, dues disposicions transitòries, una disposició derogatòria i dues disposicions finals.

En primer lloc, pel que fa a les disposicions addicionals, la primera, relativa a la conservació d'arxius, disposa, d'una banda, com la documentació dels procediments resolts per la Direcció General de Consum s'ha de conservar almenys durant cinc anys des de la data de la finalització, i de l'altra, que la documentació dels procediments arbitral de consum instruïts per la Junta Arbitral de Consum i els laudes dictats pels òrgans arbitral de consum, s'han de conservar almenys durant cinc anys, la segona, estableix que als efectes del que preveu l'article 49.h) de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, la vigència dels convenis que se subscriguin l'han de determinar les mateixes clàusules del conveni i no pot superar en cap cas els quinze anys de durada inicial. Les parts signants en poden acordar de manera unànime la pròrroga abans que acabi el termini de vigència previst per un període de fins cinc anys addicionals, i la



tercera, relativa a la promoció de l'ús de la llengua catalana, determina que les administracions competents han de promoure l'ús progressiu de la llengua catalana en les relacions de consum, així com també en els rètols, símbols i distintius de les empreses.

A continuació, amb relació a les disposicions transitòries, la primera, relativa al règim sancionador, estableix que mentre no s'aprovi un reglament específic de procediment sancionador en matèria de consum, s'ha d'aplicar el general de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, amb les especialitats que regula l'article 92 d'aquesta Llei, i la segona, manifesta que mentre no es dugui a terme el desplegament reglamentari necessari, s'han d'aplicar els reglaments estatals i autonòmics en la matèria. No obstant això, el Reial decret 1945/1983, de 22 de juny, sobre règim sancionador en matèria de defensa del consumidor i producció agroalimentària, només s'ha de aplicar per al procediment de presa de mostres de qualsevol producte o bé.

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

Ja per acabar, quant a les disposicions finals, la primera fa referència al desplegament de la Llei, i la segona determina la seva entrada en vigor.

II. Observacions generals

Primera. Defensar els drets de les persones consumidores i usuàries constitueix tot un repte en els nostres dies i encara més en el futur. El mercat actual es caracteritza per la situació dominant que ocupen les grans empreses, l'enorme diversificació i contínua aparició de productes i serveis, i les noves formes de comercialització i contractació. En els nous hàbits de consum hi ha aspectes que afecten d'una banda a el tema de l'habitatge, a



les necessitats més bàsiques i a les compres diàries, i de l'altra, a l'augment del comerç electrònic i a la consolidació d'internet, com a espai ineludible on s'exerceixen els drets.

La defensa de les persones consumidores i usuàries és un principi rector de la política social i econòmica al nostre país. La Constitució espanyola ordena en el seu article 51 als poders públics garantir la defensa de les persones consumidores i usuàries, protegint, mitjançant procediments eficaços, la seguretat, la salut i els seus legítims interessos econòmics. Igualment, en l'article 53 del text constitucional s'assenyala que aquesta defensa ha d'informar la legislació positiva, la pràctica judicial i l'actuació dels poders públics. En aquest sentit, el seu reconeixement, respecte i protecció són una responsabilitat de l'Administració pública.

La consagració de la protecció dels consumidors i usuaris com a un dels principis rectors de la política social i econòmica que informaran la legislació positiva, la pràctica judicial i l'actuació dels poders públics, va ser tinguda en compte pel legislador per dictar la primera norma autonòmica específica en aquesta matèria, la Llei 1/1998, de 10 de març, de l'Estatut dels consumidors i usuaris de la Comunitat autònoma de les Illes Balears, que va ser substituïda anys més tard per la vigent Llei 7/2014, de 23 de juliol, de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears, la justificació de la qual residia en el fet que després de més de quinze anys de vigència de l'Estatut dels consumidors i usuaris de les Illes Balears, els canvis produïts en l'oferta, la venda i la prestació de béns i serveis en el mercat i la seva contractació, així com la nova regulació en l'àmbit estatal i de la Unió Europea, fan necessari un canvi normatiu que protegeixi adequadament als consumidors i usuaris en un mercat que els situa en desavantatge i indefensió per enfrontar-se a les empreses i protegir els seus drets.

Segona. Amb caràcter general, el CES valora positivament l'avantprojecte de llei presentat per a dictamen, ja que entenem que pot contribuir d'una manera efectiva a millorar la protecció dels consumidors i usuaris, com per exemple, mitjançant l'ampliació dels drets



de les persones consumidores i usuàries en relació a la informació sobre la compra i finançament d'un habitatge o a través de la millora dels mecanismes extrajudicials de resolució de conflictes de consum a disposició de les persones per a l'exercici dels drets com a *procediments eficaços per a l'exercici dels drets*, en compliment del que estableix l'article 51 de la Constitució, ja que es tracta de procediments que permeten resoldre de manera fàcil i equitativa les controvèrsies que poden sorgir entre empresaris i consumidors sense necessitat d'acudir als tribunals ordinaris de justícia. Particularment, es considera molt rellevant la inclusió dels supòsits denominats d'especial protecció, que són aquelles situacions d'inferioritat i subordinació i indefensió, i que afecten sobretot a la gent gran o a aquelles persones que pateixen algun tipus de discapacitat, regulació que es considera molt positiva ja que els casos als quals es refereix la norma exigeixen una atenció especial per part dels diferents poders públics.

No obstant l'anterior, crida l'atenció l'elevat nombre de conductes que l'avantprojecte de llei tipifica com a infraccions (algunes de les quals, són una reproducció literal de conductes ja previstes en la normativa bàsica estatal), la qual cosa, no significa que la potestat sancionadora pugui exercir-la la Comunitat autònoma de les Illes Balears en qualsevol supòsit, sinó únicament en aquells casos en els quals tingui competència, és per això que ens genera dubtes el fet que l'avantprojecte tipifiqui com infraccions conductes relatives a la contractació fora d'establiment mercantil o a la contractació electrònica, ja que fan referència a títols competencials recollits a l'article 149.1. 6º i 8º de la Constitució espanyola.

Tercera. La Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears resol controvèrsies que sorgeixen en les relacions de consum entre empreses i les persones consumidores i usuàries. En aquest sentit, la Junta intenta resoldre la controvèrsia, en primer lloc, mitjançant una mediació amb les parts, i en el cas que les parts no arribin a un acord, el president de la Junta designa els àrbitres que resolen la controvèrsia mitjançant un laude arbitral.



D'acord amb la Memòria anual de la Direcció General de Consum, durant l'any 2020 les persones consumidores i usuàries de les nostres Illes varen presentar un total de 1.366 sol·licituds d'arbitratge de consum, mentre que en els anys 2019 i 2018 es varen presentar un total de 1.706 i 1.705 sol·licituds respectivament, descens que es deu com a conseqüència del confinament, que va ocasionar que les persones consumidores no presentessin sol·licituds d'arbitratge durant dos mesos, cosa que ha ocasionat un descens de quasi 350 sol·licituds, en comparació amb els anys anteriors. A continuació, cal destacar que el sector amb més controvèrsies en via arbitral de consum, amb diferència, és el de les telecomunicacions (985 reclamacions), això és conseqüència que les principals operadores accepten l'arbitratge de consum per resoldre les controvèrsies amb els usuaris. A molta distància el segueixen les comercialitzadores d'energia (95 reclamacions) i el sector del moble (71 reclamacions). Pel que fa a les empreses adherides, actualment es troben adherides un total de 1.331 empreses, de les quals, 27 es varen adherir l'any 2020 a través de la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears, mentre que durant l'any 2019 van ser 40 empreses les que s'hi varen adherir. La disminució de l'activitat econòmica provocada per la pandèmia va reduir el nombre d'empreses adherides, en comparació amb l'any anterior.

Quarta. La consellera de Salut i Consum es troba legitimada per sol·licitar aquest dictamen, amb caràcter preceptiu, d'acord amb el que disposa l'article 2.1.a) de la Llei 10/2000, de 30 de novembre, del Consell Econòmic i Social de les Illes Balears, i l'article 31 del Decret 67/2010, de 28 de maig, pel qual s'aprova el Reglament que regula l'organització i el funcionament.

I. Observacions particulars

Primera. En general, i pel que fa al procediment, aquest s'ha elaborat amb correcció i s'han seguit tots els tràmits exigits fins al moment de la sol·licitud del dictamen, amb una àmplia fase d'audiència i la possibilitat, mitjançant el tràmit d'informació pública, de la



participació de tots aquells que es poguessin considerar interessats.

A més, s'ha tramés l'avantprojecte de llei al Consell de Consum, en compliment de la funció que li atribueix l'article 2.b del Decret 75/2001, de 25 de maig, pel qual es regula aquest òrgan consultiu autonòmic, de col·laboració i participació en matèria de consum de les associacions de consumidors i organitzacions empresarials.

A més, es valora positivament que s'hagin considerat individualment les al·legacions presentades, i s'hagin contestat incloent-hi els motius pels quals s'acceptaven o es rebutjaven.

Segona. En un altre ordre de coses, a l'expedient tramés per a dictamen figura la preceptiva memòria d'anàlisi d'impacte normatiu, emesa pel director general de Consum, en la qual es justifica l'oportunitat de la norma i l'adequació a les finalitats perseguides, amb referències del marc normatiu en què s'insereix, la taula de vigències i la relació de les disposicions afectades, l'anàlisi de l'impacte econòmic, l'adequació de l'avantprojecte a la Llei 20/2013, de 9 de desembre, de garantia de la unitat de mercat, la referència al procediment d'elaboració, la justificació de l'adequació de l'avantprojecte als principis de bona regulació de l'article 129 de la Llei 39/2015 i amb la valoració positiva de l'impacte de l'avantprojecte sobre la infància, l'adolescència i les persones amb discapacitat, així com la justificació de la no incidència del Projecte en la família, llibertat sexual i la identitat de gènere, el canvi climàtic, i el compliment dels objectius de sostenibilitat.

En relació amb l'impacte econòmic, consideram que aquest no es troba suficientment justificat, en el sentit que no resulta suficient afirmar que el projecte normatiu no suposa càrregues econòmiques a les empreses, sinó que s'hauria de fer una anàlisi més exhaustiu. Així, convindria identificar quins sectors econòmics es podrien veure més afectats per l'aprovació de la norma i si aquesta pot implicar efectes econòmics positius (afavoreix la competència, elimina obstacles, genera ocupació, etc) o si els efectes econòmics que pot provocar poden tenir un caràcter més negatiu. A banda d'això, seria



adient també analitzar l'impacte directe que pot tenir la norma en les persones consumidores i usuàries, així com també, de quina manera es poden veure afectades les petites i mitjanes empreses, ja que cal tenir present que el projecte normatiu tramés, a més d'ampliar els drets que gaudeixen les persones consumidores i usuàries d'acord amb la normativa vigent, implica a la vegada tota una sèrie d'obligacions en matèria d'informació precontractual i de lliurament de documentació per part de les empreses contractants. D'altra banda, s'hauria també de fer referència a l'impacte pressupostari de la norma, el qual, tot i que la memòria d'anàlisi d'impacte normatiu no en fa esment, consideram que pot ser rellevant, atès que, d'una banda, l'article 51 de l'avantprojecte estableix el mandat dirigit a l'administració de consum autonòmica d'adaptar els procediments administratius que tramiti al format electrònic, i de l'altra, l'article 102.4 de l'avantprojecte recupera la Comissió Interdepartamental de Consum que va crear la primera llei balear de consum, presidida pel director general de Consum, i que ha de coordinar les accions de les diverses direccions generals del Govern en matèria de protecció dels drets del consumidors, fets que poden tenir un impacte important en els pressuposts autonòmics, a través de despeses de personal o de subscripció de contractes.

Tercera. En relació a l'exposició de motius, aquesta ha d'indicar els motius que n'hagin originat l'elaboració, els objectius que es volen aconseguir, els fonaments jurídics habilitants en què es recolzi, els principis i les línies generals de la regulació quan siguin necessaris per a una comprensió millor del text legal, i la incidència en la normativa en vigor, amb indicació especial dels aspectes més nous.

Pel que fa a la importància de la part expositiva de les normes, com ha indicat el Tribunal Constitucional (sentència 90/2009, de 20 d'abril), tot i que els preàmbuls o exposicions de motius de les lleis no tenen valor normatiu serveixen, però, com a criteri interpretatiu de les disposicions normatives a què acompanyen per a la recerca de la voluntat del legislador, és a dir, serveixen per efectuar una interpretació finalista.



D'aquesta manera, consideram que, en general, aquesta compleix amb el seu objecte, atès que delimita la normativa vigent en la matèria; en defineix la finalitat, i justifica la necessitat de la regulació, no obstant això, es troba a faltar, d'una banda, una referència explícita al text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, aprovada mitjançant el Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, atès que d'acord amb la seva Disposició final primera, una part del seu contingut té el caràcter de normativa bàsica.

Finalment, d'acord amb la Llei 10/2000, de 30 de novembre, del Consell Econòmic i Social de les Illes Balears, s'ha de fer constar també la consulta feta a aquest Consell.

Quarta. En relació al contingut de l'avantprojecte de llei, farem les següents recomanacions amb la finalitat de millorar-ne el text i la comprensió:

1.- En primer lloc, l'article 4 de l'avantprojecte de llei estableix que "*A més dels drets que reconeixen la Constitució espanyola i les normes internacionals, comunitàries i estatals, els consumidors són titulars dels drets següents (...)*", per a tot seguit, enumerar tot una sèrie de drets, alguns dels quals ja figuren a la legislació bàsica de l'Estat, com ara, el dret a ser protegits davant els riscos que puguin afectar la seva salut i seguretat (article 8.1.a) del text refós estatal) o el dret a la reparació dels danys i a la indemnització pels perjudicis soferts (article 8.1.c) del mateix text refós), per tant, als efectes d'evitar reiteracions innecessàries, es recomana enumerar únicament els drets incorporats *ex novo* per la legislació autonòmica.

2.- A continuació, amb relació a la redacció de l'article 7.1 del text normatiu, consideram necessari aclarir l'expressió "*complir amb la diligència necessària*" ja que es tracta d'un concepte jurídic indeterminat en els termes que figura a l'avantprojecte. El mateix podem assenyalar amb relació a l'article 78.3 quan parla de "*lapses de temps suficients*".

3.- Respecte a les situacions de protecció especial previstes a l'article 8, es proposa afegir una nova mesura per protegir adequadament els drets de les persones vulnerables,



consistent en facilitar les relacions de consum de les persones que utilitzen la llengua de signes, mitjançant sistemes i aplicacions homologats. D'altra banda, consideram que la previsió relativa a *"la seguretat dels aparells i les instal·lacions de la llar"* hauria de fer una referència concreta al col·lectiu al qual va dirigida.

4.- En relació a l'article 14.3 relatiu a l'oferta, promoció i publicitat, entenem que la seva redacció és defectuosa, atès que fa referència a una situació inversa a la qual realment es vol protegir, per la qual cosa, es proposa la següent redacció: *"En consonància amb el que disposa l'apartat anterior, si el contingut de l'oferta, promoció o publicitat conté condicions més beneficioses per al consumidor, prevalen sobre les clàusules del contracte subscrit"*. Seguidament, i amb motiu de l'apartat quart d'aquest mateix precepte, creiem que, contràriament al que es disposa, en cap cas es pot exigir cap contraprestació a un consumidor com a conseqüència de la recepció de comunicacions comercials o de publicitat.

5.- L'article 22.3 disposa que *"Quan les empreses enregistren les converses amb els consumidors, els han de facilitar els enregistraments de manera gratuïta en el termini màxim de cinc dies des que els sol·licitin, en el suport que triïn"*. Pel que fa a aquesta previsió, es proposa especificar aquest termini en dies hàbils.

6.- Més endavant, l'article 24.1 disposa que *"Una empresa només pot manifestar que un consumidor es troba en mora si es compleixen els requisits que estableix la legislació de protecció de dades de caràcter personal"*. En relació amb aquesta previsió, es recomana fer una menció expressa a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

7.- Tot seguit, l'article 25 de l'avantprojecte estableix la informació que les empreses han de posar a l'abast del consumidor abans del contracte, fent esment especial en la lletra b) a *"el domicili social o l'adreça de l'establiment perquè el consumidor pugui contactar amb l'empresa"*. En aquest cas, es suggereix que figurin les dues adreces en el cas que aquestes



siguin diferents.

8.- Pel que fa a la informació que les empreses han de posar a l'abast del consumidor abans de la compra de l'habitatge prevista a l'article 31.1, es considera d'utilitat que també es proporcioni la informació adient relativa a les ajudes existents per a la compra o lloguer d'un habitatge.

9.- En un altre ordre de coses, l'article 34.1 de l'avantprojecte relatiu a la informació precontractual, disposa que *"D'acord amb la Llei 5/2019, de 15 de març, reguladora dels contractes de crèdit immobiliari, abans de la contractació d'un crèdit o préstec hipotecari, l'entitat financera ha de lliurar a la persona sol·licitant l'oferta vinculant, per escrit o en qualsevol suport durador que li demani, d'acord amb la normativa estatal vigent"*. En relació amb aquesta previsió, cal tenir present que d'acord amb l'article 14 de la Llei 5/2019, la informació precontractual és una informació que s'ha de presentar abans de l'oferta vinculant, i l'ha de presentar el prestamista, l'intermediari de crèdit o el seu representant designat. A continuació, pel que fa a l'obligació de realitzar una simulació en la contractació de productes financers si el tipus d'interès és variable, entenem que aquesta obligació també s'hauria d'estendre quan el tipus d'interès és fixe.

10.- Tot seguit, l'article 35 fa referència al registre que regula la Llei 2/2009, de 31 de març, per la qual es regula la contractació amb consumidors de préstecs o crèdits hipotecaris i de serveis d'intermediació per a la formalització de contractes de préstec o crèdit, no obstant això, aquest registre ha desaparegut amb l'entrada en vigor de la Llei 5/2019. En qualsevol cas, cal tenir en compte que la Llei 2/2009 fa referència als intermediaris hipotecaris, no als dels préstecs al consum.

11.- L'article 36 fa referència a la protecció en la intermediació de crèdits hipotecaris, i es remet directament al capítol III de la Llei 5/2019, de 15 de març, reguladora dels contractes de crèdit immobiliari, sense aportar cap novetat. En aquest sentit, creiem que seria interessant que l'avantprojecte de llei contemplés la creació del registre que recull



l'article 27 de la Llei 5/2019.

12.- En relació amb el foment de les associacions de consumidors i usuaris, consideram que l'article 40.3, en la seva redacció actual impedeix a una gran quantitat de professionals formar part d'aquestes associacions de consumidors, per tant, es proposa el següent contingut: *"Els membres dels òrgans directius de les associacions de consumidors i usuaris han de garantir la seva independència i imparcialitat, i poder exercir el seu càrrec, d'acord amb la legislació aplicable, evitant els conflictes d'interès"*. En consonància amb aquesta observació, en el cas que no s'arribés a acceptar, caldria modificar l'article 41.c) de l'avantprojecte, ja que afecta de manera molt rellevant a la Junta Arbitral de Consum atès que suposaria l'exclusió dels àrbitres representants del sector empresarial.

13.- Un altre punt important són els drets de les associacions de consumidors i usuaris regulats a l'article 42 de l'avantprojecte, on es proposa afegir el següent dret: *"Gaudir del dret d'assistència jurídica gratuïta en la forma prevista en la Llei 1/1996, de 10 de gener, d'Assistència Jurídica Gratuïta"*. Cal tenir present, que aquest dret ja figura com un dels drets de les associacions de consumidors usuaris ubicats l'article 37 del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, però d'acord amb la seva disposició final primera, al no tenir caràcter bàsic, només seria aplicable a les associacions de consumidors de caràcter estatal, per tant, seria adient incloure aquest dret a l'avantprojecte de llei autonòmic.

14.- D'altra banda, l'article 56.1 preveu que el corresponent procediment sancionador s'haurà d'iniciar quan les parts no arriben a un acord i de la reclamació es deriven presumptes infraccions comeses per part de l'empresa. Des de el CES consideram que l'inici d'un procediment sancionador no pot dependre de si les parts implicades arriben a un eventual acord, sinó de si els fets comesos es troben tipificats o no com a infracció administrativa.



15.- En relació amb el contingut de les actes d'inspecció previst a l'article 68.3, entenem que també s'haurien d'incloure, en el seu cas, les mesures provisionals que es puguin proposar.

16.- Quant al contingut de l'article 75.4 relatiu a l'adopció de mesures provisionals, entenem que tot i les raons d'urgència que hi puguin concórrer, el termini màxim d'audiència de cinc dies hàbils al qual fa referència pot generar situacions d'indefensió, per la qual cosa, es proposa modificar la redacció d'aquest apartat, establint que el termini d'audiència en cap cas podrà ser *inferior* a cinc dies hàbils.

17.- Finalment, pel que fa a les persones responsables de les infraccions a les que fa referència l'article 81, el CES preveu el risc que pot suposar estendre la responsabilitat més enllà dels òrgans rectors o de la direcció de les persones jurídiques, i en concret "*als tècnics responsables de l'elaboració i control*" tal i com destaca l'apartat vuitè d'aquest article, ja que aquesta extensió pot suposar que es produeixin desviaments de responsabilitat cap a persones que tenen una dependència directa de la direcció empresarial.

V. Conclusions

El Consell Econòmic i Social de les Illes Balears ha valorat l'avantprojecte de Llei de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears, i sol·licita al Govern que sigui receptiu a les recomanacions formulades en aquest dictamen.

Vist-i-plau

El secretari general

El president

Josep Valero González

Rafel Ballester Salvà



