

Dictamen núm. 6/2021 relativo al anteproyecto de ley de protección de las personas consumidoras i usuarias de las Islas Baleares

Según lo que dispone el artículo 2, n.º 1, letra a, inciso primero, de la Ley 10/2000, de 30 de noviembre, del Consejo Económico y Social de las Islas Baleares y el artículo 30 del Decreto 67/2010, de 28 de mayo, por el cual se aprueba el Reglamento que regula la organización y el funcionamiento, el Consejo Económico y Social emite el siguiente:

DICTAMEN

I. Antecedentes

Primero. El día 28 de mayo de 2021 se registra de entrada en el Consejo Económico y Social (CES) la solicitud de dictamen de la Consejería de Salud y Consumo relativa al anteproyecto de ley de protección de las personas consumidoras y usuarias de las Islas Baleares

Segundo. El día 2 de junio de 2021 se anuncia la entrada de la solicitud a los consejeros del CES.

Tercero. El expediente enviado al CES consta de la siguiente documentación:

1. Informe justificativo del director general de Consumo relativo a la consulta pública previa a la propuesta de elaboración de una nueva ley de protección de las personas consumidoras y usuarias de las Islas Baleares.

2. Resolución por la cual se ordena la tramitación de una consulta pública previa a la elaboración de un anteproyecto de Ley de protección de las personas consumidoras y usuarias de las Islas Baleares.
3. Certificado emitido por el jefe del Servicio de Participación y Voluntariado de la Dirección General de Participación y Voluntariado, de la Secretaría Autonómica de Memoria Democrática y Buen Gobierno-Consejería de Administraciones Públicas y Modernización, relativo al trámite de consulta pública previa.
4. Diligencia relativa a las aportaciones presentadas de manera telemática durante el trámite de consulta pública previa.
5. Resolución de la consejera de Salud y Consumo por la cual se inicia el procedimiento para la elaboración de un anteproyecto de Ley de protección de las personas consumidoras y usuarias de las Islas Baleares.
6. Comunicación a la Dirección General de Relaciones Institucionales y con el Parlamento de la resolución de la consejera de Salud y Consumo por la cual se inicia el procedimiento para la elaboración de un anteproyecto de Ley de protección de las personas consumidoras y usuarias de las Islas Baleares.
7. Memoria de Análisis de Impacto Normativo.
8. Resolución del director general de Consumo por el cual se somete a información pública el Anteproyecto de ley de protección de las personas consumidoras y usuarias de las Islas Baleares (BOIB n.º 202, de 1 de diciembre de 2020).
9. Trámite de audiencia a las consejerías de la administración autonómica, por medio de las secretarías generales.
10. Remisión del anteproyecto de ley al Consejo Balear de Consumo.
11. Certificado emitido por la Dirección General de Participación y Voluntariado, de la Secretaría Autonómica de Memoria Democrática y Buen Gobierno-Consejería de Administraciones Públicas y Modernización, relativo a la publicación en la página web de participación ciudadana, del enlace al trámite de audiencia e información pública.

12. Alegaciones presentadas durante los trámites de audiencia e información pública.
13. Borrador del anteproyecto de Ley de protección de las personas consumidoras y usuarias de las Islas Baleares.
14. Oficio de la consejera de Salud y Consumo, en virtud del cual solicita el dictamen preceptivo al Consejo Económico y Social de las Islas Baleares.

Cuarto. De acuerdo con el procedimiento aplicable, la Comisión de Trabajo del área Social elabora una propuesta de dictamen que es elevada a la Comisión permanente. Este órgano, aprueba finalmente el dictamen el día 28 de junio de 2021.

II. Contenido del anteproyecto de ley

I. El proyecto de decreto enviado para dictamen consta de una parte expositiva (exposición de motivos), una parte dispositiva compuesta por 108 artículos divididos en siete títulos y una parte final formada por tres disposiciones adicionales, dos disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y dos disposiciones finales.

En cuanto a la exposición de motivos, en primer lugar destaca como el artículo 30.47 de la Ley Orgánica 1/2007, de 28 de febrero, de reforma del Estatuto de autonomía de las Islas Baleares, dispone que la comunidad autónoma tiene competencia exclusiva dentro de su territorio en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias, en el marco de las bases y la ordenación de la actividad económica general, y de las bases y la coordinación general de la sanidad, en los términos que disponen los artículos 38, 131 y los números 11, 13 y 16 del artículo 149.1 de la Constitución.

A continuación, en cuanto a los motivos que justifican la oportunidad de esta nueva regulación, establece que la contratación a Internet y la globalización de las relaciones de

consumo, la administración electrónica, el desarrollo de los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos de consumo y la extensión en la red europea de resolución alternativa de litigios en línea, la tipificación de nuevas conductas infractoras surgidas a raíz de las nuevas modalidades de venta en los mercados digitales y de los nuevos productos en forma de contenidos digitales y la comercialización en redes electrónicas, entre otros, hacen necesaria la adaptación de la Ley 7/2014 a estos nuevos retos.

Por otro lado, se explica también que este anteproyecto amplía los derechos de las personas consumidoras y usuarias, especialmente los derechos de información y documentación en la compra y la financiación de la vivienda, y perfecciona los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos de consumo a disposición de las personas para el ejercicio de los derechos como «procedimientos eficaces para el ejercicio de los derechos», en cumplimiento del que establece el artículo 51 de la Constitución.

Finalmente, se hace referencia a como este anteproyecto se ajusta a los principios de buena regulación que prevé el artículo 49.1 de la Ley 1/2019, de 31 de enero, del Gobierno de las Islas Baleares.

II. En cuanto a la parte dispositiva del proyecto normativo, tal y como hemos dicho antes, éste se estructura en siete títulos diferentes:

El Título I Disposiciones Generales establece el objeto del anteproyecto, que es garantizar la protección y defensa de los derechos y los intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias en el territorio de las Islas Baleares, en cumplimiento del mandato que contiene el artículo 51 de la Constitución y en el ejercicio de las competencias que el Estatuto de autonomía atribuye a la comunidad autónoma de las Islas Baleares. A continuación, establece toda una serie de definiciones en los efectos de

la Ley y, para acabar, hace referencia a los bienes jurídicos que se pretenden proteger con esta nueva regulación.

El Título II Derechos de las personas consumidoras y usuarias amplía la regulación para proteger los consumidores adquirentes de una vivienda por lo cual se han reforzado los derechos de información antes de la compra de la vivienda, y de manera especial antes de la suscripción del préstamo o crédito hipotecario, sin perjuicio de la protección adicional del prestatario que hace la Ley estatal de créditos hipotecarios. A continuación, se hacen referencia también a los derechos a la protección de la salud y a la seguridad, haciendo mención a que los bienes servicios puestos al mercado a disposición de los consumidores tienen que ser seguros y no tienen que implicar riesgos para la salud o la seguridad, así como el correlativo derecho de las empresas de informar sobre los riesgo de los bienes y servicios que proporcionan a los consumidores, o a los derechos lingüístico de las personas consumidoras y usuarias, en concreto, al hecho que los consumidores tienen derecho a ser atendidos en alguna de las lenguas oficiales de las Islas Baleares, y no pueden ser discriminados o atendidos incorrectamente por razón de la lengua oficial que empleen.

El Título III Asociaciones de consumidores y usuarios incorpora la nueva regulación del régimen jurídico de las asociaciones de consumidores y usuarios. Se adapta la regulación de estas organizaciones colaboradores de la administración de consumo como herramientas fundamentales para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias a la Ley estatal y a la administración electrónica. El registro de las asociaciones de consumidores y usuarios adopta formato electrónico, así como las relaciones de las asociaciones con la administración de consumo.

El Título IV Actuaciones administrativas para la protección de las personas consumidoras y

Usuarias contiene la regulación clásica de la policía administrativa en materia de consumo, la inspección de consumo, que se completa con la potestad sancionadora que contiene el título siguiente.

El Título V Potestad sancionadora incorpora tipos nuevos de infracción para adecuar la Ley a las conductas infractoras que surgen de las nuevas modalidades de venta y contratación electrónicas y en línea, que ya se han extendido y generalizado en las Islas Baleares, especialmente con la pandemia originada por la COVID-19.

El Título VI Resolución extrajudicial de los conflictos de consumo regula los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos de consumo, que son la mediación y el arbitraje de consumo. En este sentido, se configura la Junta Arbitral como herramienta oportuna para la resolución de controversias que surgen en las relaciones de consumo entre empresas y consumidores.

El Título VII Competencias de las administraciones públicas sistematiza las competencias de los varios órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma y recupera la Comisión Interdepartamental de Consumo que creó la primera ley balear de consumo. Por otro lado, da cobertura legal a las competencias y funciones que los municipios ejercían en materia de protección de los derechos de los consumidores, que quedaron fuera después de la última modificación de la Ley de régimen local estatal, y otorga la posibilidad de asumir competencias y funciones en materia de información y protección de las personas consumidoras y usuarias a los consejos insulares.

III. En cuanto a la parte final, esta se encuentra formada por tres disposiciones adicionales, dos disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y dos disposiciones finales.

En primer lugar, en cuanto a las disposiciones adicionales, la primera, relativa a la conservación de archivos, dispone, por un lado, como la documentación de los procedimientos resueltos por la Dirección General de Consumo se tiene que conservar al menos durante cinco años desde la fecha de la finalización, y de la otra, que la documentación de los procedimientos arbitrales de consumo instruidos por la Junta Arbitral de Consumo y los laudos dictados por los órganos arbitrales de consumo, se tienen que conservar al menos durante cinco años, la segunda, establece que en los efectos del que prevé el artículo 49.h) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público, la vigencia de los convenios que se suscriban lo tienen que determinar las mismas cláusulas del convenio y no puede superar en ningún caso los quince años de duración inicial. Las partes firmantes pueden acordar de manera unánime la prórroga antes de que acabe el plazo de vigencia previsto por un periodo de hasta cinco años adicionales, y la tercera, relativa a la promoción del uso de la lengua catalana, determina que las administraciones competentes tienen que promover el uso progresivo de la lengua catalana en las relaciones de consumo, así como también en los letreros, símbolos y distintivos de las empresas.

A continuación, con relación a las disposiciones transitorias, la primera, relativa al régimen sancionador, establece que mientras no se apruebe un reglamento específico de procedimiento sancionador en materia de consumo, se tiene que aplicar el general de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares, con las especialidades que regula el artículo 92 de esta Ley, y la segunda, manifiesta que mientras no se lleve a cabo el despliegue reglamentario necesario, se tienen que aplicar los reglamentos estatales y autonómicos en la materia. Sin embargo, el Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, sobre régimen sancionador en materia de defensa del consumidor y producción agroalimentaria, solo se tiene que aplicar para el procedimiento de toma de muestras de cualquier producto o bien.

La disposición transitoria única prevé que quedan derogadas todas las normas de rango igual o inferior que se opongan al que dispone esta Ley y, en concreto, la Ley 7/2014, de 23 de julio, de protección de las personas consumidoras y usuarias de las Islas Baleares.

Ya para acabar, en cuanto a las disposiciones finales, la primera hace referencia al despliegue de la Ley, y la segunda determina su entrada en vigor.

III. Observaciones generales

Primera. Defender los derechos de las personas consumidoras y usuarias constituye todo un reto en nuestros días y todavía más en el futuro. El mercado actual se caracteriza por la situación dominante que ocupan las grandes empresas, la enorme diversificación y continua aparición de productos y servicios, y las nuevas formas de comercialización y contratación. En los nuevos hábitos de consumo hay aspectos que afectan por un lado al tema de la vivienda, a las necesidades más básicas y a las compras diarias, y de la otra, al aumento del comercio electrónico y a la consolidación de internet, como espacio ineludible donde se ejercen los derechos.

La defensa de las personas consumidoras y usuarias es un principio rector de la política social y económica en nuestro país. La Constitución española ordena en su artículo 51 a los poderes públicos garantizar la defensa de las personas consumidoras y usuarias, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y sus legítimos intereses económicos. Igualmente, en el artículo 53 del texto constitucional se señala que esta defensa tiene que informar la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos. En este sentido, su reconocimiento, respeto y protección son una responsabilidad de la Administración pública.

La consagración de la protección de los consumidores y usuarios como uno de los principios rectores de la política social y económica que informarán la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos, fue tomada en cuenta por el legislador para dictar la primera norma autonómica específica en esta materia, la Ley 1/1998, de 10 de marzo, del Estatuto de los consumidores y usuarios de la Comunidad autónoma de las Islas Baleares, que fue sustituida años más tarde por la vigente Ley 7/2014, de 23 de julio, de protección de las personas consumidoras y usuarias de las Islas Baleares, la justificación de la cual residía en el hecho que después de más de quince años de vigencia del Estatuto de los consumidores y usuarios de las Islas Baleares, los cambios producidos en la oferta, la venta y la prestación de bienes y servicios en el mercado y su contratación, así como la nueva regulación en el ámbito estatal y de la Unión Europea, hacen necesario un cambio normativo que proteja adecuadamente a los consumidores y usuarios en un mercado que los sitúa en desventaja e indefensión para enfrentarse a las empresas y proteger sus derechos.

Segunda. A todos los efectos, el CES valora positivamente el anteproyecto de ley presentado para dictamen, puesto que entendemos que puede contribuir de una manera efectiva a mejorar la protección de los consumidores y usuarios, como por ejemplo, mediante la ampliación de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en relación a la información sobre la compra y financiación de una vivienda o a través de la mejora de los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos de consumo a disposición de las personas para el ejercicio de los derechos como procedimientos eficaces para el ejercicio de los derechos, en cumplimiento del que establece el artículo 51 de la Constitución, puesto que se trata de procedimientos que permiten resolver de manera fácil y equitativa las controversias que pueden surgir entre empresarios y consumidores sin necesidad de acudir a los tribunales ordinarios de justicia. Particularmente, se considera muy relevante la inclusión de los supuestos denominados

de especial protección, que son aquellas situaciones de inferioridad y subordinación e indefensión, y que afectan sobre todo a la gente mayor o a aquellas personas que sufren algún tipo de discapacidad, regulación que se considera muy positiva puesto que los casos a los cuales se refiere la norma exigen una atención especial por parte de los diferentes poderes públicos.

No obstante lo anterior, llama la atención el elevado número de conductas que el anteproyecto de ley tipifica como infracciones (algunas de las cuales, son una reproducción literal de conductas ya previstas en la normativa básica estatal), lo cual, no significa que la potestad sancionadora pueda ejercerla la Comunidad autónoma de las Islas Baleares en cualquier supuesto, sino únicamente en aquellos casos en los cuales tenga competencia, es por eso que nos genera dudas el hecho que el anteproyecto tipifique como infracciones conductas relativas a la contratación fuera de establecimiento mercantil o a la contratación electrónica, puesto que hacen referencia a títulos competenciales recogidos en el artículo 149.1. 6º y 8º de la Constitución española.

Tercera. La Junta Arbitral de Consumo de las Islas Baleares resuelve controversias que surgen en las relaciones de consumo entre empresas y las personas consumidoras y usuarias. En este sentido, la Junta intenta resolver la controversia, en primer lugar, mediante una mediación con las partes, y en el supuesto de que las partes no lleguen a un acuerdo, el presidente de la Junta designa los árbitros que resuelven la controversia mediante un laudo arbitral.

De acuerdo con la Memoria anual de la Dirección General de Consumo, durante el año 2020 las personas consumidoras y usuarias de nuestras Islas presentaron un total de 1.366 solicitudes de arbitraje de consumo, mientras que en los años 2019 y 2018 se

presentaron un total de 1.706 y 1.705 solicitudes respectivamente, descenso que se debe como consecuencia del confinamiento, que ocasionó que las personas consumidoras no presentaran solicitudes de arbitraje durante dos meses, cosa que ha ocasionado un descenso de casi 350 solicitudes, en comparación con los años anteriores. A continuación, hay que destacar que el sector con más controversias en vía arbitral de consumo, con diferencia, es el de las telecomunicaciones (985 reclamaciones), esto es consecuencia que las principales operadoras aceptan el arbitraje de consumo para resolver las controversias con los usuarios. A mucha distancia lo siguen las comercializadoras de energía (95 reclamaciones) y el sector del mueble (71 reclamaciones). En cuanto a las empresas adheridas, actualmente se encuentran adheridas un total de 1.331 empresas, de las cuales, 27 se adhirieron en 2020 a través de la Junta Arbitral de Consumo de las Islas Baleares, mientras que durante el año 2019 fueron 40 empresas las que se adhirieron. La disminución de la actividad económica provocada por la pandemia redujo el número de empresas adheridas, en comparación con el año anterior.

Cuarta. La consejera de Salud y Consumo se encuentra legitimada para solicitar este dictamen, con carácter preceptivo, de acuerdo con lo que dispone el artículo 2.1.a) de la Ley 10/2000, de 30 de noviembre, del Consejo Económico y Social de las Islas Baleares, y el artículo 31 del Decreto 67/2010, de 28 de mayo, por el cual se aprueba el Reglamento que regula la organización y el funcionamiento.

IV.Observaciones particulares

Primera. En general, y en cuanto al procedimiento, éste se ha elaborado con corrección y se han seguido todos los trámites exigidos hasta el momento de la solicitud del dictamen, con una amplia fase de audiencia y la posibilidad, mediante el trámite de información

pública, de la participación de todos aquellos que se pudieran considerar interesados. Además, se ha enviado el anteproyecto de ley al Consejo de Consumo, en cumplimiento de la función que le atribuye el artículo 2.b del Decreto 75/2001, de 25 de mayo, por el cual se regula este órgano consultivo autonómico, de colaboración y participación en materia de consumo de las asociaciones de consumidores y organizaciones empresariales. Además, se valora positivamente que se hayan considerado individualmente las alegaciones presentadas, y se hayan contestado incluyendo los motivos por los cuales se aceptaban o se rechazaban.

Segunda. En otro orden de cosas, al expediente enviado para dictamen figura la preceptiva memoria de análisis de impacto normativo, emitida por el director general de Consumo, en la cual se justifica la oportunidad de la norma y la adecuación a las finalidades perseguidas, con referencias del marco normativo en que se inserta, la tabla de vigencias y la relación de las disposiciones afectadas, el análisis del impacto económico, la adecuación del anteproyecto a la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado, la referencia al procedimiento de elaboración, la justificación de la adecuación del anteproyecto a los principios de buena regulación del artículo 129 de la Ley 39/2015 y con la valoración positiva del impacto del anteproyecto sobre la infancia, la adolescencia y las personas con discapacidad, así como la justificación de la no incidencia del Proyecto en la familia, libertad sexual y la identidad de género, el cambio climático, y el cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad.

En relación con el impacto económico, consideramos que éste no se encuentra suficientemente justificado, en el sentido que no resulta suficiente afirmar que el proyecto normativo no supone cargas económicas a las empresas, sino que se tendría que hacer un análisis más exhaustivo. Así, convendría identificar qué sectores económicos se podrían ver más afectados por la aprobación de la norma y si ésta puede implicar efectos econó-

micos positivos (favorece la competencia, elimina obstáculos, genera ocupación, etc.) o si los efectos económicos que puede provocar pueden tener un carácter más negativo. Además de esto, sería adecuado también analizar el impacto directo que puede tener la norma en las personas consumidoras y usuarias, así como también, de qué manera se pueden ver afectadas las pequeñas y medianas empresas, puesto que hay que tener presente que el proyecto normativo enviado, además de ampliar los derechos que disfrutaban las personas consumidoras y usuarias de acuerdo con la normativa vigente, implica a la vez toda una serie de obligaciones en materia de información precontractual y de entrega de documentación por parte de las empresas contratantes. Por otro lado, se habría también de hacer referencia al impacto presupuestario de la norma, el cual, a pesar de que la memoria de análisis de impacto normativo no hace mención, consideramos que puede ser relevante, dado que, por un lado, el artículo 51 del anteproyecto establece el mandato dirigido en la administración de consumo autonómica de adaptar los procedimientos administrativos que tramite al formato electrónico, y de la otra, el artículo 102.4 del anteproyecto recupera la Comisión Interdepartamental de Consumo que creó la primera ley balear de consumo, presidida por el director general de Consumo, y que tiene que coordinar las acciones de las varias direcciones generales del Gobierno en materia de protección de los derechos del consumidores, hechos que pueden tener un impacto importante en los presupuestos autonómicos, a través de gastos de personal o de suscripción de contratos.

Tercera. En relación con la exposición de motivos, ésta tiene que indicar los motivos que hayan originado la elaboración, los objetivos que se quieren conseguir, los cimientos jurídicos habilitantes en que se apoye, los principios y las líneas generales de la regulación cuando sean necesarios para una comprensión mejor del texto legal, y la incidencia en la normativa en vigor, con indicación especial de los aspectos más nuevos. En cuanto a la importancia de la parte expositiva de las normas, como ha indicado el Tribunal Constitucional (sentencia 90/2009, de 20 de abril), a pesar de que los preámbulos o

exposiciones de motivos de las leyes no tienen valor normativo sirven, pero, como criterio interpretativo de las disposiciones normativas a que acompañan para la investigación de la voluntad del legislador, es decir, sirven para efectuar una interpretación finalista. De este modo, consideramos que, en general, ésta cumple con su objeto, dado que delimita la normativa vigente en la materia; define la finalidad, y justifica la necesidad de la regulación, sin embargo, se echa de menos, por un lado, una referencia explícita en el texto refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios, aprobada mediante el Real decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, dado que de acuerdo con su Disposición final primera, una parte de su contenido tiene el carácter de normativa básica.

Finalmente, de acuerdo con la Ley 10/2000, de 30 de noviembre, del Consejo Económico y Social de las Islas Baleares, se tiene que hacer constar también la consulta hecha a este Consejo.

Cuarta. En relación al contenido del anteproyecto de ley, haremos las siguientes recomendaciones con el fin de mejorar el texto y la comprensión:

1.- En primer lugar, el artículo 4 del anteproyecto de ley establece que *“Además de los derechos que reconocen la Constitución española y las normas internacionales, comunitarias y estatales, los consumidores son titulares de los derechos siguientes (...)”*, para a continuación, enumerar todo una serie de derechos, algunos de los cuales ya figuran a la legislación básica del Estado, como por ejemplo, el derecho a ser protegidos ante los riesgos que puedan afectar su salud y seguridad (artículo 8.1.a) del texto refundido estatal) o el derecho a la reparación de los daños y a la indemnización por los perjuicios sufridos (artículo 8.1.c) del mismo texto refundido), por lo tanto, a los efectos de evitar reiteraciones innece-

sarias, se recomienda enumerar únicamente los derechos incorporados *ex novo* por la legislación autonómica.

2.- A continuación, con relación a la redacción del artículo 7.1 del texto normativo, consideramos necesario aclarar la expresión *"cumplir con la diligencia necesaria"* puesto que se trata de un concepto jurídico indeterminado en los términos que figura al anteproyecto. El mismo podemos señalar con relación en el artículo 78.3 cuando habla de *"lapsos de tiempos suficientes"*.

3.- Respecto a las situaciones de protección especial previstas en el artículo 8, se propone añadir una nueva medida para proteger adecuadamente los derechos de las personas vulnerables, consistente en facilitar las relaciones de consumo de las personas que utilizan la lengua de signos, mediante sistemas y aplicaciones homologados. Por otro lado, consideramos que la previsión relativa a *"la seguridad de los aparatos y las instalaciones del hogar"* tendría que hacer una referencia concreta al colectivo al cual va dirigida.

4.- En relación con el artículo 14.3 relativo a la oferta, promoción y publicidad, entendemos que su redacción es defectuosa, dado que hace referencia a una situación inversa a la cual realmente se quiere proteger, por lo cual, se propone la siguiente redacción: *"En consonancia con lo que dispone el apartado anterior, si el contenido de la oferta, promoción o publicidad contiene condiciones más beneficiosas para el consumidor, prevalecen sobre las cláusulas del contrato suscrito"*. Seguidamente, y con motivo del apartado cuarto de este mismo precepto, creemos que, contrariamente a lo que se dispone, en ningún caso se puede exigir ninguna contraprestación a un consumidor como consecuencia de la recepción de comunicaciones comerciales o de publicidad.

5.- El artículo 22.3 dispone que *"Cuando las empresas graben las conversaciones con los con-*

sumidores, les tienen que facilitar las grabaciones de manera gratuita en el plazo máximo de cinco días desde que los soliciten, en el apoyo que elijan". En cuanto a esta previsión, se propone especificar este plazo en días hábiles.

6.- Más adelante, el artículo 24.1 dispone que *"Una empresa solo puede manifestar que un consumidor se encuentra en mora si se cumplen los requisitos que establece la legislación de protección de datos de carácter personal"*. En relación con esta previsión, se recomienda hacer una mención exprés a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

7.- A continuación, el artículo 25 del anteproyecto establece la información que las empresas tienen que poner al alcance del consumidor antes del contrato, haciendo mención especial en la letra b) a *"el domicilio social o la dirección del establecimiento porque el consumidor pueda contactar con la empresa"*. En este caso, se sugiere que figuren las dos direcciones en el supuesto de que estas sean diferentes.

8.- En cuanto a la información que las empresas tienen que poner al alcance del consumidor antes de la compra de la vivienda prevista en el artículo 31.1, se considera de utilidad que también se proporcione la información adecuada relativa a las ayudas existentes para la compra o alquiler de una vivienda.

9.- En otro orden de cosas, el artículo 34.1 del anteproyecto relativo a la información precontractual, dispone que *"De acuerdo con la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, antes de la contratación de un crédito o préstamo hipotecario, la entidad financiera tiene que librar a la persona solicitante la oferta vinculante, por escrito o en cualquier apoyo duradero que le pida, de acuerdo con la normativa estatal vigente"*. En relación con esta previsión, hay que tener presente que de acuerdo con el artículo 14 de la

Ley 5/2019, la información precontractual es una información que se tiene que presentar antes de la oferta vinculante, y lo tiene que presentar el prestamista, el intermediario de crédito o su representante designado. A continuación, en cuanto a la obligación de realizar una simulación en la contratación de productos financieros si el tipo de interés es variable, entendemos que esta obligación también se tendría que extender cuando el tipo de interés es fijo.

10.- A continuación, el artículo 35 hace referencia al registro que regula la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la cual se regula la contratación con consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la formalización de contratos de préstamo o crédito, sin embargo, este registro ha desaparecido con la entrada en vigor de la Ley 5/2019. En cualquier caso, hay que tener en cuenta que la Ley 2/2009 hace referencia a los intermediarios hipotecarios, no a los de los préstamos al consumo.

11.- El artículo 36 hace referencia a la protección en la intermediación de créditos hipotecarios, y se remite directamente al capítulo III de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, sin aportar ninguna novedad. En este sentido, creemos que sería interesante que el anteproyecto de ley contemplara la creación del registro que recoge el artículo 27 de la Ley 5/2019.

12.- En relación con el fomento de las asociaciones de consumidores y usuarios, consideramos que el artículo 40.3, en su redacción actual impide a una gran cantidad de profesionales formar parte de estas asociaciones de consumidores, por lo tanto, se propone el siguiente contenido: *“Los miembros de los órganos directivos de las asociaciones de consumidores y usuarios tienen que garantizar su independencia e imparcialidad, y poder ejercer su cargo, de acuerdo con la legislación aplicable, evitando los conflictos de interés”*. En consonancia con esta observación, en el supuesto de que no se llegara a aceptar, habría que

modificar el artículo 41.c) del anteproyecto, puesto que afecta de manera muy relevante a la Junta Arbitral de Consumo dado que supondría la exclusión de los árbitros representantes del sector empresarial.

13.- Otro punto importante son los derechos de las asociaciones de consumidores y usuarios regulados en el artículo 42 del anteproyecto, donde se propone añadir el siguiente derecho: *"Disfrutar del derecho de asistencia jurídica gratuita en la forma prevista en la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita"*. Hay que tener presente, que este derecho ya figura como uno de los derechos de las asociaciones de consumidores usuarios ubicados el artículo 37 del texto refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios, pero de acuerdo con su disposición final primera, al no tener carácter básico, solo sería aplicable a las asociaciones de consumidores de carácter estatal, por lo tanto, sería adecuado incluir este derecho en el anteproyecto de ley autonómico.

14.- Por otro lado, el artículo 56.1 prevé que el correspondiente procedimiento sancionador se tendrá que iniciar cuando las partes no llegan a un acuerdo y de la reclamación se derivan presuntas infracciones cometidas por parte de la empresa. Desde el CES consideramos que el inicio de un procedimiento sancionador no puede depender de si las partes implicadas llegan a un eventual acuerdo, sino de si los hechos cometidos se encuentran tipificados o no como infracción administrativa.

15.- En relación con el contenido de las actas de inspección previsto en el artículo 68.3, entendemos que también se tendrían que incluir, en su caso, las medidas provisionales que se puedan proponer.

16.- En cuanto al contenido del artículo 75.4 relativo a la adopción de medidas provisiona-

les, entendemos que todo y las razones de urgencia que puedan concurrir, el plazo máximo de audiencia de cinco días hábiles al cual hace referencia puede generar situaciones de indefensión, por lo cual, se propone modificar la redacción de este apartado, estableciendo que el plazo de audiencia en ningún caso podrá ser inferior en cinco días hábiles.

17.- Finalmente, en cuanto a las personas responsables de las infracciones a las que hace referencia el artículo 81, el CES prevé el riesgo que puede suponer extender la responsabilidad más allá de los órganos rectores o de la dirección de las personas jurídicas, y en concreto *"a los técnicos responsables de la elaboración y control"* tal y como destaca el apartado octavo de este artículo, puesto que esta extensión puede suponer que se produzcan desvíos de responsabilidad hacia personas que tienen una dependencia directa de la dirección empresarial.

V. Conclusiones

El Consejo Económico y Social de las Islas Baleares ha valorado el anteproyecto de ley de protección de las personas consumidoras y usuarias de las Islas Baleares, y solicita al Gobierno de las Islas Baleares que sea receptivo a las recomendaciones formuladas en este dictamen.

Palma, 28 de junio de 2021

Visto y conforme:

El secretario general,

El presidente,



Josep Valero González

Rafel Ballester Salvà

Dictamen núm. 6/2021

