



G CONSELLERIA  
O SALUT I CONSUM  
I DIRECCIÓ GENERAL  
B CONSUM



| MEMORIA DEL ANÁLISIS DE IMPACTO NORMATIVO |   |
|---|---|
| <b>Objeto:</b>                            | <b>Anteproyecto de ley de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias de las Illes Balears</b> |
| <b>N.º de expediente:</b>                 | SG/SJ 67/2020   |
| <b>Versión:</b>                           | 2ª  |
| <b>Estado del procedimiento:</b>          | Después del trámite de información pública y audiencia del artículo 58 de la Ley 1/2019, de 31 de enero         |
| <b>Emisor:</b>                            | <b>Dirección General de Consumo</b>   |
| <b>Fecha:</b>                             | Fecha de la firma electrónica   |



Esta memoria se hace en cumplimiento de lo previsto en el artículo 60.1 de la Ley 1/2019, de 31 de enero, del Gobierno de las Illes Balears, de acuerdo con el cual, en el procedimiento de elaboración normativa, el órgano que tramita el procedimiento elaborará una memoria del análisis de impacto normativo, con el contenido previsto en el apartado segundo de este precepto, como documento dinámico, que se irá actualizando con la incorporación de los aspectos relevantes resultantes de las diferentes fases de la tramitación, desde el acuerdo de inicio hasta la finalización del procedimiento.

C/ de Jesús, 38 A  
07010 Palma  
Tel. 971 17 79 79  
[portalconsum.caib.es](http://portalconsum.caib.es)



## Índice

1. Oportunidad de la propuesta normativa: justificación de la necesidad de regulación y del rango normativo, y adecuación de la regulación a los objetivos y finalidades de la norma
2. Contenido:
  - 2.1. Marco normativo en el que se inserta la propuesta y adecuación al orden de distribución de competencias y relación con el ordenamiento estatal y europeo
  - 2.2. Relación de disposiciones vigentes que afecta o deroga
3. Análisis de los impactos siguientes:
  - 3.1. Impacto económico y presupuestario
  - 3.2. Adecuación del proyecto normativo a la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de Garantía de la Unidad de Mercado
  - 3.3. Estudio de las cargas administrativas que comporta la propuesta
4. Referencia al procedimiento de elaboración normativa
  - 4.1. Consulta previa a la ciudadanía
  - 4.2. Inicio de la tramitación
  - 4.3. Audiencia e información pública
  - 4.4. Informes y dictámenes
  - 4.5. Informe de la consejería competente en materia de coordinación de la iniciativa legislativa del Gobierno
5. Cumplimiento de los principios de buena regulación
6. Control posterior de la calidad normativa
7. Cualquier otro aspecto, incluidos los de carácter lingüístico, que resulte relevante a criterio del órgano que tramita el procedimiento, así como otras evaluaciones de impacto previstas en la legislación vigente:
  - 7.1. Impacto sobre la infancia y la adolescencia
  - 7.2. Impacto sobre la familia
  - 7.3. Impacto sobre la orientación sexual y la identidad de género



7.4. Impacto sobre personas con discapacidad.

7.5. Impacto sobre el cambio climático

8. Cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad

9. Descripción de la tramitación del proyecto normativo, análisis y valoración resumida de las alegaciones presentadas en los trámites de audiencia e información pública y de los informes emitidos, y su reflejo en el texto de la propuesta, si procede.

9.1. Inicio del procedimiento

9.2. Audiencia e información pública

9.3. Informes y dictámenes preceptivos

### **Memoria del análisis de impacto normativo**

#### **1. Oportunidad de la propuesta normativa: justificación de la necesidad de regulación y del rango normativo, y adecuación de la regulación a los objetivos y finalidades de la norma**

##### **1.1. Justificación de la necesidad de regulación y del rango normativo**

La Ley 7/2014, de 23 de julio, establece los derechos de las personas consumidoras en el título II, y los mecanismos de protección administrativa de los derechos, fundamentalmente mediante técnicas de policía administrativa, centrados en la inspección y sanción de las conductas contrarias a los derechos de las personas consumidoras (títulos III y IV). Esta actividad se hace fundamentalmente de oficio, y supone una tarea preventiva importante para evitar la vulneración de los derechos de las personas consumidoras por parte de las empresas.

Paralelamente, las administraciones de consumo han desarrollado otras actuaciones para defender o reparar los derechos de las personas consumidoras y usuarias cuando estas ya han sido vulnerados, que se concretan en mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos de consumo entre empresas y personas consumidoras, se trata de la mediación y el arbitraje de consumo. La mediación es una competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma, contenida en el artículo 30.47 del Estatuto de Autonomía, y el arbitraje de consumo, aunque se inserta en la competencia del Estado en materia de justicia, la ejerce la Comunidad Autónoma mediante convenio de creación de la Junta Arbitral de Consumo de las Illes Balears. El diseño del Sistema Arbitral de Consumo, que regula el Estado, pivota principalmente alrededor de las juntas arbitrales de consumo autonómicas. Así se establece en el Texto Refundido de la Ley General para la



Defensa de los Consumidores y Usuarios, y en el Real Decreto 231/2008, que regula el Sistema Arbitral de Consumo.

La incorporación de un nuevo título al Anteproyecto de normativo, dedicado a la resolución extrajudicial de conflictos de consumo, viene dada, por una parte, por la necesidad de regular esta actividad que se va incrementando cada año de manera significativa, y por otra, para adaptar la Ley autonómica a la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Esta Ley de transposición de la Directiva 2013/11/UE recoge el análisis de la Comisión Europea en el Libro Verde sobre el acceso de las personas consumidoras a la justicia y la solución de litigios en materia de consumo en el mercado único, que constituía un definitivo impulso sobre la materia y en el que se ponían de manifiesto los problemas específicos de las personas consumidoras en el ejercicio de sus derechos y la dimensión comunitaria del problema.

Los análisis de la Comisión Europea concluyeron con el reconocimiento de las ventajas ofrecidas por la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, como un medio de conseguir una solución extrajudicial, sencilla, rápida y asequible. Estos mecanismos, como la mediación y el arbitraje de consumo, ya funcionaban perfectamente en nuestra administración de consumo balear antes de que la Unión Europea apostase por ellos, pero no gozaban de una regulación legal que desarrollase, por una parte, la mediación de consumo asumida en el artículo 30.47 del Estatuto, y por otra, el reconocimiento legal de la Junta Arbitral de Consumo de las Illes Balears como órgano administrativo de nuestra Comunidad que apoya y administra el arbitraje de consumo en las Illes Balears.

La propuesta normativa incorpora dos nuevos capítulos al título II, que regula los derechos de las personas consumidoras y usuarias: el capítulo V, dedicado a los derechos lingüísticos de las personas consumidoras, y el capítulo VII, con la finalidad de proteger específicamente los intereses económicos de las personas consumidoras en las decisiones económicas más importantes de estos: la compra y la financiación de la vivienda. Estos capítulos sustituyen los vigentes VI y VII, que dan contenido al nuevo título III por los motivos que a continuación se explican.

El título III, dedicado a las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, incorpora los capítulos VII y VIII del título II de la ley vigente sobre los derechos de las personas consumidoras y usuarias que no encajaban muy bien. La regulación del régimen jurídico y las funciones de las asociaciones de personas consumidoras en un título propio pretende dar más protagonismo a los agentes sociales que comparten con la administración de consumo la función de la defensa de los derechos de las personas consumidoras. Estas asociaciones han padecido con especial virulencia la crisis económica y se trata de recuperar el papel que les corresponde en la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, desde la sociedad civil, como agentes colaboradores de



la administración de consumo en la defensa de los derechos de las personas consumidoras.

El título III de la Ley vigente, denominado «actuaciones administrativas para la protección de las personas consumidoras», pasará a ser el título IV del Anteproyecto normativo, y no sufre modificaciones; se trata de la clásica regulación de la policía administrativa en materia de consumo, que se completa con la potestad sancionadora del siguiente título de la Ley.

El título V (antes en IV), dedicado a la potestad sancionadora, se reestructura de acuerdo con la jurisprudencia del Tribunal Constitucional, de manera que los tipos de infracciones se escalonan en leves, graves y muy graves. Se ha aprovechado la reestructuración de los tipos para eliminar duplicidades e incorporar nuevos, en sintonía con el Texto Refundido de la Ley estatal, que añade nuevos tipos aprovechando la adaptación a la sentencia del Tribunal Constitucional que declaró inconstitucional la manera de tipificar las infracciones sin la graduación en leves, graves y muy graves.

El título V de la Ley vigente pasa a ser el VII en la propuesta normativa. Está dedicado a las competencias de las administraciones públicas en materia de consumo y sistematiza las competencias de los diversos órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma, rescata la Comisión interdepartamental de consumo olvidada por la Ley 7/2014 y que había sido creada por la primera ley de consumo autonómica, la Ley 1/1998, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios. Por otra parte, da cobertura legal a las competencias y funciones que los municipios venían ejerciendo en materia de protección de los derechos de las personas consumidoras, que quedaron sin esta cobertura 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.

El título VI, como se ha anticipado, regula los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos de consumo que la Administración autonómica pone a disposición de las personas consumidoras y usuarias de las Illes Balears: la mediación y el arbitraje de consumo. Se desarrolla la actividad mediadora de la administración de consumo y se consolida la regulación de la Junta Arbitral de Consumo de las Illes Balears como mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos adaptado plenamente a la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

El Anteproyecto de Ley incorpora también dos nuevas disposiciones: la disposición adicional segunda, con el fin de adaptar los convenios del programa «Consum a ca teva» a la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y la disposición transitoria tercera, que establece medidas de apoyo a las empresas para su adecuación lingüística durante el periodo de transición que fije el Gobierno, al objeto de hacer efectivos los derechos



lingüísticos previstos en el capítulo V. También se ha mejorado la redacción o el contenido de otros artículos de la Ley vigente (art. 8, 13, 16, 20, 22, 24, 28, 37, 38, 41, 42, 45, 46, 51, 84, 85, 86, 88, entre otros).

En definitiva, la profunda reforma que necesita la Ley 7/2014 hace que la Dirección General de Consumo haya optado por proponer una nueva ley, en vez de una modificación de la actual, que permita a los operadores jurídicos trabajar con un texto homogéneo, en lugar de dos textos, el modificado y el que modifica.

### **1.2. Oportunidad. Adecuación de la regulación a los objetivos y finalidades de la norma**

El borrador de la nueva ley que se pretende aprobar amplía los derechos de las personas consumidoras y perfecciona los mecanismos extrajudiciales a disposición de estas para el ejercicio de sus derechos.

También resulta oportuna, para adecuar la administración de consumo al nuevo marco de la administración electrónica que imponen las Leyes 39 y 40, de 1 de octubre de 2015, del Procedimiento Administrativo Común y de Régimen Jurídico del Sector Público, respectivamente (así lo recoge el artículo 51 de la propuesta del anteproyecto).

Igualmente resulta oportuna la regulación de los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos de consumo, en sintonía con la reciente Ley 7/2017, de 2 de noviembre, de transposición de la Directiva 2013/11/UE de resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

La calificación de los tipos de infracción para adecuarlos a la jurisprudencia del Tribunal Constitucional, como ya se ha mencionado, no solo resulta oportuna, sino necesaria.

La reordenación de las competencias en materia de consumo de las diversas administraciones radicadas en las Illes y el restablecimiento de las competencias y funciones de los municipios que quedaron sin cobertura legal después de la modificación de la Ley de Régimen Local, también resultaba no solo oportuna, sino necesaria, lo cual se hace en el título VII.

El refuerzo de los derechos de las personas adquirentes de viviendas y de las personas consumidoras solicitantes de préstamos y créditos hipotecarios, después de la crisis inmobiliaria y financiera que hemos padecido en el último decenio, justifica la oportunidad de la norma, que contribuirá a prevenir los abusos contractuales a las personas adquirentes de viviendas y a los mercados de financiación que han soportado muchas personas consumidoras. La Ley también trata de proteger a las personas usuarias de los préstamos personales y las situaciones de reunificación de deudas, que también han sido flancos de desprotección en la crisis financiera que hemos sufrido.



Dada la amplitud de la modificació, que trastoca la estructura de la Ley vigente, se ha considerado elaborar un nuevo texto, aunque una buena parte del contenido de la Ley 7/2014 se integra en el borrador del Anteproyecto de Ley. La Dirección General de Consumo ha considerado redactar un texto único y coherente, que resulta más adecuado para el conocimiento integral de la ley y facilita la tarea de los operadores jurídicos a la hora de aplicarla.

En definitiva, la propuesta normativa es adecuada al objeto de garantizar la protección y defensa de los derechos y los intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias, 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 Illes Balears.

## 2. Contenido

El anteproyecto contiene 108 artículos, estructurados en siete títulos divididos en capítulos, dos disposiciones adicionales, tres disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y dos disposiciones finales.

El Anteproyecto parte de la regulación contenida en la Ley 7/2014, vigente: el título I regula las disposiciones generales; el título II, los derechos de las personas consumidoras y usuarias; las actuaciones administrativas para la protección de las personas consumidoras y usuarias se regulan en el título III; la potestad sancionadora, en el título IV, y las competencias de las administraciones públicas en esta materia, en el título V.

El anteproyecto incorpora dos nuevos títulos: el título III, dedicado a las asociaciones de personas consumidoras y usuarias (destinado antes a las actuaciones administrativas para la protección de las personas consumidoras y usuarias), y el título VI, que regula los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos de consumo con las modificaciones expuestas en el apartado 1.1.

### 2.1. Marco normativo en el que se inserta la propuesta, adecuación al orden de distribución de competencias y relación con el ordenamiento estatal y europeo

La protección de los intereses de las personas consumidoras y usuarias es uno de los principios rectores de la política social y económica, la cual exige disponer de un marco jurídico adecuado para garantizar su seguridad, salud y legítimos intereses económicos, con especial atención a la información y a la educación; de conformidad con el artículo 51 de la Constitución, es una obligación de todos los poderes públicos, que, por tanto, atañe tanto al Estado como a las comunidades autónomas y a las corporaciones locales.

Desde la perspectiva del marco normativo autonómico, el artículo 30.47 de la Ley orgánica 1/2007, de 28 de febrero, por la que se aprueba el Estatuto de



GOIB

Autonomía de las Illes Balears, dispone que la Comunidad Autónoma tiene competencia exclusiva en su territorio en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias, en el marco de las bases y ordenación de la actividad económica general y en el marco de las bases y la coordinación general de la sanidad, en los términos de lo dispuesto por los artículos 38 y 131 y los números 11, 13 y 16 del artículo 149.1 de la Constitución. En el ejercicio de esta competencia, el Parlamento aprobó la Ley 7/2014, de 23 de julio, de protección de las personas consumidoras y usuarias de las Illes Balears.

La materia objeto de regulación del Anteproyecto de Ley que se analiza se inserta en el marco normativo y se adecua al orden de distribución de competencias, en relación con el ordenamiento estatal y europeo, según lo explicado en el apartado 1 de esta Memoria.

Sin afán de exhaustividad, se inserta en la siguiente normativa:

**a) Normativa internacional**

- Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

**b) Normativa estatal**

- Artículos 51, 38, 131 y 149.1, números 11,13 y 16, de la Constitución.
- Real Decreto Legislativo 1/2017, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 7/20217, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE.
- Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, que regula el Sistema Arbitral de Consumo.

**c) Normativa autonómica**

- Artículos 30.47 de la Ley Orgánica 1/2007, de 28 de febrero, del Estatuto de Autonomía de las Illes Balears.

**2.2. Relación de disposiciones vigentes que deroga o afecta**

La nueva Ley derogaría totalmente la vigente Ley 7/2014, de 23 de julio, al integrar parte de su contenido. Esta técnica legislativa nos parece más adecuada que aprobar una reforma parcial, que obligaría al operador jurídico que la ha de aplicar a trabajar con dos textos, con remisiones constantes de uno al otro.





### 3. Análisis de impactos

El apartado segundo del artículo 60 de la Ley 1/2019, de 31 de enero, del Gobierno de las Illes Balears, establece que la memoria del análisis de impacto normativo incorporará, entre otros extremos, el análisis de los siguientes impactos:

#### 3.1. Impacto económico y presupuestario

A efectos de cumplir lo previsto en el artículo 60.2 de la Ley 1/2019, de 31 de enero, del Gobierno de las Illes Balears, en este apartado se analiza el impacto económico de la norma, desde la perspectiva de la repercusión económica que tendrá la aprobación en los sectores, colectivos y agentes afectados, incluidos el efecto sobre la competencia, la unidad de mercado y la competitividad. Así mismo, se analizará la incidencia en los ingresos y gastos del sector público.

En relación con la Administración, la norma no generará nuevas cargas administrativas.

También se analiza el impacto social y económico de esta propuesta de Anteproyecto de Ley desde la perspectiva de la repercusión que tendrá la aprobación en los sectores afectados.

Desde un punto de vista social, este proyecto normativo amplía los derechos de las personas consumidoras y su protección mediante procedimientos eficaces, de acuerdo al mandato que el artículo 51 de la Constitución da a los poderes públicos.

Desde un punto de vista económico, no es necesario realizar una estimación de los costes para las empresas, ya que no se les imponen cargas económicas.

De conformidad con el artículo 14 de la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado, cabe decir que del Anteproyecto de Ley no se deriva ningún efecto sobre la competencia, la unidad de mercado y la competitividad de las empresas, visto el objeto y finalidad de la norma.

#### 3.2. Adecuación del Anteproyecto normativo a la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de Garantía de la Unidad de Mercado

De conformidad con el artículo 14 de la Ley 20/2013, cabe decir que del Anteproyecto de ley no se deriva ningún efecto sobre la competencia, la unidad de mercado y la competitividad de las empresas.

#### 3.3. Estudio de las cargas administrativas que comporta la propuesta



De acuerdo con el artículo 60.2 de la Ley 1/2019, la memoria del análisis de impacto normativo ha de incorporar un análisis de las cargas administrativas que comporta la propuesta.

### 3.3.1. Presentación y datos identificativos

—Órgano que lleva a cabo el estudio

Director General de Consumo

—Antecedentes

El Anteproyecto de Ley amplía y mejora la Ley 7/2014, de 23 de julio, de protección de las personas consumidoras y usuarias. En este proceso de mejora y ampliación, la norma no genera nuevas cargas administrativas.

La Ley actual establece para las empresas y profesionales obligaciones de información precontractual y de entrega de documentación contractual con la finalidad de proteger los derechos de las personas consumidoras y usuarias, y, en coherencia, el Anteproyecto amplía estas obligaciones en sectores como la venta de viviendas y la financiación. Estas obligaciones no se pueden considerar cargas *stricto sensu*, sino técnicas de prevención y protección de los derechos de las personas consumidoras. Estas obligaciones de información precontractual y de entrega de documentación contractual ya están reguladas en la Ley estatal (Texto Refundido de la LGDCU y otras leyes complementarias).

La norma no crea obligaciones de hacer comunicaciones previas o declaraciones responsables para llevar a cabo actividades empresariales ni profesionales, ni mucho menos formalizar solicitudes de autorizaciones administrativas. No impone ningún requisito previo para el ejercicio de la actividad. Las normas de protección de las personas consumidoras, con carácter general, no imponen autorizaciones previas para realizar una actividad empresarial o profesional.

### 3.3.2. Valoración económica de las cargas

Visto lo expuesto en los antecedentes de la presentación, no procede hacer una valoración de las cargas administrativas, aunque la mejora de la protección de los derechos de las personas consumidoras requerirá de nuevos recursos, que tendrán que ir incrementando a medida que el mercado de bienes y servicios lo demande.

### 3.3.3. Conclusiones

Este proyecto normativo no genera ni suprime cargas administrativas para la ciudadanía.



#### **4. Referencia al procedimiento de elaboración normativa**

De acuerdo con el artículo 60.2.e) de la Ley 1/2019, la memoria del análisis de impacto normativo ha de hacer referencia al procedimiento de elaboración normativa, con la constancia, si procede, de la tramitación urgente.

El artículo 42 de la Ley 1/2019 señala que el Gobierno ejerce, de acuerdo con el título IV de esta Ley, la iniciativa legislativa y las potestades normativas que le atribuye el Estatuto de Autonomía.

Por su parte, el artículo 43 de este mismo cuerpo legal atribuye al Gobierno el ejercicio de la iniciativa legislativa mediante la elaboración, la aprobación y la remisión posterior de los proyectos de ley al Parlamento, de acuerdo con el procedimiento establecido en la Ley 1/2019.

En relación con la tramitación del anteproyecto de ley, se han seguido los trámites que establece el capítulo II del título IV de la Ley 1/2019.

##### **4.1. Consulta pública previa a la ciudadanía**

El artículo 133.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas —al que remite el artículo 55 de la Ley 1/2019, de 31 de enero, del Gobierno de las Illes Balears, sobre la participación de la ciudadanía en el procedimiento de elaboración de normas con rango de ley y reglamentos—, y de acuerdo con la interpretación que ha llevado a cabo el Tribunal Constitucional de lo aplicable a las comunidades autónomas mediante la Sentencia 55/2018, de 24 de mayo, dispone que, previamente a la elaboración del proyecto o anteproyecto de ley o reglamento, se sustanciará una consulta pública.

Se realizó este trámite entre el 15 de junio y el 6 de julio de 2020, expresando la intención de la Dirección General de Consumo de aprobar una nueva ley de protección de las personas consumidoras y usuarias en la web del portal de transparencia del Gobierno de las Illes Balears, y no se hizo ninguna aportación.

Teniendo en cuenta que esta es la primera versión de la Memoria del análisis de impacto normativo, la tramitación es la siguiente:

##### **4.2. Inicio de la tramitación**

De conformidad con el artículo 56 de la Ley 1/2019, del Gobierno de las Illes Balears, la consejera de Salud y Consumo, el 23 de septiembre de 2020, resolvió iniciar el procedimiento de elaboración del texto y designó la Dirección General de Consumo como órgano responsable de su elaboración y tramitación, sin perjuicio de la intervención de la Secretaría General para los casos que fuesen necesarios.

##### **4.3 Audiencia e información pública**



GOIB

De acuerdo con el artículo 58 de la Ley 1/2019, el Anteproyecto de Ley se someterá al trámite de información pública, que se publicará en *el Boletín Oficial de las Illes Balears* y a través del portal web de Participación Ciudadana de la Dirección General de Participación y Voluntariado de la Consejería de Administraciones Públicas y Modernización, ya que, al tratarse de una norma de protección de las personas consumidoras y usuarias, se dirige a la generalidad de la población, cuyos derechos e intereses pueden resultar afectados con la aprobación de este Anteproyecto.

Por ese motivo, el texto del Anteproyecto de Ley también se publicará en el portal web de la Consejería de Salud y Consumo para que las personas cuyos derechos e intereses puedan resultar afectados por esta iniciativa normativa puedan hacer las alegaciones y aportaciones que consideren oportunas.

Se dará audiencia a las personas interesadas o a las organizaciones y asociaciones reconocidas por ley que las agrupen o representen, cuyos derechos o intereses legítimos se vean afectados por la norma y cuyas finalidades guarden relación directa, para que puedan acceder al texto normativo y manifestar su opinión.

De acuerdo con este precepto normativo, se someterá el borrador del texto normativo a consulta de todas las consejerías para que puedan hacer las sugerencias y las observaciones que estimen oportunas.

Por otra parte, de acuerdo con el art. 58.1.c) y d), y teniendo en cuenta que el Anteproyecto de Ley atribuye competencias en materia de consumo a los ayuntamientos de las Illes Balears y a los consejos insulares, se dará audiencia a estos a través de los órganos anteriores de participación como miembros integrantes, así como a los ayuntamientos a través de la representación en los órganos de la Federación de Entidades Locales de las Illes Balears.

En aplicación de la doctrina del Consejo Consultivo (dictámenes n.º 137/2010, 33/2012, 138/2014 y 20/2018), a efectos de simplificar los trámites administrativos, se dará audiencia al Consejo de Consumo, órgano consultivo de colaboración y participación en materia de consumo de las asociaciones de personas consumidoras y las organizaciones empresariales, según el Decreto 75/2001, de 25 de mayo, de creación y regulación del Consejo Balear de Consumo y el Decreto 46/2005, de 29 de abril, que lo modifica.

#### 4.4. Informes y dictámenes

De acuerdo con el artículo 59 de la Ley 1/2019, el Anteproyecto de Ley se someterá a los informes y dictámenes siguientes:

- Un informe de evaluación de impacto de género del Instituto Balear de la Mujer, de conformidad con el artículo 5 de la Ley 11/2016, de 28 de julio, de igualdad de mujeres y hombres.



- Un dictamen del Consejo Económico y Social, visto que de conformidad con los artículos 2.1 y 2.4 de la Ley 10/2000, de 30 de noviembre, reguladora del Consejo Económico y Social de las Illes Balears.
- En relación con el Consejo de Consumo de las Illes Balears, como órgano consultivo o de colaboración y participación, en el que se encuentran representadas las administraciones públicas (autonómicas, insulares y locales), las asociaciones de personas consumidoras y las asociaciones profesionales y confederaciones empresariales, se emitirá un informe preceptivo en relación con este proyecto normativo, de acuerdo con el artículo 2.b) del Decreto 75/2001, de 25 de mayo, de creación y regulación del Consejo de Consumo de las Illes Balears, y el artículo 43.2 de la Ley 7/2014, de 23 de julio.

No se establecen limitaciones para el acceso a actividades económicas y servicios o medidas que restrinjan la libertad de establecimiento. El contenido del proyecto normativo no incide en la garantía de la unidad de mercado y, por tanto, no cabe emitir informe sobre este aspecto.

Por otra parte, no se considera preceptiva la emisión de los informes siguientes:

- En caso de regular un supuesto en el que los efectos del silencio administrativo sean desestimatorios, un informe que motive las razones de interés general que lo justifiquen. Habida cuenta del contenido del Anteproyecto de Ley, no concurre el supuesto requerido para la emisión de este informe.
- Finalmente, no es preceptivo someter el Anteproyecto normativo a la consulta del Consejo Consultivo, teniendo en cuenta que no concurre ninguno de los supuestos previstos en el artículo 18 de la Ley 5/2010, de 16 de junio, reguladora del Consejo Consultivo.

#### **4.5. Informe de la consejería competente en materia de coordinación de la iniciativa legislativa del Gobierno**

De acuerdo con el artículo 59.2.a) de la Ley del Gobierno, la versión resultante del Anteproyecto de Ley, una vez emitidos los informes y dictámenes anteriores, será objeto de un informe por parte de la Dirección General de Relaciones Institucionales y con el Parlamento, de la Consejería de Presidencia, Cultura e Igualdad, con competencia en la coordinación de la iniciativa legislativa.

#### **5. Cumplimento de los principios de buena regulación**



El artículo 49.1 de la Ley 1/2019, de 31 de enero, establece que, en el ejercicio de la iniciativa legislativa y la potestad reglamentaria, el Gobierno de las Illes Balears actuará de acuerdo con los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, eficiencia, calidad y simplificación establecidos en la normativa estatal básica.

De acuerdo con ello, el artículo 49.2 prevé que el Consejo de Gobierno ha de aprobar los criterios de elaboración normativa en relación con la reducción del número de normas, la simplificación de los procedimientos y la reducción de cargas administrativas para la ciudadanía, así como la calidad formal de las normas y su redacción.

El Consejo de Gobierno no ha aprobado todavía estos criterios. No obstante, de conformidad con el artículo 49.1, en la exposición de motivos del Anteproyecto se ha justificado la adecuación de la norma a los principios de buena regulación, ya que el texto normativo se ajusta a los siguientes principios:

- En virtud de los **principios de necesidad y eficacia**, la iniciativa normativa ha identificado de forma clara la finalidad que se pretende asumir, que se detalla en el apartado de razones de oportunidad de la norma, que se da por reproducido, para no reiterar los argumentos.  
  
El instrumento normativo es un anteproyecto de ley, que una vez aprobado tendrá el mismo rango normativo que la Ley que deroga.
- En virtud del **principio de proporcionalidad**, la norma es proporcional a la materia que se regula, ya que supone la adaptación de la misma a las circunstancias sociales y económicas actuales, sin que se observe una extralimitación del contenido de la norma en los objetivos que se quieren asumir. La propuesta impone obligaciones concretas a las empresas para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias; en realidad, amplía las obligaciones de información precontractual y de entrega de documentación contractual ya contenidas en la Ley vigente, pero lo hace con proporcionalidad y moderación. No restringe derechos; al contrario, amplía los derechos de las personas consumidoras.
- A fin de garantizar el **principio de seguridad jurídica**, la propuesta de Anteproyecto de Ley sigue las recomendaciones de la Comisión Europea, en especial las contenidas en el Libro Verde sobre el acceso de las personas consumidoras a la justicia y la solución de litigios en materia de consumo en el mercado único, y respeta de manera escrupulosa las competencias del Estado y de las administraciones locales.

Precisamente para dar seguridad jurídica, la propuesta incorpora parte de la Ley 7/2014, con la finalidad de ofrecer un único texto con rango de ley



que otros parlamentos autonómicos han aprobado en formato de código de consumo.

Asimismo, se someterá el proyecto al trámite de audiencia y de información pública previsto en la Ley 1/2019, del Gobierno de las Illes Balears.

- En aplicación del **principio de eficiencia**, el estudio de las posibles cargas administrativas que supone la aprobación de esta norma se hace en el apartado 3 de esta Memoria de análisis de impacto normativo, en el que queda acreditado la ausencia de cargas administrativas que producirá la aplicación de la nueva Ley.

Además, la aprobación de este proyecto no compromete en ningún caso la estabilidad presupuestaria ni la sostenibilidad financiera de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears; al contrario, la elevación de la cuantía de las sanciones que podrá imponer la administración de consumo permitirá obtener ingresos adicionales a la Administración autonómica.

- Finalmente, la redacción mejorada y ampliada de la Ley 7/2014, que se deroga y de la que parte el texto, se ajusta a los principios de calidad y simplificación.

## 6. Control *ex post* de la norma

De acuerdo con el artículo 130.1 de la Ley 39/2015, las administraciones públicas revisarán periódicamente su normativa vigente para adaptarla a los principios de buena regulación y para comprobar la medida en que las normas en vigor han conseguido los objetivos previstos, y si estaban justificados y correctamente cuantificados los costes y las cargas que se imponen.

De conformidad con la sentencia del Tribunal Constitucional n.º 55/2018, de 24 de mayo, el artículo mencionado anteriormente deja de ser aplicable a las comunidades autónomas en la tramitación de las iniciativas legislativas.

Por otro lado, el artículo 50 de la Ley 1/2019, del Gobierno de las Illes Balears, únicamente prevé la evaluación de la norma para los reglamentos vigentes respecto del cumplimiento de los principios de buena regulación, la adecuación de las normas a los objetivos previstos y la justificación de los costes, así como las cargas administrativas que comporten aquellas normas.

No obstante, el control ordinario de la norma recae en los diferentes órganos gestores de las diferentes administraciones intervinientes en la materia objeto de regulación, en función de las competencias que les atribuye la norma, y



especialmente en los órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma, teniendo en cuenta la iniciativa legislativa del Gobierno de las Illes Balears.

Los objetivos de la norma, como ya se ha reiterado, son varios:

- Deroga la Ley 7/2014, de 23 de julio, para adaptar el Anteproyecto de Ley a la normativa comunitaria en materia de mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos de consumo y a la ley estatal de transposición de la Directiva correspondiente.
- Incorpora nuevos tipos de infracciones.
- Actualiza la cuantía máxima de las sanciones.
- Reordena las competencias en materia de consumo.
- Refuerza los derechos de las personas consumidoras en la compra y financiación de viviendas.
- Impulsa el papel de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.

La aprobación de la norma no supondrá por sí misma incremento de la actividad de la administración de consumo. Si los recursos de que dispone la Administración son los mismos, es difícil incrementar su actividad, aunque la Ley amplíe los derechos de las personas consumidoras y los mecanismos de protección.

### **7. Cualquier otro aspecto, incluido los de carácter lingüístico, que sea relevante a criterio del órgano que tramita el procedimiento, así como otras evaluaciones de impacto previstas en la legislación vigente**

De acuerdo con el artículo 60.2.g) de la Ley 1/2019, se incorporará a esta Memoria del análisis de impacto normativo los siguientes informes de impacto:

#### **7.1. Impacto sobre la infancia y la adolescencia**

El artículo 22 *quinquies* de la Ley orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil —precepto añadido por el artículo 1.21 de la Ley 26/2015, de 28 de julio—, establece que las memorias de análisis de impacto normativo que se hayan de adjuntar a los anteproyectos de ley y a los proyectos de reglamentos incluirán el impacto de la normativa en la infancia.





En este sentido, el artículo 11 de la Ley 9/2019, de 19 de febrero, de la atención y los derechos de la infancia y la adolescencia de las Illes Balears, establece que las memorias de impacto normativo que adjuntarán a los proyectos de ley y a los proyectos de disposiciones generales incluirán el impacto de la normativa en la infancia y la adolescencia.

Por lo que respecta a los menores, estos son considerados un colectivo sujeto a una protección especial en el artículo 2, letra *p*, en relación con el artículo 8 del Anteproyecto de Ley.

La Consejería de Asuntos Sociales y Deportes ha elaborado una guía metodológica para la emisión de los informes sobre la infancia y la adolescencia, basados en la guía elaborada por la UNICEF a finales de 2015 para facilitar la inclusión de este impacto en la elaboración normativa. En la introducción de esta guía se afirma que la evaluación *a priori* de los posibles efectos de las políticas normativas, además de garantizar que los menores sean tenidos en cuenta en su proceso de elaboración y diseño, previenen efectos negativos indeseados o potencian los positivos, contribuyendo a la garantía de los principios básicos de la Convención sobre los Derechos del Niño de Naciones Unidas.

Por este motivo, a continuación se redacta el informe siguiente, según el modelo establecido en dicha guía:

#### 1. Identificación de la norma

- a) Identificación de la normativa: Anteproyecto de Ley de protección de las personas consumidoras y usuarias de las Illes Balears, artículos, 2 *p* y 8.
- b) Origen de la elaboración: identificación de los derechos, necesidades y grupos sobre los que la norma puede tener impacto.

2.1 Derechos concretos de la infancia sobre los que la norma puede incidir: la norma incide en el derecho a la seguridad de los niños y en la información de los productos y servicios de consumo.

2.2 Necesidades básicas de la infancia sobre las que la norma puede incidir: la idoneidad de los productos, la información de los alimentos, la seguridad de los aparatos y las instalaciones del hogar y la facilitación del acceso a los servicios y suministros básicos, en los supuestos que los niños menores de edad se encuentren en riesgo de exclusión social.

#### 3. Análisis del impacto en la infancia

3.1 Explicación resumida de los aspectos concretos que se han identificado en la norma como productores de algún tipo de impacto en los derechos y necesidades de la infancia: el artículo 2 del Anteproyecto establece las



definiciones, y dice en la letra *p*) que son colectivos sujetos a una protección especial el conjunto de personas consumidoras o usuarias que, por la concurrencia de ciertas características, se encuentran en una situación de vulnerabilidad en las relaciones de consumo. Son colectivos de especial protección los menores de edad, de acuerdo con el artículo 8, que regula las situaciones de protección especial y los derechos de las personas consumidoras vulnerables que protegerán de manera prioritaria por las administraciones de consumo.

Con la finalidad de proteger adecuadamente los derechos de las personas vulnerables, los poderes públicos han de velar especialmente por:

- La idoneidad de los productos destinados a los menores de edad.
- El etiquetado, la información, la composición y la calidad de los productos alimentarios destinados los colectivos vulnerables.
- La seguridad de los aparatos y las instalaciones del hogar.
- Las necesidades específicas de las personas mayores.
- La integración social de las personas con discapacidad como personas consumidoras.
- Facilitar las relaciones de consumo de las personas con enfermedades crónicas o raras.
- Facilitar la información para el acceso a los servicios y suministros básicos de las personas con riesgo de exclusión social (electricidad, agua y gas).

En la medida en que las administraciones de consumo tienen la obligación de controlar que las empresas pongan a disposición de las personas consumidoras y usuarias productos seguros en el mercado, los productos y servicios puestos a disposición de los niños, como colectivo especialmente protegido en el artículo 8 antes mencionado, requieren un control más exhaustivo por parte de las administraciones de consumo.

3.2. Resumen de datos objetivos, observaciones y valoración subjetiva de los aspectos concretos analizados que reflejan la situación de partida y los cambios que puede producir la aprobación de la norma.

Un aspecto muy importante para la protección de los niños se refiere a la seguridad de los productos destinados a este colectivo. En este sentido, la norma potencia la Red Europea de Alerta de Productos Peligrosos, que emite en tiempo real las alertas de productos peligrosos detectados en



cualquier punto del territorio de la Unión Europea con la finalidad de que las administraciones de consumo los retiren del mercado. Los juguetes destinados a los niños son los productos más alertados en la Red. Anualmente, la Inspección de Consumo retira miles de juguetes de los comercios de las Illes Balears; y no solo retira productos, sino que detecta productos peligrosos destinados a los niños y lo comunica a la Red para que las otras administraciones de consumo los conozcan y puedan detectarlos y retirarlos.

3.3 Resumen de la valoración y las observaciones que han hecho niños y adolescentes sobre la situación de partida y el impacto que puede producir la aprobación de la norma.

*a) Valoración y observaciones sobre la situación de partida*

El control de los productos peligrosos y la retirada del mercado es una tarea que realiza de oficio la administración de consumo. Normalmente, los niños no hacen valoraciones ni observaciones de estas situaciones, que desconocen.

*b) Valoración y observaciones sobre el impacto que puede producir la aprobación de la norma*

La aprobación de la norma incrementará el control sobre los productos destinados a los niños, teniendo en cuenta que son considerados un colectivo de especial protección de acuerdo con el artículo 8, por lo que la administración de consumo ha de incrementar la actividad y los esfuerzos para proteger de manera especial los derechos de los niños.

4. Medidas que contribuyen a conseguir un impacto positivo

4.1. Identificación de los cambios o modificaciones que se han introducido en el proyecto con el propósito de corregir o solucionar las situaciones que se han detectado que dificultan el ejercicio efectivo de los derechos de la infancia, o de reforzar este ejercicio cuando la situación es satisfactoria.

El artículo 8 viene a reforzar el ejercicio efectivo de los derechos de la infancia, en la medida en que los menores se incorporen al colectivo de personas que merecen una protección especial.

4.2. Recomendaciones sobre la aplicación de la norma y sobre la adopción de medidas complementarias o compensatorias que puedan evitar el impacto negativo o que puedan garantizar y reforzar el impacto positivo en la infancia.

La norma tendrá un impacto positivo sobre la infancia. Para reforzar este impacto positivo se recomienda el diseño de campañas específicas de



GOIB

inspección a productos y servicios destinados a este colectivo. Además de la inspección y el control de los juguetes, se recomiendan campañas de inspección de alimentos infantiles, productos electrónicos destinados a adolescentes (tabletas, teléfonos móviles), contenidos digitales para estos, etc.

### **7.2. Impacto sobre la familia**

El artículo 34.1 de la vigente Ley 8/2018, de 31 de julio, de ayuda a las familias de las Illes Balears, establece que en la elaboración de proyectos de ley, los órganos competentes han de emitir informe de impacto familiar, con carácter preceptivo, con la finalidad de considerar el impacto social y económico de las políticas a largo plazo en el conjunto de las familias.

En relación con estas dos normas, cabe señalar que la aprobación de la norma no tendrá un impacto directo sobre la infancia ni sobre las familias, pero, en la medida en que la norma refuerce los derechos de los adquirentes de viviendas y las garantías en la financiación, se puede afirmar que tendrá un impacto positivo en las familias que pretendan adquirir y financiar su vivienda.

### **7.3. Impacto sobre la orientación sexual y la identidad de género**

El artículo 32 de la Ley 8/2016, de 30 de mayo, para garantizar los derechos y libertades de las personas lesbianas, gays, transexuales, bisexuales e intersexuales y para erradicar la LGTBI-fobia, establece que las administraciones públicas de las Illes Balears incorporarán la evaluación de impacto sobre la orientación sexual y la identidad de género en el desarrollo de sus competencias, para garantizar la integración del principio de igualdad y no discriminación de las personas LGTBI sobre todas las disposiciones legales y reglamentarias que se impulsen en el territorio de la Comunidad Autónoma.

Una vez evaluado el contenido del Anteproyecto, se concluye que no tiene ningún impacto específico y destacable sobre los colectivos de lesbianas, gays, transexuales, bisexuales e intersexuales, ya que los destinatarios de la norma son las personas consumidoras y usuarias, sin distinción de género u orientación sexual.

### **7.4. Impacto sobre las personas con discapacidad**

De conformidad con la disposición adicional quinta de la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, y la Sentencia de la Sala de lo Contencioso-administrativo del Tribunal Supremo de 15 de marzo de 2019, se



evaluará el impacto de la norma en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, cuando dicho impacto sea relevante.

Una vez entre en vigor la Ley, esta tendrá un impacto positivo en las personas con discapacidad, pues hay previstas una serie de medidas de protección especial para ellas, tanto en su consideración individual como colectiva. Ambas previsiones están contenidas como concepto en el artículo 2, letras *a)* y *b)*. Las medidas de protección contenidas en el artículo 8 son las que se detallan a continuación.

Por otra parte, el artículo 57, que regula los derechos a la información, educación y formación de las personas consumidoras, también tiene en cuenta las peculiaridades de las personas y colectivos especialmente protegidos, como las personas con discapacidad.

Así, el artículo 2 del Anteproyecto dispone que, a efectos de esta Ley, se establecen las siguientes definiciones:

- a)* Persona consumidora vulnerable: respecto a las relaciones concretas de consumo, las personas físicas que, de manera individual o colectiva, por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentran, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una situación especial de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad.
- b)* Colectivos sujetos a una protección especial: conjunto de consumidores o usuarios que, por la concurrencia de determinadas características, se encuentran en una situación de vulnerabilidad en las relaciones de consumo. Son colectivos de protección especial los menores de edad, las personas mayores, las personas con discapacidad reconocida o con una enfermedad crónica o rara, y cualquier colectivo en situación de indefensión o inferioridad.

El artículo 8 contiene las medidas para proteger a las personas vulnerables y a las que se integran en colectivos sujetos a una protección especial, como son las personas con discapacidad:

Las administraciones de consumo protegerán prioritariamente los derechos de los consumidores vulnerables.

Con la finalidad de proteger adecuadamente los derechos de las personas vulnerables, los poderes públicos velarán especialmente por:

- El etiquetado, la información, la publicidad, la composición y la calidad de los productos alimenticios destinados a los colectivos vulnerables.
- La seguridad de los aparatos y las instalaciones del hogar.
- Las necesidades específicas de las personas mayores.
- La integración social como consumidoras de las personas con discapacidad.
- Facilitar las relaciones de consumo de las personas con enfermedades crónicas o raras.



- Facilitar la información para el acceso a los servicios y suministros básicos de las personas en riesgo de exclusión social (electricidad, agua y gas).

Además, el artículo 57, que regula el desarrollo del derecho a la educación de los consumidores, establece que la Administración de Consumo de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears adoptará las medidas oportunas para:

- Promover la información, la educación y la formación en consumo de todas las personas en general, y en particular de los colectivos especialmente protegidos que recoge el artículo 2.b) de esta Ley.

### 7.5. Impacto sobre el cambio climático

El artículo 18 de la Ley 10/2019, de 22 de febrero, de Cambio Climático y Transición Energética, exige incorporar a la elaboración de leyes, con carácter preceptivo, una evaluación de impacto climático, que tendrá por objeto analizar la repercusión del proyecto en la mitigación y la adaptación al cambio climático.

El Anteproyecto incorpora la perspectiva climática en su articulado. En este sentido, el artículo 37, que regula la información, educación y formación de los consumidores, dice:

1. El Gobierno garantizará la educación y la formación de los ciudadanos como consumidores responsables, e incorporará en los ciclos educativos asignaturas y módulos que permitan conocer sus derechos como consumidores y la manera de ejercerlos con responsabilidad, como una contribución a la formación integral de la persona.
2. La educación de los consumidores estará orientada al conocimiento de sus derechos y obligaciones, para ejercer un consumo consciente, responsable y sostenible.

Por su parte, el artículo 38, bajo la rúbrica «objetivos de la formación y la educación», establece lo siguiente:

1. La educación y la formación de los consumidores tendrán los siguientes objetivos:
2. Adecuar las pautas de consumo a una utilización racional de los recursos naturales y a la conservación del medio ambiente, a la consecución del desarrollo sostenible y a la solidaridad con los demás consumidores.
3. Para la consecución de los objetivos previstos en el número anterior, el sistema educativo incorporará contenidos en materia de consumo adecuados a la formación de los alumnos.

Además, el artículo 57, que regula el «desarrollo del derecho a la educación de los consumidores», establece que:

2. La Administración de Consumo de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears adoptará las medidas oportunas para:



- Elaborar y publicar materiales de información y formación de los consumidores para el conocimiento de sus derechos y de sus medios de protección, así como el ejercicio de un consumo responsable.
- Conseguir que la actuación de las administraciones se fundamente no solo en criterios económicos, sino también en criterios de sostenibilidad y responsabilidad social.

## 8. Cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad

El Anteproyecto normativo cumple los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) impulsados por la Organización de las Naciones Unidas a través de la Agenda 2030, y cumple la Agenda Balear 2030 del Gobierno de las Illes Balears, teniendo en cuenta que entre las actuaciones relacionadas con los ODS, sobre la producción y consumo responsables, se incluye la aprobación de esta norma.

Así lo indica el artículo 57.2, párrafo quinto, cuando señala que la Administración de Consumo de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears adoptará las medidas oportunas para conseguir que la actuación de las administraciones se fundamente no solo en criterios económicos, sino también en criterios de sostenibilidad y responsabilidad social.

Por otra parte, en el artículo 38, entre los objetivos de la formación y educación de las personas consumidoras y usuarias, la Ley establece adecuar las pautas de consumo a una utilización racional de los recursos naturales y a la conservación del medio ambiente, a la consecución del desarrollo sostenible y a la solidaridad con el resto de las personas.

## 9. Descripción de la tramitación del proyecto normativo, análisis y valoración resumida de las alegaciones, sugerencias y observaciones presentadas a la propuesta normativa en los trámites de audiencia e información pública del artículo 58 de la Ley 1/2019 y de los informes emitidos, y su reflejo en el texto de la propuesta, si procede

### 9.1. Inicio del procedimiento

Como se avanzó en el apartado 4 de la Memoria, por resolución de la consejera de Salud y Consumo de día 23 de septiembre de 2020 se inició el procedimiento de elaboración normativa del Anteproyecto normativo.

El 24 de noviembre de 2020 el director general de Consumo firmó la Memoria inicial de impacto normativo, cuyo contenido se reproduce, y concluyó la necesidad y oportunidad de aprobar una nueva Ley de protección de las personas consumidoras y usuarias de las Illes Balears. Al respecto, la Memoria se configura



en el artículo 60 de la Ley 1/2019, como un documento vivo y dinámico que tiene que incluir toda la tramitación y el contenido del Anteproyecto. También se redactó el texto del Anteproyecto normativo.

## 9.2. Trámite de información pública y audiencia

Por Resolución del director general de Consumo de 24 de noviembre de 2020 (BOIB n.º 202, de 1 de diciembre de 2020), y de conformidad con el artículo 58.1.e) de la Ley 1/2019, el borrador del Anteproyecto de ley de las personas consumidoras y usuarias se sometió al trámite de información pública durante el periodo comprendido entre el 2 y el 28 de diciembre de 2020.

Asimismo, el Anteproyecto de ley se publicó en la web del Portal de Transparencia de la Consejería de Salud y Consumo y en la web del Portal de Participación Ciudadana, para que los ciudadanos que así lo considerasen pudieran conocer el texto de la norma y presentar sus aportaciones.

Durante ese periodo hubo un total de 236 visitas al Portal de Participación Ciudadana y se recibieron 8 aportaciones telemáticas (dos de ellas duplicadas), de las entidades siguientes:

1. ACES (Asociación Española de Cadenas de Supermercados)
2. Adigital (Asociación Española de Comercio Electrónico)
3. ANGED (Asociación Nacional de Grandes Empresas de Distribución)
4. CECA (Asociación de Entidades del Sector Financiero)
5. ENDESA (Empresa Distribuidora y Comercializadora de Energías)
6. Ayuntamiento de Palma

El 22 de abril de 2021 ASUFIN, entidad que forma parte también del Consejo de Consumo, presentó alegaciones telemáticas, las cuales fueron aceptadas por el órgano instructor a los efectos de ampliar la participación ciudadana y mejorar con sus aportaciones el texto normativo.

En virtud del artículo 58.1.b), d) y c) se ha dado audiencia a los interesados, agrupados o representados en el Consejo de Consumo de las Illes Balears, de cuyos miembros han presentado alegaciones los siguientes:

1. El Consejo Insular de Formentera
2. La Federación de Entidades Locales de les Illes Balears (FELIB)
3. El Ayuntamiento de Palma





4. El Servicio de Seguridad Alimentaria de la Dirección General de Salud Pública y Participación
5. La Asociación de Usuarios Financieros (ASUFIN)

De acuerdo con el artículo 58.1.a), han formulado sugerencias y observaciones al texto normativo propuesto siete consejerías del Gobierno:

1. Administraciones Públicas y Modernización
2. Asuntos Sociales y Deportes
3. Agricultura, Pesca y Alimentación
4. Educación, Universidad e Investigación
5. Modelo Económico, Turismo y Trabajo
6. Presidencia, Cultura e Igualdad

### 9.3. Análisis de las alegaciones, sugerencias y observaciones

#### 1. Alegaciones a la exposición de motivos

1. El Consejo Insular de Formentera considera que ha de hacerse una mención en la exposición de motivos del régimen especial de Formentera, el cual implica que una isla y municipio aglutina dos instituciones, el Ayuntamiento de Formentera y el Consejo Insular de Formentera, que solapan competencias y funciones. También considera que se ha de incorporar este régimen al articulado de la ley.

*La Consejería de Salud y Consumo (en adelante, la Consejería) no acepta esta propuesta. El Anteproyecto normativo regula las competencias de las diversas administraciones locales de nuestras islas, pero no recoge ningún régimen especial para los territorios, ya que la normativa de consumo protege a las personas consumidoras y usuarias en el marco de las relaciones de consumo con las empresas, con independencia del territorio. El hecho de tener un régimen especial un territorio no afecta la aplicación de las normas de protección de las personas consumidoras.*

2. La Consejería de Asuntos Sociales y Deportes sugiere modificar el primer párrafo de la exposición de motivos, con la siguiente redacción:

*«El artículo 30.47 del Estatuto de Autonomía de las Illes Balears, según la redacción dada por la Ley Orgánica 1/2007, de 28 de febrero, dispone que ...»*

Fundamenta la sugerencia en el hecho de que el Estatuto de Autonomía se aprobó por la Ley Orgánica 2/1983, de 25 de febrero, y la Ley Orgánica 1/2007, de 28 de febrero, únicamente modifica la anterior.



*La Consejería no acepta la sugerencia, si bien modifica la redacción de conformidad con los dictámenes 21/2012 y 30/2012 del Consejo Consultivo, en los que se recomienda prescindir de la denominación «Ley Orgánica 1/2007, de 28 de febrero, de Reforma del Estatuto de Autonomía» para referirse directamente a la norma como «Estatuto de Autonomía de 2007», visto que materialmente la citada Ley Orgánica «supone la redacción de un nuevo Estatuto de Autonomía».*

*En consecuencia, la redacción del primer párrafo queda como sigue:*

*El artículo 30.47 del Estatuto de Autonomía de 2007 dispone que la Comunidad Autónoma tiene competencia exclusiva en 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 de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y los números 11, 13 y 16 del artículo 149.1 de la Constitución.*

## **2. Alegaciones y consideraciones generales al anteproyecto normativo**

1. El Instituto Balear de la Mujer (IB-Dona) plantea cuatro consideraciones generales al anteproyecto normativo:

1.1. Propone que se incorpore a la redacción de la norma la perspectiva de género en materia de consumo, de conformidad con el artículo 5 de la Ley 11/2016, de 28 de julio, de Igualdad de Mujeres y Hombres, la cual establece la perspectiva de género en todas las políticas de los poderes públicos.

*La Consejería considera que la Ley no se olvida de la discriminación por razón de género, que tipifica como infracción grave en el artículo 84, apartado II, punto 35, cuya redacción literal señala:*

*Incurrir en conductas discriminatorias en el acceso a los bienes y la prestación de servicios, en especial por razón de género, lengua o raza.*

1.2. Añade que se ha de velar para que los envases de los productos y su publicidad reproduzcan una imagen plural, diversa y no estereotipada de las mujeres y los hombres, de conformidad con el artículo 8.3 de la Ley de Igualdad autonómica. En este sentido se debe tener en cuenta lo recogido en el artículo 3 de la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad, sobre la publicidad sexista.

*La Consejería manifiesta que la regulación del etiquetado de los productos y su publicidad es competencia estatal, si bien la Administración autonómica tiene la competencia para sancionar la conducta que incumpla la normativa estatal. En este sentido, el Anteproyecto de ley establece un tipo de infracción que sanciona las conductas discriminatorias en el acceso a los bienes y servicios, y en concreto por razón de género.*

1.3. Manifiesta el IB-Dona que se han detectado ejemplos de lenguaje sexista en el texto del Anteproyecto y recuerda la obligación de hacer un uso inclusivo de



lenguaje mediante formas genéricas o dobles.

*La Consejería considera que el texto del Anteproyecto recoge buena parte de la ley vigente y utiliza una técnica simplificadora en la redacción, dado que el artículo 1.2, relativo a su objeto, establece que las menciones que se hacen a los consumidores de manera genérica en esta Ley se entenderán hechas a las personas consumidoras y usuarias, toda vez que en las leyes estatales y en las normas de la Unión Europea, el concepto legal aceptado es el de «consumidores y usuarios».*

*No obstante, si fuera necesario, en cuanto a la redacción del Anteproyecto se pondrá atención al informe de impacto de género que sobre este aspecto emita el IB-Dona.*

1.4. Finalmente, recuerda el IB-Dona que en el desarrollo reglamentario de la norma se ha de dotar el Consejo de Consumo de una composición paritaria, como órgano colegiado, en el sentido del artículo 4 de la Ley 11/2016, de 28 de julio.

*La Consejería acepta la sugerencia.*

2. La Asociación Española de la Economía Digital (Adigital) plantea como consideración general que habría que esperar a que se produzca la implementación de la normativa europea por parte del Ministerio de Consumo, antes de regular iniciativas autonómicas, para evitar confusión y una fragmentación normativa innecesaria.

*La Consejería no acepta la propuesta. Entiende que la tramitación del Anteproyecto se puede llevar a cabo sin necesidad de que el proceso de transposición de las tres directivas indicadas afecte al mismo, toda vez que el Anteproyecto normativo no regula ningún aspecto de las acciones colectivas ni de venta de bienes, ya que ambas materias son competencia exclusiva del Estado, encuadradas en la regulación de la legislación civil y procesal. Por lo que respecta a la Directiva sobre mejora de la aplicación y modernización de las normas de protección de los consumidores, también regula aspectos de derecho de los contratos con consumidores que son competencia exclusiva del Estado y sobre los que las comunidades autónomas no tienen capacidad normativa legislativa.*

### **3. Alegaciones al artículo 2. Definiciones**

#### **3.1. Alegaciones al artículo 2.b):**

CECA (Asociación de Entidades del Sector Financiero), Adigital (Asociación Española de Comercio Electrónico) y ACES (Asociación Española de Cadenas de Supermercados) proponen que se adapte el concepto de «consumidor vulnerable» a la redacción de la modificación del Texto Refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias.



*La Consejería de Salud y Consumo acepta la propuesta. Se sustituye el concepto de «consumidor vulnerable» por el concepto regulado en el Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, que modifica el artículo 3 del TRLGCU, a fin de que el anteproyecto normativo esté armonizado con la norma estatal, con la siguiente redacción:*

*Persona consumidora vulnerable: a los efectos de esta ley y sin perjuicio de la normativa sectorial que en cada caso resulte de aplicación, tienen la consideración de personas consumidoras vulnerables respecto de relaciones concretas de consumo, aquellas personas físicas que, de forma individual o colectiva, por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentran, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad.*

### **3.2. Alegaciones al artículo 2.e)**

La Consejería de Agricultura, Pesca y Alimentación sugiere la conveniencia de incluir en este apartado la definición de venta a distancia, que comprende el comercio telefónico, la venta por catálogo, etc. También sugiere respecto de la letra d) diferenciar entre productor y elaborador, y adicionar a la letra k): «...y comercialización».

*La Consejería no acepta la inclusión de una definición de venta a distancia, ya que este concepto se entiende aplicable a cualquier consumidor. Tampoco la distinción entre productor y elaborador por cuanto no tiene trascendencia a efectos de la protección de los consumidores, que es la misma. Finalmente, se acepta la sugerencia de la letra k) como fase final de la trazabilidad, cuya redacción es la siguiente:*

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

### **3.3. Alegaciones al artículo 2.m)**

1. ADIGITAL, en cuanto al concepto de «práctica desleal», manifiesta que es muy genérico y que no coincide con la contenida en la Ley de Competencia Desleal.
2. ANGED alega, en sentido similar, que la redacción de la definición de «práctica desleal» es materia estatal.

*La Consejería de Salud y Consumo acepta la alegación y elimina la definición de práctica desleal de este artículo, ya que este concepto viene definido en la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, de acuerdo con la Directiva correspondiente. Sin embargo, ello no obsta para que la Administración de la CAIB pueda sancionar las prácticas desleales con consumidores y usuarios de las Illes Balears, en el ejercicio de la competencia exclusiva de esta Comunidad en la defensa de sus consumidores y usuarios, de acuerdo con el artículo 30.47 del Estatuto de Autonomía de las Illes Balears.*



### 3.4. Alegaciones al artículo 2.p)

La Consejería de Asuntos Sociales y Deportes expresa que la definición de consumidor vulnerable y la de colectivos sujetos a protección especial del artículo 2.p) guardan relación entre sí, por lo que propone que se enumeren de forma consecutiva, lo cual dotaría el texto normativo de una mayor claridad.

*La Consejería acepta la propuesta, por lo que la definición de colectivos sujetos a una protección especial pasa a ocupar la letra c) del artículo 2.*

### 3.5. Alegaciones al artículo 2.s)

El Ayuntamiento de Palma, en relación con la letra t) del artículo 2, argumenta que, dado que la mediación se puede iniciar a solicitud de las partes o a solicitud de una parte y aceptación de la otra parte, parece más adecuado que el texto se refiera al hecho de que las dos partes así lo decidan, por ello propone que se sustituya la palabra «soliciten» por «decidan».

*La Consejería de Salud y Consumo acepta el argumento, si bien considera más adecuado la sustitución por el término «accepten». Y ello por cuanto es la Administración la que decide hacer la actividad de mediación y no las partes. La aceptación de la mediación de la Administración de Consumo en las controversias de consumo se produce normalmente en momentos diferentes: en primer lugar, la persona consumidora demanda la mediación de la Administración al presentar la reclamación, y después es aceptada por la empresa cuando recibe la reclamación. La redacción literal de dicho apartado queda como sigue:*

*Mediación: actividad que la Administración puede llevar a cabo en el transcurso de la instrucción de un procedimiento iniciado por la reclamación de un consumidor o usuario contra una empresa, cuando ambas partes lo acepten.*

## 4. Alegaciones al artículo 3. Bienes jurídicos protegidos en la relación de consumo y exclusiones

### 4.1. Alegaciones al artículo 3.2

El Consejo Insular de Formentera se refiere al apartado 2 de este artículo, cuya redacción literal señala:

*Quedan excluidas del ámbito de protección de esta Ley las relaciones entre la Administración pública o los entes del sector público instrumental y la ciudadanía cuando lleven a cabo actividades de prestación de un servicio o suministro de un bien o producto y el ciudadano no haya de pagar contraprestación o la contraprestación que haya de pagar tenga naturaleza tributaria.*

En relación con este, alega que según la legislación tributaria vigente no solo hay contraprestaciones tributarias, sino que también hay prestaciones patrimoniales



de carácter público no tributario (precios públicos), que se tendrían que incorporar al apartado 2 para excluirlas de las relaciones de consumo.

*La Consejería no acepta la alegación. Considera que el «precio público», como no tiene naturaleza tributaria, puede ser el precio de un contrato establecido con una empresa pública que puede tener una relación de consumo con un consumidor o usuario. Si el precio del contrato tiene naturaleza tributaria (tasa o contribución especial), la relación del ciudadano con la administración prestadora del servicio queda sujeta al derecho administrativo y el ciudadano no se puede considerar consumidor a efectos de la protección de esta Ley. En cambio, si el ciudadano paga un precio público sí puede tener la consideración de consumidor o usuario.*

## **5. Alegaciones al artículo 4. Derechos de las personas consumidoras y usuarias**

### **5.1. Alegaciones al artículo 4.f)**

El Consejo Insular de Formentera, en relación con el apartado f) de este artículo 4, el cual se desarrolla en el artículo 29, mediante el que se incorpora como derecho de las personas consumidoras y usuarias el derecho a establecer las relaciones de consumo en la lengua oficial de su elección, sugiere que se tendría que ponderar qué sucede con las otras lenguas de uso en Formentera, como el italiano, que es muy utilizado en el ámbito privado, y otras lenguas distintas.

*La Consejería no acepta la alegación. Del derecho que se contempla derivan obligaciones y la propuesta normativa solo incluye el derecho de las personas consumidoras a la elección de una de las lenguas oficiales de las Illes Balears en la relación de consumo con las empresas. El resto de lenguas, no oficiales, no se contemplan en el texto normativo, aunque sean utilizadas de manera habitual en el sector turístico.*

## **6. Alegaciones al artículo 7. Deber de diligencia y consumo responsable**

### **6.1. Alegaciones al artículo 7.1**

La Consejería de Agricultura, Pesca y Alimentación advierte de un error en el apartado 1 de este artículo en la versión catalana, concretamente: «**con** la diligència...»

*La Consejería procede a corregirlo por «**amb** la diligència...»*

## **7. Alegaciones al artículo 11. Deber de neutralizar el riesgo**

### **7.1. Alegaciones al artículo 11.1**

Adigital, en relación con el deber de diligencia, manifiesta que se trata de una obligación cuya redacción es excesivamente genérica y vaga y que se amplía a todas las empresas, frente a la ley vigente, que lo circunscribe a las empresas que



produzcan, importen, distribuyan, manipulen o comercialicen dichos productos. Propone, por ello, que la norma proyectada defina el término «diligencia debida» y que se tengan en cuenta las limitaciones respecto de la responsabilidad de las empresas en el marco de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y el debate existente en el marco de la Digital Services Act y el Digital Markets Act, presentadas en la Comisión Europea.

*La Consejería acepta parcialmente la propuesta y se remite al concepto de «diligencia», entendida en los términos previstos en la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal. Así, la redacción literal de dicho apartado es la siguiente:*

*Las empresas tienen la obligación de actuar con diligencia, **entendida en los términos previstos en la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal**, para evitar la puesta en el mercado de bienes y servicios que presenten riesgos incompatibles con el deber general de seguridad cuando sepan o debieran saber, dentro del límite de sus respectivas actividades, que presentan dichos riesgos.*

## **8. Alegaciones al artículo 12. Obligación de conservar y entregar la documentación**

### **8.1. Alegaciones al artículo 12.1**

La Consejería de Agricultura, Pesca y Alimentación sugiere que este artículo tendría que exceptuar los establecimientos de la obligación de identificar a los destinatarios (consumidores), pues es desproporcionado e inviable.

*La Consejería no acepta la sugerencia, ya que el artículo 12 no se ha modificado y su redacción literal es la misma que la del artículo 12 de la Ley 7/2014, vigente. Por otra parte, se reduce el plazo de conservación de la documentación de los productos en un año desde la fecha de caducidad o consumo preferente, a los establecimientos minoristas. Esta documentación es necesaria que se conserve para poder hacer efectiva la trazabilidad de los productos en los supuestos de daños a la salud o seguridad de las personas consumidoras.*

### **8.2. Alegaciones al artículo 12.3**

La Consejería de Educación, Universidad e Investigación (actualmente Consejería de Educación y Formación Profesional) propone en el apartado 3 de este artículo sustituir «a cualquiera de las lenguas oficiales en las Illes Balears» por «a las lenguas oficiales en las Illes Balears».

*La Consejería de Salud y Consumo acepta la propuesta y modifica el artículo en ese sentido.*

## **9. Alegaciones al artículo 16. Prácticas comerciales agresivas**

### **9.1. Alegaciones al artículo 16.2**



ENDESA propone hacer una adición al apartado segundo con la siguiente redacción:

*Quedan excluidas de la limitación del párrafo anterior las visitas relacionadas con el suministro de servicios básicos considerados legalmente como actividades de interés económico general y que tengan por objeto, únicamente, garantizar a los titulares o a los residentes el acceso a la red de distribución del suministro del servicio básico de que se trate.*

*Tampoco será considerado venta a domicilio el reparto de productos o la prestación de servicios solicitados o adquiridos previamente, mediante cualquiera de las modalidades de distribución comercial o de prestación de servicios. La acreditación de la solicitud o adquisición previa corresponde, en su caso, al vendedor o al proveedor del producto o servicio.*

*La Consejería de Salud y Consumo considera que el primer párrafo propuesto por ENDESA no es asumible, ya que la redacción es confusa y no se sabe muy bien si se excluye de la prohibición del párrafo anterior la acción comercial o la entrada en el domicilio de operarios de la empresa que vienen a conectar el acceso a la red de distribución del suministro ya contratado.*

*La finalidad del apartado 2 de este artículo es prohibir las visitas a domicilio de los comerciales de todas las empresas, no solo de las comercializadoras de energías, para evitar que los consumidores sean abordados sin previo aviso. Precisamente con el objetivo de proteger a los consumidores se modificó para el sector energético el artículo 46 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, por el Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, para prohibir que los comerciales que operan en este ámbito «vendan a domicilio». Por tanto, no se va a contradecir en el anteproyecto normativo lo correctamente regulado en la Ley del Sector Eléctrico.*

*También pretende evitar el precepto que los comerciales de las empresas de venta de bienes de consumo, especialmente formados para vender a los consumidores cosas que estos no necesitan ni tienen intención de comprar, terminen adquiriendo productos por la presión psicológica ejercida sobre ellos y mediante las técnicas de ventas agresivas que utilizan, especialmente con consumidores de la tercera edad.*

*En relación con el segundo párrafo que se propone, se acepta en el sentido de no considerar prácticas de comercialización a domicilio el reparto de productos o la prestación de servicios previamente contratados, pues lo que se pretende evitar es la contratación en el domicilio, no el reparto de los productos o la prestación de los servicios ya contratados.*

*Por lo tanto, el artículo 16.2 queda con la siguiente redacción:*

*Las visitas a domicilio de las personas que realizan acciones comerciales de las empresas serán autorizadas previamente por los consumidores o usuarios por escrito. Las empresas comercializadoras son responsables de la obtención de la autorización y de acreditarla ante las autoridades de consumo. La acción comercial en el domicilio del consumidor sin autorización previa se considera infracción.*





***No será considerado comercialización a domicilio el reparto de productos o la prestación de servicios previamente contratados.***

## **10. Alegaciones al artículo 18. Presupuesto**

### **10.1. Alegaciones al artículo 18.2**

El apartado 2 de este artículo establece que el presupuesto deberá formalizarse por escrito o en otro soporte duradero, «a elección del consumidor».

ANGED propone que el soporte donde debe formalizarse el presupuesto se «decida conjuntamente» y no «a elección del consumidor». Ello para hacerlo acorde con lo previsto en el artículo 22.1 respecto de las condiciones de la oferta. No tiene sentido que la elección recaiga exclusivamente en el consumidor, lo que podría originar unos costes desproporcionados a la simple confección de un presupuesto.

*La Consejería de Salud y Consumo acepta la alegación en coherencia con el artículo 20.2 y 22.3, que señala «en el soporte que escojan», y suprime del artículo 18.2 «a elección del consumidor».*

## **11. Alegaciones al artículo 20. Documento justificativo de la relación de consumo**

### **11.1. Alegaciones al artículo 20.1**

En relación con el apartado 1 de este artículo, cuya redacción es la siguiente:

*Los consumidores tienen derecho a la entrega de un recibo justificante, o copia o documento acreditativo de la relación de consumo, con la identificación de la empresa, las condiciones esenciales de la operación, el bien o servicio contratado, la fecha y el precio final completo*

ANGED propone incluir «la factura simplificada», que es un documento perfectamente identificado en la regulación fiscal, que engloba los conceptos que se describen en este artículo y no precisa de introducir nuevos conceptos que puedan generar inseguridad jurídica.

*La Consejería considera que la factura simplificada, conocida anteriormente como «tique de compra» a efectos fiscales, viene a sustituir a este, y puede servir en algunos casos de recibo justificante, pero no como copia o documento acreditativo de la relación de consumo, que sería el contrato, al menos en la adquisición de determinados bienes duraderos o en la contratación de servicios de tracto sucesivo, cuyo contrato es esencial para que el consumidor pueda conocer las condiciones del mismo. Por eso explicita el punto 1 del artículo 20 que en la copia o documento acreditativo de la relación de consumo que se ha de entregar al consumidor o usuario deben contenerse las condiciones esenciales de la operación, el bien o servicio contratado, la fecha y el precio final completo.*



*En la contratación de bienes hay que distinguir la compra de artículos de precio pequeño, lo que conocemos como la compra semanal de productos, en la que es suficiente el documento justificativo de la factura simplificada, es decir el antiguo tique de compra; pero cuando se adquiere un bien como un electrodoméstico, o un producto electrónico, informático, un mueble o un vehículo, no basta con la factura simplificada, ya que son bienes duraderos que precisan de un documento contractual más detallado que una factura simplificada. Por no hablar de la compra más importante que hace el consumidor en su vida, que es la vivienda, que se ha de formalizar en escritura pública notarial.*

*En cuanto a la contratación de servicios, qué duda cabe de que los de tracto sucesivo precisan de la entrega del contrato al usuario, en el que debe constar las condiciones generales y especialmente las particulares, aceptadas y firmadas por ambas partes, como garantía de seguridad jurídica para el usuario. Pues los contratos de servicios o suministros de tracto sucesivo (luz, gas, agua, telefonía, acceso a Internet, de seguros, bancarios, etcétera), aunque la mayoría son de pagos mensuales y pueden parecer contratos de pequeña cuantía, su duración en el tiempo hace que se conviertan en contratos de elevado importe, y están sujetos a modificaciones unilaterales por parte de las empresas de servicios, que deben documentarse adecuadamente para que, en caso de controversia, el consumidor sepa qué tiene contratado, en qué condiciones y a qué precio.*

*Por tanto, se estima parcialmente la alegación al artículo 20, y se incorpora «una factura simplificada» como documento justificativo de la relación de consumo, sin excluir lo demás, quedando la redacción del artículo como sigue:*

*Los consumidores tienen derecho a la entrega de una **factura simplificada**, un recibo justificante o una copia o documento acreditativo de la relación de consumo, con la identificación de la empresa, las condiciones esenciales de la operación, el bien o servicio contratado, la fecha y el precio final completo.*

### **11.2. Alegaciones al artículo 20.2**

Adigital, en relación con este apartado, que establece respecto de los contratos de adhesión que «el consumidor elegirá el soporte del documento contractual», manifiesta que no queda clara cuál es la razón y el interés que se pretende proteger dando esta opción al consumidor, ni tampoco cuál sería la obligación concreta.

*La Consejería acepta la alegación y se modifica el apartado 2 del citado precepto en coherencia con lo dispuesto en el artículo 18.2 y 22.3, con la siguiente redacción:*

*En los contratos de adhesión, la empresa debe entregar un documento con las condiciones generales y las particulares, aceptadas y firmadas por ambos, en el soporte que escojan.*

### **11.3. Alegaciones al artículo 20.4**

ANGED considera que la conservación de los documentos debe adecuarse a dos



años referidos al plazo legal de garantía que tienen los bienes de naturaleza duradera.

*La Consejería no acepta la alegación que solicita la reducción del plazo de conservación de los documentos que permiten ejercer el derecho de garantía. Los plazos de conservación de los documentos del apartado 4 se establecen para salvaguardar el ejercicio del derecho de garantía de los consumidores, ya que aunque en el artículo 123 del Texto Refundido de la LGDCU y otras leyes complementarias se establece un plazo de garantía general para todos los bienes muebles, también regula dicho Texto la garantía comercial, que tiene vigencia transcurrido el plazo de la garantía legal y ha de documentarse de acuerdo con dicha Ley, si la empresa la otorga al consumidor. En la actualidad hay muchas marcas de coches, electrodomésticos y otros bienes de consumo que ofrecen cinco o más años de garantía comercial; por tanto, la documentación en estos casos ha de conservarse al menos cinco años para que el consumidor pueda ejercer su derecho de garantía. También para los inmuebles, ya que la Ley de Ordenación de la Edificación establece plazos de garantía para los inmuebles de hasta 10 años, debiendo conservar la empresa vendedora la documentación de la misma, al menos durante ese tiempo.*

Se aclara el artículo, cuya redacción queda como sigue:

*4. Los documentos contractuales y las facturas estarán contenidos en soportes duraderos al menos durante cinco años para los bienes muebles y diez años para los inmuebles, de manera que los consumidores puedan acreditar la contratación y el pago de las facturas, y también puedan ejercer el derecho de garantía legal o comercial de los bienes de consumo duraderos.*

*Téngase en cuenta que, en la regulación actual, la garantía legal no se entrega en un documento. La garantía la otorga la Ley y el único modo de probar la garantía que tiene el consumidor es mediante la factura.*

*Pero la norma regula otro tipo de garantía, la comercial, y aquí sí que exige la Ley que se entregue documento al consumidor con las condiciones de la misma. Esta garantía comercial «entra en vigor» una vez que ha finalizado la garantía legal, pero normalmente no se pone la fecha de compra en el documento de garantía comercial, por eso es necesario que se guarde la factura hasta cinco años si se trata de un bien mueble y hasta diez si es un inmueble, para que el consumidor pueda acreditar cuándo lo adquirió y qué cobertura tiene esa garantía comercial. Además, la exigencia de que se guarde en un soporte duradero se justifica en el hecho de que se ha comprobado que los tickets de compra y los recibos de los datáfonos se borran a los seis meses.*

## **12. Alegaciones al artículo 22. Constancia de las condiciones de las ofertas**

### **12.1. Alegaciones al artículo 22.3**



ANGED propone la modificación de este apartado para hacerlo acorde con lo previsto en el apartado 1, sustituyendo en el texto «el soporte elegido por el consumidor» por «el soporte que escojan».

*La Consejería acepta la propuesta que con la siguiente redacción:*

*Cuando las empresas graben las conversaciones con los consumidores, las grabaciones serán facilitadas de modo gratuito a estos en el plazo máximo de cinco días desde su solicitud, **en el soporte que escojan.***

### **12.2. Alegaciones al artículo 22.4**

ANGED manifiesta que no guarda una relación de simetría que el empresario tenga la obligación de informar de la grabación de la conversación y por el contrario el consumidor no asuma esa misma obligación, no resulta proporcionado.

*La Consejería de Salud y Consumo no acepta la propuesta. Considera que las empresas han de advertir a los consumidores personas físicas, en cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal, de que la conversación se está grabando, ya que en ella figuran datos de carácter personal del consumidor persona física. Las empresas, en su mayoría personas jurídicas, no tienen datos personales protegidos por dicha normativa y por ese motivo no consideramos que el consumidor deba advertirles de la grabación de la conversación.*

### **13. Alegaciones al artículo 24. Morosidad de los consumidores**

#### **13.1. Alegaciones al artículo 24.1**

ANGED, en relación con el apartado 1, el cual señala que:

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

propone modificarlo para complementar la información y el objetivo de la definición, adicionando: «para su inclusión en un registro de morosos».

*La Consejería no acepta la propuesta, toda vez que los registros de morosos no son el único canal a través del cual una empresa puede hacer público que una persona es morosa sin serlo.*

#### **13.2. Alegaciones al artículo 24.2**

ACES alega que la infracción de no comprobar o incumplir los requisitos que establece la legislación de protección de datos de carácter personal para inscribir a un consumidor en el registro de insolvencia crediticia ya se encuentra tipificada y sancionada en la LOPD y su reglamento, el hecho de establecer otra tipificación por un mismo hecho y su consiguiente sanción produciría una doble sanción,



causando una ruptura del mercado. Entendemos que no es necesario duplicar una infracción ya sancionada a nivel estatal y por una norma especial de protección de datos. En este sentido debemos garantizar la unidad de mercado.

*La Consejería de Salud y Consumo no acepta esta alegación. El artículo 24 deja claro en el apartado 1 que una empresa solo puede declarar moroso a un consumidor si se cumplen los requisitos que establece la legislación de protección de datos de carácter personal.*

*En el apartado 2, lo que exige el Anteproyecto es que la empresa que va a inscribir los datos personales de un consumidor o usuario en un registro de morosos se cerciore de que la deuda es de la persona cuyos datos va a inscribir y que compruebe antes que la deuda es cierta, vencida y exigible, pues son muchos los casos de consumidores que son inscritos erróneamente, y muchos más los que sufren las consecuencias sin que la deuda sea cierta, vencida y exigible. Las consecuencias económicas son importantes, es por ello que se desarrolla este artículo y el correspondiente tipo de infracción en el Anteproyecto, ya que la Agencia Española de Protección de Datos solo sanciona las empresas que han vulnerado los datos de los indebidamente inscritos.*

*El bien jurídico protegido en la norma de consumo son los legítimos intereses económicos de los consumidores, distinto del bien que protege la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre.*

#### **14. Alegaciones al artículo 25. Información precontractual**

##### **14.1. Alegaciones al artículo 25.3.a)**

La Consejería de Agricultura, Pesca y Alimentación manifiesta que la obligación de indicar el origen y los aditivos de manera genérica entra en conflicto con el Reglamento 1169/2011 de la Unión Europea, visto que el citado Reglamento establece las obligaciones y excepciones de la información dirigida al consumidor. Añade que también sería conveniente indicar si estas obligaciones son de aplicación a los alimentos a granel, toda vez que el Reglamento no les resulta aplicable.

*La Consejería modifica la letra a) de este apartado, el cual remite expresamente al Reglamento, cuya redacción es la siguiente:*

*El origen, la naturaleza, la composición y la finalidad. Los aditivos que, en su caso, llevan incorporados los bienes. Para los alimentos y productos alimenticios será de aplicación el Reglamento (UE) n° 1169/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre la información alimentaria facilitada al consumidor y por el que se modifican diversos reglamentos.*

#### **15. Alegaciones al artículo 27. Información del precio de los bienes y servicios**

##### **15.1. Alegaciones al artículo 27.12**

Adigital entiende que la redacción prevista en el apartado 12 —el cual, en relación



con los contratos suscritos a distancia, establece que si la empresa no puede acreditar el precio ofrecido mediante la grabación de la conversación o el documento firmado por el consumidor, en caso de conflicto prevalece el precio indicado por el consumidor— es contraria a la práctica de los contratos a distancia en el ámbito del comercio electrónico, ya que esa práctica supondría la indefensión de la empresa, dado que los documentos nunca son firmados como tal por el consumidor. Sostiene que esta previsión tendría más sentido en los contratos fuera de establecimiento comercial y no en contratos suscritos a distancia.

*La Consejería de Salud y Consumo no acepta esta consideración. La Ley vigente y el Anteproyecto que se tramitan parten del principio fundamental en la contratación con consumidores de que éstos han de tener copia del contrato firmado por ambas partes, en sintonía con el artículo 63 de la norma estatal. En los contratos a distancia mediante conversación telefónica, la manifestación de la voluntad de las partes se contiene en la grabación de la conversación mantenida por las partes, en la que plasman su acuerdo de contratar y las condiciones contractuales ofrecidas por la empresa y aceptadas por el consumidor o usuario.*

*Si la empresa, que es la única que realiza la grabación de la contratación, no dispone de ésta o no la aporta a una controversia surgida del contrato, tanto en vía judicial como en vía arbitral de consumo, el órgano juzgador o arbitral dará la razón al consumidor al quedar indefenso frente a la empresa, que tiene la facilidad probatoria.*

Por otra parte, tiene razón Adigital cuando alega que también tiene sentido el contenido del artículo 27 en los contratos fuera de establecimiento mercantil, por lo que se estima esta alegación y se hace extensiva la regulación a este sector. En consecuencia, la redacción del apartado 12 del citado artículo será la siguiente:

*En los contratos suscritos a distancia y fuera de establecimiento mercantil, si la empresa no puede acreditar mediante la grabación de la conversación o el documento firmado por el consumidor el precio ofrecido, en caso de conflicto prevalecerá el precio indicado por el consumidor.*

## **16. Alegaciones al artículo 29. Lengua utilizada en las relaciones de consumo**

### **16.1. Alegaciones al artículo 29**

1. Adigital centra sus alegaciones en el artículo 29, 4 y 50 del Anteproyecto, para alertar que la norma no exceda de sus competencias en materia lingüística en general y, en particular, al exigir que el etiquetado de los productos elaborados en las Illes Balears que disfruten de denominación de origen, geográfica o de calidad, y los productos artesanales que se confeccionen y comercialicen en las Illes Balears lleven la información en la lengua propia, cuando el artículo 18 de la Ley de Consumidores y Usuarios estatal y el RD 1334/1999, de 31 de julio, exigen que el etiquetado y la presentación de los productos alimentación figuren al menos en castellano.



2. ACES, por su parte, alega que en el Anteproyecto se introducen muchas alusiones a la utilización de la lengua catalana, e incluso se tipifica como infracción la trasgresión de los derechos lingüísticos del consumidor. Manifiesta que es tan importante fomentar la lengua castellana como la catalana, ya que el artículo 3 de la Constitución Española las reconoce a ambas como oficiales, y todas las medidas que se establezcan en cuestión de la lengua deberán ser referidas, en todo caso, a las dos lenguas oficiales del Estado español.

Estas medidas deben ser siempre proporcionales y respetar el derecho de los consumidores a usar cualquiera de las dos lenguas oficiales reconocidas en la Constitución Española, y en ningún caso penalizar el uso de ninguna de las dos.

En nuestra Constitución no se reconoce discriminación por el idioma utilizado, no hay que olvidar que son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, con independencia de su nacionalidad o lugar de procedencia.

*La Consejería de Salud y Consumo, en cuanto a los derechos lingüísticos, manifiesta que, efectivamente como reconoce la Constitución, las lenguas propias de las comunidades autónomas son tan oficiales en sus respectivos territorios como el castellano en todo el territorio español. En las comunidades bilingües son oficiales ambas lenguas. La normativa estatal se encarga del cumplimiento de la oficialidad del castellano en todo el territorio nacional y las normas autonómicas hacen lo propio en su ámbito territorial con su lengua propia. Por tanto, no hay ninguna voluntad de discriminación hacia ninguna de las dos lenguas oficiales en esta comunidad autónoma, y mucho menos en la propuesta normativa. Si acaso, una discriminación positiva hacia la lengua propia, que está en inferioridad de condiciones respecto de la lengua castellana. Pero la regulación que se introduce como «discriminación positiva» solamente fomenta el uso de la lengua propia en las relaciones de consumo, pero en ningún caso en detrimento de la estatal.*

*En cuanto a las obligaciones de información de los productos y servicios, y el etiquetado de los productos en la lengua propia de las Illes Balears, el catalán, no se incorpora ninguna obligación nueva a las empresas que estas no estén ya realizando motu proprio, por la convicción de que comercializan productos y servicios en una España plurilingüe. Buena prueba de ello la da algún grupo de supermercados adheridos a ACES que etiqueta todos sus productos en los cuatro idiomas oficiales en España. Pero el Anteproyecto de ley que se tramita no va tan lejos, solo pide que a los consumidores y usuarios de las Illes Balears se les atienda en el idioma de su elección, sea el castellano o el catalán, y puedan leer el etiquetado, las instrucciones de los productos y la información de los mismos en su propia lengua, pues la legislación del Estado ya obliga que todo vaya en castellano.*

*Somos conscientes del esfuerzo que las empresas que comercializan productos y servicios en toda España realizan en los territorios de las comunidades bilingües al etiquetar en dos idiomas, pero en nuestro caso, al ser la lengua propia el catalán, y*



*sabiendo que el Código de Consumo de Catalunya ya obliga a ello desde hace años, el esfuerzo es menor: sencillamente se trata de comercializar los productos en las Illes Balears en las mismas condiciones de información y etiquetado en la misma lengua que ya se comercializan en Catalunya.*

*El deber de disponibilidad lingüística, y en particular la redacción del artículo 29 del texto normativo, está en línea con la redacción del Código de Consumo de Catalunya, bendecido por el Tribunal Constitucional en el aspecto lingüístico por la sentencia número 88/2017, de 4 de julio (BOE n.º 171, de 19/07/2017).*

*En consecuencia, no se aceptan dichas alegaciones y el artículo 29 debe interpretarse de conformidad con la doctrina constitucional.*

*Por otra parte, el hecho de que el texto normativo exija que los productos de las Balears que se elaboran y comercializan en las islas, sean alimenticios o artesanales, deban etiquetarse en catalán, no obsta para que también tenga que cumplirse la legislación estatal de etiquetado de los productos alimenticios, que obliga a etiquetar «al menos» en castellano. Naturalmente, si la norma estatal ya obliga a etiquetar todos los productos alimenticios en castellano, no es necesario repetir dicha obligación en la Ley balear.*

*Asimismo, el artículo 18 del Real Decreto 1334/1999, de 31 de julio, por el que se aprueba la Norma general de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios, establece como regla general la obligación de etiquetar en castellano, pero también dispone que «no será de aplicación a los productos tradicionales elaborados y distribuidos exclusivamente en el ámbito de una comunidad autónoma con lengua oficial propia».*

3. La Consejería de Agricultura, Pesca y Alimentación sugiere mejorar la redacción del apartado 3 del artículo, clarificando si se limita a productos elaborados o incluye los producidos. Añade que se debe concretar si la denominación de origen es geográfica o de calidad.

Añade que se establecen obligaciones en relación con el etiquetado de los alimentos, pero no indica sobre qué artículo.

*La Consejería, al objeto de clarificar el texto del artículo 29, modifica su redacción como sigue:*

*1. En las relaciones de consumo reguladas en esta Ley, los consumidores tienen derecho a ser atendidos en alguna de las lenguas oficiales de las Illes Balears, y no pueden ser discriminados o atendidos incorrectamente por razón de la lengua oficial que empleen.*

*2. Igualmente, los consumidores tienen derecho a recibir en la lengua oficial de su elección, con independencia del formato o soporte utilizado, la documentación siguiente:*

- a) Los documentos de la oferta de los productos y servicios.*





- b) *La información y la documentación precontractual y contractual (presupuestos, resguardos de depósito, facturas y el resto de documentos relacionados).*
- c) *Las instrucciones de uso y consumo de los bienes y servicios, de acuerdo con sus características, y en especial los datos obligatorios relacionados directamente con la salvaguarda de la salud y la seguridad.*
- d) *Los contratos de todo tipo con los consumidores y la documentación anexa.*

*3. En los términos que reglamentariamente se determinen, las empresas deberán informar a los consumidores de sus derechos lingüísticos.*

*4. Los productos elaborados en las Illes Balears con denominación de origen, geográfica o de calidad, y los productos artesanales que se elaboren y comercialicen en las Illes Balears, deberán llevar la información en catalán.*

## **17. Alegaciones al artículo 32. Documentación obligatoria en la adquisición de viviendas**

### **17.1. Alegaciones al artículo 32.4.b)**

La Consejería de Asuntos Sociales y Deportes propone que, de acuerdo con el Libro de estilo, se ponga el nombre completo de la Ley de la Propiedad Horizontal.

*La Consejería acepta la propuesta e incluye en el texto el nombre completo: **Ley 49/1960, de 21 de julio, sobre Propiedad Horizontal.***

## **18. Alegaciones al artículo 34. Información precontractual en los préstamos hipotecarios**

### **18.1. Alegaciones al artículo 34 apartados 1, 2 y 3**

La CECA considera que este artículo enumera requisitos de información precontractual en los préstamos y créditos hipotecarios a los que las entidades financieras estarán sujetas, encontrándose varios de ellos ya regulados en la Ley 5/2019, de 15 de marzo, Reguladora de los Contratos de Crédito Inmobiliario. En concreto, el segundo párrafo del apartado 1, el apartado 2 y el apartado 3. Es por ello que la información presentada al cliente resulta duplicada, pudiéndole generar confusión por la cantidad de información recibida.

Añade que la disposición adicional quinta de la Ley 5/2019 establece la homogeneidad de la información precontractual a facilitar a los prestatarios con el objetivo de que puedan examinar ofertas en todo el territorio español, remarcando que las disposiciones autonómicas no pueden adicionar documentación complementaria que pueda producir confusión en el prestatario. Por ese motivo consideran que debería reconsiderarse la introducción de este precepto.

*La Consejería de Salud y Consumo no comparte esta consideración y entiende que no*



*se vulnera la disposición adicional quinta ni tampoco induce a confusión, toda vez que se limita a reproducir la documentación precontractual que exige la Ley 5/2019, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, manteniendo la homogeneidad que determina la citada disposición.*

*Por tanto, se mantiene la redacción actual no solo con una finalidad pedagógica sino sobre todo por la falta de competencia sancionadora de la Administración de Consumo del Estado para hacer cumplir la Ley estatal, ya que el incumplimiento de las obligaciones de información precontractual corresponde a las comunidades autónomas y por ese motivo se contempla en el Anteproyecto de ley y también se tipifica como infracción, para ofrecer los instrumentos adecuados en orden a corregir su incumplimiento.*

*No obstante, se modifica el apartado 1, haciendo expresa remisión a la norma estatal como sigue:*

***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 entregará a la persona solicitante la oferta vinculante, por escrito o en cualquier soporte duradero que se le pida, de acuerdo con la normativa estatal vigente.

*Por otra parte, se acepta la modificación del artículo 34, apartado 3, en cuanto al plazo de que disponen las entidades financieras para proveer la información precontractual a sus clientes consumidores, de conformidad con el fijado en la Ley 5/2019, que es de diez días antes de la firma del contrato, en lugar de siete días. La redacción queda como sigue:*

*En cualquier caso, la entidad financiera entregará la siguiente información por escrito, diez días antes de la firma, al consumidor que solicita el préstamo o crédito.*

## **19. Alegaciones al artículo 37. Información, educación y formación de los consumidores**

### **19.1. Alegaciones al artículo 37.1**

La Consejería de Educación, Universidad e Investigación (actualmente Consejería de Educación y Formación Profesional) sugiere una redacción alternativa a este apartado de forma que, donde dice:

*El Gobierno garantizará la educación y la formación de los ciudadanos como consumidores responsables, e incorporará en los ciclos educativos asignaturas y módulos que permitan conocer sus derechos como consumidores y la manera de ejercerlos con responsabilidad, como una contribución a la formación integral de la persona.*

Tendría que decir:

***El Gobierno garantizará la educación y la formación de los ciudadanos como consumidores responsables, e incorporará, como elemento transversal del currículum en las áreas, materias, ámbitos y módulos de las distintas enseñanzas, los contenidos que les permitan conocer sus***



*derechos como consumidores y la manera de ejercerlos con responsabilidad, como una contribución a la formación integral de la persona.*

*La Consejería de Salud y Consumo acepta la sugerencia.*

## **20. Alegaciones al título III. Asociaciones de consumidores y usuarios**

### **20.1. Alegaciones al título III en general**

La Consejería de Asuntos Sociales y Deportes informa de la aprobación de la Directiva 2020/1828, de 25 de noviembre, relativa a las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores y por la cual se deroga la Directiva 2009/22/CE, por si no se ha tenido en cuenta.

*La Consejería de Salud y Consumo entiende que la citada Directiva afecta los derechos procesales de las asociaciones de consumidores y usuarios. La competencia sobre el derecho civil, mercantil y procesal corresponde al Estado, y en este sentido la transposición de la Directiva es competencia del Estado, el cual previsiblemente incorporará su contenido en la normativa estatal correspondiente.*

### **21. Alegaciones al artículo 42. Derechos de las asociaciones de consumidores y usuarios**

#### **21.1. Alegaciones al artículo 42.2**

El Consejo Insular de Formentera se pregunta si las asociaciones de consumidores se deben inscribir en el Registro de asociaciones en general y después en el de asociaciones de consumidores y usuarios de las Illes Balears, que regula este apartado.

*La Consejería de Salud y Consumo afirma que así es.*

### **22. Alegaciones al artículo 45. Registro de asociaciones de consumidores y usuarios de las Illes Balears**

#### **22.1. Alegaciones al artículo 45.1**

La Consejería de Presidencia, Cultura e Igualdad (actual Consejería de Presidencia, Función Pública e Igualdad) señala que no se identifica el órgano de quien depende la gestión del Registro de asociaciones de consumidores y usuarios de las Illes Balears.

*La Consejería acepta la sugerencia y añade al apartado 1 del artículo 45 el siguiente párrafo:*

***La Dirección General de Consumo es el órgano encargado del Registro.***

### **23. Alegaciones al artículo 51. Administración de Consumo electrónica**



### 23.1. Alegaciones al artículo 51.1

La Consejería de Administraciones Públicas y Modernización, en su primera observación, manifiesta que la Ley 39/2015 reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas, con la consiguiente obligación de dotarse de los medios necesarios para hacer efectivo el ejercicio de este derecho.

Por otro lado, la vigente disposición final séptima de la Ley 39/2015 proroga hasta el 2 de abril de 2021 el periodo para la adaptación electrónica de los últimos aspectos que quedaban para la citada adaptación, como el registro electrónico general, el registro de empleados públicos habilitados, el punto de acceso general electrónico y el archivo electrónico, por lo que concluye que si se quiere mantener la referencia a la «adaptación progresiva» que señala el precepto se podría incorporar el contenido en una disposición transitoria.

*La Consejería de Salud y Consumo acepta la observación y modifica la redacción de dicho precepto en coherencia con la Ley procedimental estatal con la siguiente redacción:*

*De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, **la Administración de Consumo autonómica adapta los procedimientos administrativos que tramita al formato electrónico. Los trámites que realice con las personas físicas no obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración y que no quieran hacerlo por este medio, se realizarán en el formato tradicional.***

### 23.2. Alegaciones al artículo 51.3

La Consejería de Administraciones Públicas y Modernización manifiesta respecto del apartado 3 de este artículo que su redacción hace una referencia genérica a los «profesionales» incluyendo a todos, cuando los autónomos como personas físicas no están obligados relacionarse electrónicamente con la Administración, de conformidad con el artículo 14.2 de la Ley 39/2015, salvo que en el desarrollo de la norma procedimental así se establezca al amparo de lo previsto en su artículo 14.3. Por lo tanto, considera que sería conveniente especificar con claridad los sujetos que deben relacionarse electrónicamente con la Administración de Consumo.

*La Consejería acepta la observación. Se modifica el apartado 3 del artículo 51 con la siguiente redacción:*

*Todas las empresas y profesionales **incluidos en el artículo 14.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, están obligados a relacionarse por canales electrónicos con la Administración de Consumo.***

## 24. Alegaciones al artículo 53. Oficinas de información de consumo

### 24.1. Alegaciones al artículo 53



GOIB

El Ayuntamiento de Palma propone que se modifique el nombre de las oficinas de información al consumidor y, por otra parte, que en atención a la normativa sobre el lenguaje administrativo no sexista pasen a denominarse «oficinas municipales de información a la persona consumidora».

*La Consejería acepta la alegación de adaptar la denominación de las OMIC al lenguaje no sexista, pero no con la denominación que propone el Ayuntamiento de Palma, ya que altera el acrónimo OMIC, que se ha consolidado en los últimos 25 años, y que los consumidores conocen e identifican como oficinas de información al consumidor de los ayuntamientos. En lugar del cambio propuesto por el Ayuntamiento, que cambiaría el acrónimo por OMIPC, pasarán a denominarse **«oficinas de información de consumo»**. De este modo se evita el lenguaje sexista y se mantiene el acrónimo tradicional ya consolidado OMIC para las oficinas municipales.*

## **25. Alegaciones al artículo 54. Funciones de las oficinas de información al consumidor de consumo**

### **25.1. Alegaciones al título del artículo y al artículo 54.1**

El Ayuntamiento de Palma reitera las alegaciones del artículo 53.

*La Consejería las acepta en el mismo sentido que en el artículo 53.*

### **25.2. Alegaciones al artículo 54.1.c)**

El Ayuntamiento de Palma argumenta que, visto que el Anteproyecto de ley pretende potenciar la mediación y el arbitraje de consumo como mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos de consumo, en la línea de la Unión Europea, propone modificar la letra c) del artículo 54.1, relativo a las funciones de las oficinas de información al consumidor, en el sentido de incluir el fomento de la mediación.

*La Consejería de Salud y Consumo acepta la propuesta con la siguiente redacción:*

*Interceder o mediar en la resolución de conflictos de consumo, fomentar la mediación y el arbitraje de consumo como canales de resolución, y servir, en su caso, de sede de los arbitrajes de consumo.*

## **26. Alegaciones al artículo 55. Hojas de reclamación o denuncia**

### **26.1. Alegaciones al artículo 55.2**

El Ayuntamiento de Palma propone respecto del apartado segundo de este artículo que se elimine el requisito de existencia de convenio de colaboración, que consideran innecesario toda vez que no lo exigen ni la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, ni la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006.



*La Consejería de Salud y Consumo acepta la propuesta, quedando la redacción de dicho apartado como sigue:*

*Los profesionales colegiados pueden sustituir el órgano de tramitación de las reclamaciones y denuncias y el procedimiento regulado reglamentariamente por otros sistemas entre el correspondiente colegio profesional y la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears. En cualquier caso, el sistema colegial alternativo presentará un nivel de garantías y de objetividad en el tratamiento de la reclamación análogo al sistema ordinario.*

## **27. Alegaciones al artículo 68. Actas de inspección**

### **27.1. Alegaciones al artículo 68.3**

ANGED pretende adicionar al párrafo segundo del apartado tercero que se identifique en el acta «con precisión, el objeto de la inspección», pues entiende que es imprescindible para ejercer el derecho de defensa de cualquier inspeccionado. Con ello, la inspección llevará a cabo su labor persiguiendo únicamente dichos objetivos, sin que se deriven otras actuaciones o actuaciones prospectivas, específicamente prohibidas.

*La Consejería de Salud y Consumo no acepta la alegación. Es lo cierto que el objeto de la inspección viene contenido en la orden de servicio previa que recibe el personal de inspección de sus superiores, sin embargo ello no impide que, si en el curso de la labor inspectora se observan otras irregularidades que puedan perjudicar o vulnerar la normativa de protección de los consumidores y usuarios, se reflejen en el acta hechos distintos a los que se les ordena comprobar en la orden de servicio. De lo contrario podría incurrir el inspector actuante en responsabilidad disciplinaria o penal, pues no solo los inspectores sino que todos los ciudadanos tenemos el deber de denunciar a las autoridades y a los presuntos responsables los hechos o situaciones de los que tengamos conocimiento si vulneran las normas.*

## **28. Alegaciones al artículo 71. Toma de muestras**

### **28.1 Alegaciones al artículo 71.3**

1. Adigital manifiesta que se incorporan dos novedades relevantes para la toma de muestras en línea: que se puede hacer bajo identidad encubierta y que basta un único ensayo analítico obtenido en laboratorio oficial de una muestra constituida por un solo ejemplar.

Añade que, normalmente, en este caso el comerciante tiene derecho a presentar informe de laboratorio alternativo y en caso de discrepancia un tercero decide. Esto es así porque, en primer lugar, no todos los laboratorios están acreditados o preparados para testar conforme a una norma; y en segundo lugar, en una toma de muestras se puede no tener toda la información necesaria para acreditar o no el cumplimiento de la norma (por ejemplo, en las obligaciones de información al consumidor, a veces la propia norma permite suministrar la información a través de la web, si el laboratorio solo verifica el cumplimiento a través de la



GOIB

observación física del producto puede estar cometiendo un error). Es decir, en cualquier caso, siempre se le debe permitir a la empresa que proponga su prueba en contrario antes de abrir un expediente que puede no venir al caso.

2. La Consejería de Agricultura, Pesca y Alimentación, en sentido similar, alega que el artículo 71.3 entra en conflicto con el artículo 36 del Reglamento 2017/625 de la UE, que establece que en el control de la venta a distancia de alimentos tiene que darse la posibilidad de un segundo dictamen pericial.

*La Consejería de Salud y Consumo no acepta las alegaciones vertidas sobre este tema. Como es sabido, en la actualidad el comercio electrónico se ha incrementado notablemente y, en consecuencia, es necesario practicar controles que exigen la toma de muestras y análisis de los productos de venta en línea.*

*La cuestión es que en la práctica la toma de muestras en el comercio electrónico no puede llevarse a cabo en las mismas condiciones que en el comercio tradicional, tal como prevé el artículo 15 del Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria, cuando señala que la «muestra reglamentaria [debe estar] constituida por tres ejemplares homogéneos y del mismo lote», pues no es viable asegurar que en línea la muestra por triplicado sea homogénea y del mismo lote.*

*La indicación de que el resultado de la prueba o ensayo puede quedar acreditado con un único ensayo deriva del hecho de que la toma de muestras en comercio electrónico debe hacerse con un solo ejemplar, sin menoscabo de que el interesado pueda no aceptar el resultado y alegue lo que estime conveniente o proponga cualquier prueba en el seno del expediente sancionador, tal y como ya se dispone en el artículo 16.3 del referido RD 1945/1983.*

*En cuanto al punto 1, ciertamente no todos los laboratorios están acreditados o preparados para testar conforme a una norma, y precisamente por este motivo es oportuno que el ensayo analítico se practique en laboratorio oficial o, en su defecto, de conformidad con el artículo 16 del referido RD 1945/1983, cuando establece que «las pruebas periciales analíticas se realizarán en laboratorios oficiales o en los privados acreditados por la Administración para estos fines, empleando para el análisis los métodos que, en su caso, se encuentren oficialmente aprobados y, en su defecto, los recomendados nacional o internacionalmente...»*

*En cuanto al punto 2, cabe señalar que en el seno del expediente sancionador siempre se permite al presunto responsable la proposición de cualquier medio de prueba, y en particular, según lo previsto en el artículo 16 del RD 1945/1983, apartado 3, la realización del análisis contradictorio.*



*En resumen, la previsión del apartado 3 del artículo 71 no impide la posibilidad de un segundo dictamen pericial que podrá aportar la empresa en el momento procedimental oportuno. Ni de un tercero dirimente, si hay divergencia.*

*Las referencias a los laboratorios y a las alegaciones y medios de prueba a proponer por el responsable están previstos en el RD 1945/1983, y en cuanto a su aplicación la disposición transitoria segunda del Anteproyecto normativo remite a esta norma.*

## **29. Alegaciones al artículo 75. Medidas provisionales**

### **29.1. Alegaciones al artículo 75.1.c)**

En relación con las medidas provisionales, el apartado c) dispone que se podrán acordar

*Cuando se comercialicen bienes o productos carentes de etiquetado obligatorio o este figure en una lengua no oficial en la Comunidad Autónoma.*

La Consejería de Agricultura, Pesca y Alimentación añade que se tendría que considerar que hay productos, como el vino, en que determinada información obligatoria puede ir en cualquier lengua de la Unión Europea.

*La Consejería de Salud y Consumo no puede aceptar esta sugerencia. El apartado c) de este precepto relativo a las medidas cautelares es reproducción literal del artículo 72.1.c) de la vigente Ley 7/2014, de 23 de julio.*

*Por otro lado, no concreta la Consejería de Agricultura en qué norma europea se establece la previsión que invoca. Tampoco el Estado español ha incorporado estas previsiones en la legislación estatal de carácter básico.*

## **30. Al título V. Potestad sancionadora**

### **30.1. Alegaciones al título V en general**

1. La CECA sostiene que en materia de procedimiento sancionador se debería esperar a que el Ministerio de Consumo apruebe la transposición, que se está tramitando, de la Directiva (UE) 2019/1961 de Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, que modifica varias directivas, al objeto de evitar la disparidad de regulaciones, con el consiguiente perjuicio para las empresas de las Illes Balears por la inseguridad jurídica que podría generar, el daño a la unidad de mercado y la discriminación para las empresas y consumidores por razón del lugar de residencia.

*La Consejería de Salud y Consumo entiende que en materia de protección de los consumidores, la Administración del Estado carece de competencia sancionadora para corregir las conductas tipificadas en la Ley estatal. Los tipos de infracción y las sanciones reguladas en el Texto Refundido de la LGDCU solo son aplicables por las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, ya que carecen de potestad legislativa y ha de*





*ser el Estado el que supla dicha carencia, o por las comunidades autónomas que no hayan asumido su competencia en esta materia.*

*La potestad sancionadora en materia de consumo corresponde a las comunidades autónomas de acuerdo con el reparto de competencias constitucional, y en la medida en que la Comunidad Autónoma de las Illes Balears dispone de la competencia exclusiva para la protección de sus consumidores y usuarios, de acuerdo con lo establecido en el artículo 30.47 del Estatuto de Autonomía de esta Comunidad, la transposición en el territorio de las Illes Balears de la Directiva (UE) 2019/2161, del Parlamento y del Consejo, de 29 de noviembre de 2019, corresponde al Parlamento de las Illes Balears, al tratarse de una materia a regular por ley.*

*En este sentido, el artículo 109 de nuestro Estatuto de Autonomía dispone que es competencia de la Comunidad Autónoma el desarrollo y la ejecución del derecho comunitario, de acuerdo con sus competencias.*

*Dado que la vigente Ley 7/2014, de protección de las personas consumidoras y usuarias de las Illes Balears, ya dispone de un título dedicado a la potestad sancionadora en materia de consumo, el Anteproyecto de ley que se debate debe incorporar en dicho título las nuevas sanciones que contempla la Directiva.*

*En definitiva, no se está creando ningún nuevo régimen sancionador de carácter autonómico, ya que existe desde la aprobación de la primera Ley balear de protección de los consumidores, en el año 1998, en el ejercicio de las competencias propias, ni se está dando lugar a una regulación dispar ni a una interpretación no uniforme en el territorio español, sino que se está ejerciendo una competencia constitucional y estatutaria propia, que contempla las peculiaridades de este territorio insular, sin interferir con ello en la unidad de mercado, ya que la Directiva 2019/2161 se transpondrá en la ley balear de manera literal, de acuerdo con la redacción de la propia Directiva, cosa que seguramente harán el resto de las comunidades autónomas en sus leyes de protección de los consumidores. En consecuencia, queda descartada la pretendida inseguridad jurídica invocada por CECA en su escrito.*

*No es necesario, por tanto, esperar a que el Estado transponga en ley estatal la Directiva para que esta comunidad autónoma ejerza su competencia exclusiva y regule las sanciones contempladas en la Directiva por ley del Parlamento, cuyo anteproyecto se tramita; además, la transposición se hará dentro del plazo marcado por la propia Directiva.*

*Ítem más, el artículo 88.2 del Anteproyecto normativo prevé que, con independencia de que los tipos infractores regulados en el artículo 84 se hayan calificado a la vez como supuestos de «infracción dentro de la Unión», «infracción generalizada» o «infracción con dimensión en la Unión», de acuerdo con los términos del Reglamento (UE) 2017/2394 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2017, los límites máximos de la sanción vendrán determinados por lo que disponga la normativa básica una vez transpuesta la Directiva (UE) 2019/2161 del Parlamento*



*Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019.*

2. La Consejería de Modelo Económico, Turismo y Trabajo recomienda hacer referencia a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, norma común y general dentro del procedimiento que se desarrolla, y en concreto en materia sancionadora, así como también a las disminuciones de las cuantías económicas objeto de sanción y los mecanismos de prueba.

*La Consejería no acepta la observación por innecesaria. En los procedimientos administrativos que contempla el Anteproyecto se aplica como norma básica la Ley 39/2015, la cual se invoca cuando corresponde.*

*En lo referente a la enumeración de los mecanismos de prueba que regula la Ley de Enjuiciamiento Civil, se considera que no es necesaria, ya que estos vienen debidamente enunciados y desarrollados en dicha norma, a la cual se remite el Anteproyecto normativo.*

### **31. Alegaciones al artículo 84. Tipificación de infracciones**

#### **31.1. Alegaciones al artículo 84 en general**

La Consejería de Asuntos Sociales y Deportes sugiere que, de conformidad con el artículo 27 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, quizás sería más adecuado clasificar directamente las infracciones en leves, graves y muy graves, en lugar de clasificarlas primero por materias y después hacerlo en el artículo 85 mediante una remisión al citado artículo 84.

*La Consejería de Salud y Consumo no acepta la sugerencia. El artículo 84 contiene muchos tipos de infracción y se ha considerado más adecuado para los operadores jurídicos clasificarlas por materias para facilitar la identificación del tipo de infracción, y después, una vez identificado, acudir al artículo 85 para su calificación. Esta técnica jurídica es la utilizada en la ley vigente y también la utilizada en el Código de Consumo de la Generalitat de Catalunya.*

#### **31.2. Alegaciones al artículo 84.I.1**

Adigital, en relación con la no exigencia de intencionalidad en el tipo infractor del 84.1, el cual establece que

*Presentar, ofrecer o hacer publicidad, intencionadamente o no, por cualquier medio, productos, bienes o servicios de modo que se induzca a error o confusión acerca de la verdadera naturaleza de los mismos, o de manera que se les atribuya cualesquiera cualidades o características que difieran de los que realmente tienen o puedan tener*

manifiesta que sorprende que no se tenga en cuenta en el marco de un sistema sancionador por su importancia. Pone como ejemplo el error sobre un precio y la corrección de sus efectos, informando al cliente, eliminando la oferta y devolviendo el dinero de inmediato.



*La Consejería de Salud y Consumo no acepta la sugerencia. El tipo se refiere a las infracciones consistentes en presentar u ofrecer bienes que induzcan a error o confusión sobre sus cualidades o características, no al precio. La Administración de Consumo jamás ha sancionado ninguna empresa que, tras comprobar el error en el precio, lo corrige. Y mucho menos si devuelve el dinero al consumidor.*

*La intencionalidad en la norma proyectada funciona como agravante para graduar la sanción que corresponda, de conformidad con el artículo 86.1.a).*

### **31.3. Alegaciones al artículo 84.II.31**

ASUFIN, dada la experiencia de los árbitros de consumo en la resolución de controversias de consumo, considera que se debería incluir en el Anteproyecto un tipo de infracción para incentivar el cumplimiento de los laudos arbitrales de consumo, o, mejor dicho, para castigar el incumplimiento reiterado de los laudos arbitrales de consumo.

La propuesta se incardinaría en el artículo 84.II, tipo de infracción 31, que ya contiene una conducta infractora relacionada con el arbitraje de consumo.

*La Consejería de Salud y Consumo acepta la propuesta. La redacción del tipo infractor 31 del artículo 84.II es la siguiente:*

***Publicitar la sumisión al sistema arbitral de consumo con la intención de engañar al consumidor o incumplir de manera reiterada los laudos arbitrales de consumo.***

### **31.4. Alegaciones al artículo 84.III.15**

1. La Dirección General de Salud Pública y Participación, en calidad de miembro del Consejo de Consumo, explica que la conducta tipificada como infracción en el punto 15 del apartado III del artículo 84, consistente en comercializar bienes o productos con fecha de consumo preferente o de caducidad sobrepasada, ya se contempla en la legislación sanitaria alimentaria en lo que respecta a los productos alimentarios caducados.

En cuanto a la fecha de consumo preferente, manifiesta que la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición, junto con las comunidades autónomas, está trabajando en un proyecto de norma que permitirá que los consumidores disfruten de los derechos contrarios a los que este Anteproyecto quiere eliminar (la venta de productos caducados o con fecha de consumo preferente sobrepasada).

También añade que algunos aspectos que regula el Anteproyecto de ley ya están regulados por normativa específica, lo cual puede dar lugar a confusiones.

Por lo dicho, solicita:



- Que se concrete que los alimentos y los productos alimentarios se rigen por su norma sectorial específica y que se incluya en el Anteproyecto normativo que solo será aplicable en los aspectos no regulados en aquella.
- Que se elimine el punto 15 del apartado III del artículo 84 o, en caso contrario, se sustituya por la siguiente redacción:

*Comercializar bienes o productos caducados distintos de los alimentos, con fecha de consumo preferente o de caducidad sobrepasada.*

2. La Consejería de Agricultura, Pesca y Alimentación, respecto del mismo punto, sugiere que se tendría que diferenciar la fecha de consumo preferente de la fecha de caducidad. Dice que no tiene sentido calificar como infracción la venta de alimentos con fecha de consumo sobrepasada, visto que este hecho no está prohibido.

*La Consejería de Salud y Consumo considera que el bien jurídico protegido por el tipo de infracción del punto 15 del apartado III del artículo 84, no es la salud pública ni la seguridad alimentaria, sino los intereses económicos de las personas consumidoras.*

*Las normas de protección de las personas consumidoras no pueden permitir que las empresas comercialicen productos con fecha de consumo preferente sobrepasada al mismo precio que un producto en perfectas condiciones y con la calidad correspondiente, ya que los productos con fecha de consumo sobrepasada no tienen las mismas características de calidad que un producto en perfectas condiciones.*

*Se han de arbitrar cautelas que permitan compaginar los intereses contrapuestos en la comercialización de estos productos sin perjudicar los legítimos intereses económicos de las personas.*

*Se modifica, por tanto, el punto 15 del apartado III del artículo 84 en el sentido expuesto, que tendrá la siguiente redacción:*

*Comercializar bienes o productos caducados, o con fecha de consumo sobrepasada cuando la empresa comercializadora no advierta de esta circunstancia en el etiquetado del producto o en un cartel que lo anuncie, y con la consiguiente reducción del precio en proporción a la reducción de la calidad del producto.*

### **31.5. Alegaciones al artículo 84.V.1**

En relación con el punto 1 del apartado V, cuya redacción literal establece:

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

ACES alega al respecto que existe doble sanción por un mismo hecho del artículo 24, toda vez que ya está tipificada la infracción en la LOPD.





### 32.2. Alegaciones al artículo 85.2.c)

ANGED considera que la posición relevante de un operador en el mercado no debe generar, *per se*, una calificación negativa de su comportamiento. En derecho mercantil solo se persigue el abuso de la posición y no la posición misma.

*La Consejería de Salud y Consumo no acepta esta consideración. El Anteproyecto normativo mantiene en este aspecto la redacción de la vigente, Ley 7/2014, siendo que la única modificación radica en el ámbito de aplicación que ahora se concreta al mercado autonómico.*

*Por otro lado, el bien jurídico que protege la normativa mercantil es distinto al bien jurídico que persigue la norma proyectada, que no es otro que proteger la posición del consumidor y usuario, posición evidentemente más débil frente al operador en el mercado.*

### 33. Alegaciones al artículo 86. Criterios de graduación de las sanciones

#### 33.1. Alegaciones al artículo 86.2.c)

Adigital, en relación con la atenuante de la letra c), relativa al «sometimiento de la controversia al arbitraje de consumo, siempre que la infracción no sea intencionada o dolosa», propone una redacción alternativa: «la sumisión de la empresa a medios alternativos de resolución de conflictos reconocidos, siempre que la infracción no sea intencionada o dolosa».

*La Consejería de Salud y Consumo no acepta la propuesta. Entiende que entre los medios alternativos de resolución de conflictos figura la mediación de consumo. La mediación pone en manos de las partes la resolución de la controversia y la posición de la Administración es la de mero catalizador para intentar que las partes lleguen a un acuerdo. Pero si no llegan a un acuerdo, la controversia queda abierta. Por tanto, si la empresa tiene voluntad de que se resuelva ha de pasar por el arbitraje de consumo o los tribunales de justicia. Como los consumidores no suelen acudir a estos últimos para resolver sus controversias con las empresas, consideramos que el mecanismo más adecuado para ello es el arbitraje de consumo, en el cual un tercero independiente e imparcial arbitra y resuelve el conflicto. Es en esta sede donde tiene ocasión la empresa de mostrar su verdadera voluntad de resolver el conflicto, con el sometimiento de la controversia al arbitraje de consumo. Por esa razón solo se incorpora como atenuante la sumisión al arbitraje de consumo.*

#### 33.2. Alegaciones al artículo 86, apartados 4 y 5

La Asociación de Usuarios Financieros (ASUFIN) propone suprimir los apartados 4 y 5 del artículo 86, los cuales permiten modificar la calificación de las infracciones preestablecida en el artículo 85, en función de la concurrencia de tres o más agravantes, o dos o más atenuantes, cuando en realidad la función de los criterios agravatorios o atenuantes de los apartados 1 y 2 se establece en el apartado 3,



para imponer las sanciones en su grado mínimo, medio o máximo, en función de la concurrencia o no de dichos criterios; pero a la vez los apartados 4 y 5 permiten utilizar dichos criterios para modificar la calificación de la infracción como leve, grave o muy grave ya establecida en el artículo 85. Entiende que ello contraviene el principio de seguridad jurídica.

Además, considera incoherente utilizar los criterios agravantes y atenuantes del artículo 86, que se denomina «criterios de graduación de las sanciones», para modificar la calificación de la infracción, pues la calificación de las infracciones ya está contenida en el apartado 1 del artículo 85.

*La Consejería de Salud y Consumo acepta la alegación y suprime los apartados cuestionados, que provienen de la Ley vigente 7/2014 y suponen un elemento que distorsiona el mecanismo de calificación de las infracciones establecido en el artículo 85 del Anteproyecto de ley.*

### **34. Alegaciones al artículo 87. Reducción de la sanción**

#### **34.1 Alegaciones al artículo 87.2**

El apartado 2 señala:

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

ANGED entiende que este apartado debe ir referido a las infracciones muy graves, pues, si ello no fuera así, los apartados 1 y 2 serían los mismos.

*La Consejería no lo entiende así. En el apartado 1 se contiene una reducción del 40 % del importe de la sanción de la que se informa en la resolución de inicio del procedimiento sancionador, para el caso de que el presunto responsable preste su conformidad con la citada resolución y únicamente para las faltas leves o graves. Las muy graves no tienen reducción.*

*El apartado 2 permite aplicar una reducción del 20 % del importe de la sanción propuesta por el órgano instructor para el caso en que el presunto responsable preste su conformidad con dicha propuesta y renuncie a formular alegaciones. Tampoco en tal caso se aplica esta reducción a las faltas muy graves.*

### **35. Alegaciones al artículo 88. Cuantía de las sanciones**

#### **35.1. Alegaciones al artículo 88.1**



ANGED propone adecuar el importe de las sanciones previsto en el Anteproyecto normativo a lo que se establece en otras regulaciones de otras comunidades autónomas.

*La Consejería acepta parcialmente la propuesta. En virtud de la competencia exclusiva que le atribuye el Estatuto de Autonomía de las Illes Balears, la Comunidad Autónoma de las Illes Balears tiene competencia legislativa en su ámbito territorial para establecer el importe máximo de las sanciones que en materia de consumo considere adecuado.*

*En su virtud, se modifica el tramo mínimo de las sanciones por infracciones leves, que se rebaja con la siguiente redacción:*

**a) Multa de hasta 6.000 € en caso de infracciones leves.**

### **36. Alegaciones al artículo 89. Sanciones accesorias**

#### **36.1. Alegaciones al artículo 89.6**

ANGED propone suprimir el apartado 6, cuya redacción literal establece:

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

ANGED entiende que no tiene justificación ni guarda proporcionalidad la publicación de una sanción por infracción grave. Añade que no tiene sentido que se pretenda ejemplificar la conducta de una empresa mediante la publicación de una infracción que podría ser, por ejemplo, no dar la información mínima de un producto o servicio.

*La Consejería de Salud y Consumo no estima la alegación. La finalidad de este apartado, como la del apartado 5, es la de publicar las sanciones por razones de ejemplaridad. Las muy graves, dice el apartado 5, se publicarán todas de modo automático, una vez adquieran firmeza en vía administrativa. Las graves solo se publicarán cuando el órgano que las impuso considere que se han de publicar, por razones de ejemplaridad. Por tanto, el caso que menciona ANGED como justificación de la supresión del apartado 6 no se publicaría, pero sí otros que lo merecerían.*

### **37. Alegaciones al artículo 93. Prescripción**

#### **37.1. Alegaciones al artículo 93.1**

ANGED propone modificar los plazos de prescripción de las infracciones para ajustarlos a los plazos previstos en otras regulaciones autonómicas.





GOIB

*La Consejería de Salud y Consumo no acepta la propuesta. El Parlamento de las Illes Balears tiene la competencia legislativa para establecer el plazo de prescripción de las infracciones y sanciones que considere más adecuado en esta ley, en el ejercicio de la competencia exclusiva que en materia de protección de los consumidores y usuarios le atribuye el Estatuto de Autonomía. Por otra parte, el Anteproyecto normativo mantiene los plazos actualmente vigentes de la Ley 7/2014.*

*Asimismo, el artículo 30 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, establece que las infracciones y sanciones prescribirán según lo dispuesto en las leyes que las establezcan.*

### **37.2. Alegaciones al artículo 93.2**

ANGED manifiesta que no tiene sentido que la paralización del procedimiento por causa imputable a la Administración perjudique al administrado ampliándose los plazos de prescripción de las infracciones.

*La Consejería no acepta la propuesta. El Anteproyecto normativo mantiene la redacción de la vigente Ley 4/2014, que tiene su origen en la derogada Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y que reproduce la vigente Ley 40/2015, de 1 de octubre, con carácter de básico en el artículo 30.*

*Ambas normas penalizan la inactividad de la Administración cuando el procedimiento sancionador, una vez iniciado, se paraliza durante más de un mes por causa no imputable al presunto responsable o, a sensu contrario, por causa imputable a la Administración (en la norma autonómica), reiniciándose en este caso el plazo prescriptivo, que corre a favor del presunto infractor por cuanto puede hacer decaer el ejercicio de la acción administrativa por el transcurso del plazo previsto para la prescripción de la infracción, debido precisamente a la inactividad administrativa.*

### **38. Alegaciones al artículo 95. Incorporación de medios electrónicos en las decisiones de los órganos extrajudiciales de resolución de conflictos de consumo**

El artículo 95 del Anteproyecto, titulado «Incorporación de medios electrónicos», establece:

*La Administración de Consumo incorporará el uso de nuevas tecnologías que permitan a los consumidores la presentación de reclamaciones electrónicas, y a los órganos encargados de la instrucción y resolución extrajudicial de conflictos de consumo, la tramitación y resolución de las controversias por medios electrónicos.*

El Consejo Insular de Formentera solicita, por un lado, la creación de la Junta Arbitral de Transportes Terrestres de Formentera, y por el otro la creación de una oficina de atención al consumidor en el puerto de la Savina. Invoca para ello el artículo 95 del Anteproyecto y la normativa local, la cual en síntesis señala que los



ayuntamientos deberán contar con los recursos para hacer efectivas las competencias que tienen atribuidas.

*La Consejería de Salud y Consumo no acepta la propuesta. A la primera demanda, cabe decir que las juntas arbitrales de transportes terrestres vienen reguladas en la Ley de Ordenación de Transportes Terrestres, son juntas sectoriales competencia de las administraciones de transportes y no de la Administración de Consumo, las cuales se encargan de resolver las controversias en esta materia.*

*La creación de la Junta Arbitral de Transportes Terrestres de Formentera corresponde precisamente al Consejo Insular de Formentera, que dispone de cobertura legal suficiente de conformidad con la Ley 13/1998, de 23 de septiembre, de atribución de competencias a los consejos insulares, en materia de transporte por carretera.*

*Por lo que respecta a la creación de una oficina de atención al consumidor en el puerto de la Savina, resulta incoherente su incorporación al artículo 95 por cuanto justamente lo que pretende este precepto es potenciar la Administración electrónica, para evitar los desplazamientos de los consumidores a las oficinas administrativas y dotar de un canal más ágil no presencial a los consumidores en sus relaciones con la Administración. En cualquier caso, sería más adecuado su regulación vía reglamento que en norma con rango de ley.*

El Consejo Insular de Formentera plantea una tercera observación, manifiesta que el artículo 95 se ubica en el título VI, denominado «Resolución extrajudicial de conflictos de consumo», si bien la incorporación del uso de nuevas tecnologías no debería limitarse a este ámbito toda vez que es un requisito para que la Administración de Consumo se adapte a la Ley 39/2015.

*La Consejería manifiesta que los órganos que resuelven las controversias de consumo mediante mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos no lo hacen en el marco de las leyes 39 y 40, de 1 de octubre de 2015, sino en aplicación de la Ley de Arbitraje y la Ley de Mediación Civil y Mercantil, además de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 20132/11/UE, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Estas normas no exigen el uso de las nuevas tecnologías, si bien se ha considerado adecuado incorporar su uso en la resolución de estos conflictos.*

*No obstante, se acepta la observación y se modifica el artículo 95 del Anteproyecto, completando el título y el contenido del artículo en el sentido expuesto por ser más adecuado, pasando a tener la siguiente redacción:*

**Artículo 95**

***Incorporación de medios electrónicos en las decisiones de los órganos extrajudiciales de resolución de conflictos de consumo***

*Los órganos que resuelven controversias extrajudiciales de consumo incorporarán el uso de nuevas tecnologías para la resolución de los conflictos de consumo que tienen encomendados.*



### **39. Alegaciones al artículo 101. Adhesión de las empresas de las Illes Balears al arbitraje de consumo**

#### **39.1. Alegaciones al artículo 101.3**

ANGED manifiesta que el sistema arbitral de consumo es un medio de resolución extrajudicial de conflictos de carácter voluntario, y que la adhesión de las empresas al arbitraje de consumo para la contratación de bienes y servicios con la Administración debería ser, en su caso, un mérito, pero nunca una obligación. Existen muchas empresas en la actualidad que, no estando adheridas a los sistemas arbitrales, disponen de mecanismos internos y criterios de atención comercial que satisfacen las necesidades de los consumidores. La exigencia de este requisito en el artículo 101 excluiría innecesariamente a dichas empresas, lo que podría perjudicar a los consumidores beneficiarios de los bienes y servicios ofrecidos mediante contratación pública.

*La Consejería acepta la alegación y suprime la palabra «requisito» de este apartado, quedando únicamente como mérito.*

### **40. Alegaciones al título VII. Competencias de las administraciones públicas**

#### **40.1. Alegaciones a los artículos 103, 104 y 105**

El Consejo Insular de Formentera centra las alegaciones que agrupa en el punto 7 de su escrito en la regulación de las competencias locales de la propuesta normativa.

En primer lugar, considera que se debe rectificar el enunciado del artículo 103 relativo a las competencias locales y se deben añadir los consejos insulares, de tal manera que el enunciado del artículo pase a denominarse «competencias de los consejos insulares y de las administraciones locales», pues entiende que una cosa son las competencias de los ayuntamientos como entes estrictamente locales y otra las competencias de los consejos insulares, cuando ejercen competencias autonómicas.

En segundo lugar, alega que en lo relativo a las competencias de los consejos del artículo 104, el verbo empleado al principio del artículo «pueden ejercer las funciones siguientes...» se podría modificar por otro inequívoco y más exigente que refuerce el ejercicio de estas competencias. Asimismo, proponen incluir un apartado 2 que recoja las particularidades de Formentera y la asunción de las competencias por el Consejo Insular de Formentera con el soporte del Gobierno, ello de acuerdo con la Ley 1/2019, de 31 de enero, de Gobierno de las Illes Balears.

En tercer lugar, proponen que se modifique la redacción del artículo 105, en sintonía con la redacción del artículo 29.2, letra v), de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Illes Balears, que recoge como



GOIB

competencias propias de los municipios: «la regulación y gestión de los sistemas de arbitraje de consumo, información y educación de las personas consumidoras». Por ello consideran que se ha de mejorar la redacción del apartado 3 del artículo 105 del Anteproyecto, para favorecer verdaderas competencias plenas de los entes locales.

*La Consejería de Salud y Consumo no acepta la propuesta. Los artículos 103, 104 y 105 tienen un enunciado y contenido que se entiende que es correcto desde el punto de vista de la técnica legislativa. El artículo 103 se refiere a todas las entidades locales: consejos, ayuntamientos y otras entidades locales; el artículo 104 se dedica a las competencias autonómicas de los consejos insulares, y el artículo 105, a las competencias de los municipios.*

*El Consejo Insular de Formentera, como ente que ejerce competencias autonómicas, podrá asumir las contenidas en el artículo 104, y el Ayuntamiento de Formentera, como ente local municipal, las del artículo 105.*

*En cuanto a la atribución de las competencias reguladas en dichos artículos, cabe decir que los consejos pasan de no tener ninguna competencia en materia de consumo a la posibilidad de ejercer las funciones que se detallan en el artículo 104. Los municipios recuperan la cobertura legal de las competencias que ya venían ejerciendo antes de que la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración local, suprimiera las que tenían en la Ley de Bases de Régimen Local y además pueden ejercer las reguladas en el artículo 104.*

*En cualquier caso, cabe subrayar que el Anteproyecto no es una ley de atribución de competencias a los consejos insulares stricto sensu, sino que se limita a ordenar las competencias de consumo entre las diversas administraciones, sin olvidar que la defensa de las personas consumidoras y usuarias de las Balears es competencia exclusiva de nuestra Comunidad Autónoma.*

#### **40.2. Alegaciones al artículo 105.1.e)**

El Ayuntamiento de Palma propone modificar la letra e) del artículo 105.1 con la siguiente redacción.

Donde dice:

*La participación en el sistema arbitral de consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo de las Illes Balears. De acuerdo con la Ley de Capitalidad de Palma, el Ayuntamiento de Palma continuará colaborando con la Junta Arbitral de Consumo autonómica proponiendo árbitros de consumo.*

Debe decir:

*La participación en el Sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo de las Illes Balears. De acuerdo con la Ley de Capitalidad de Palma, el Ayuntamiento de Palma continuará colaborando con la Junta Arbitral de Consumo autonómica proponiendo árbitros de consumo **siempre que la disponibilidad de recursos lo permita.***



*La Consejería de Salud y Consumo acepta la adición con la redacción propuesta.*

#### **40.3. Alegaciones al artículo 105.2**

La FELIB propone adicionar al apartado 2 el texto redactado en negrita sobre la suscripción de los instrumentos de colaboración:

*En todo caso, los municipios son competentes en materia de defensa del consumidor respecto de las ventas ambulantes, ferias y mercados permanentes o temporales que se lleven a cabo en el municipio, **sin perjuicio de la suscripción de los instrumentos de colaboración con otras administraciones públicas establecidas en la legislación vigente.***

*La Consejería de Salud y Consumo acepta la sugerencia, que incorpora al texto normativo.*

#### **40.4. Alegaciones al artículo 105.3**

La Consejería de de Presidencia, Cultura e Igualdad (actualmente Consejería de Presidencia, Función Pública e Igualdad) sugiere concretar las competencias de las que disponían los municipios en materia de consumo en la Ley 7/1985, antes de la última reforma que las suprimió.

La competencia en la Ley 7/1985 era muy genérica, en el artículo 25, letra *g*), se regulaba la competencia con esta redacción: «*g*) Abastos, mataderos, ferias, mercados y defensa de usuarios y consumidores».

*La Consejería modifica el apartado 3 del artículo 105 del Anteproyecto con la siguiente redacción:*

*Los ayuntamientos de las Illes Balears podrán continuar ejerciendo las competencias en materia de defensa de los consumidores y usuarios que ya ejercían antes de la reforma de la Ley de Régimen Local, operada por la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración local.*

#### **40.5. Alegaciones al artículo 105.4**

La FELIB también propone añadir en el apartado 4 que la delegación de competencias se acompañará de dotación presupuestaria.

*La Consejería acepta la propuesta, que incorpora al apartado 4 del artículo 5 del texto normativo con la siguiente redacción:*

*La Comunidad Autónoma de las Illes Balears podrá delegar en los municipios competencias propias en materia de consumo, **acompañadas de la oportuna dotación presupuestaria.***

### **41. Alegaciones al artículo 106. Coordinación de competencias**

#### **41.1. Alegaciones al artículo 106.2**



La FELIB, en este punto, propone sustituir el término «rentabilizar» de la redacción del apartado 2 por el término «afectar».

*La Consejería no acepta su propuesta. La tarea de coordinación prevista en el artículo 106.2, mediante acuerdos de las diversas administraciones públicas, tiene como finalidad rentabilizar los recursos disponibles y no afectarlos.*

## **42. Alegaciones a la disposición adicional primera. Conservación de archivos**

### **42.1. Alegaciones al apartado 1**

La Consejería de Administraciones Públicas y Modernización manifiesta en relación con el apartado 1 que en estos momentos la autoridad competente para dictaminar la conservación o eliminación de los documentos que forman parte de los procedimientos que tramita la Administración de la CAIB es la Comisión de Calificación y Evaluación de Documentos, de acuerdo con lo que establece el Decreto 99/2010, de 27 de agosto, por el que se regulan los archivos de la Administración de la CAIB y de los entes que integran el sector público instrumental. Añade que actualmente hay series documentales de consumo valoradas y aprobadas, por lo que ya tienen un dictamen de conservación y eliminación que se tiene que aplicar.

Por otra parte, añade que no se puede aplicar un tratamiento diferente al documento en papel y al formato electrónico.

*La Consejería de Salud y Consumo considera que el hecho de que la Comisión de Calificación y Evaluación de Documentos haya valorado y aprobado series documentales de consumo no impide que el Parlamento de las Illes Balears, en el ejercicio de la potestad legislativa, pueda regular o modificar los plazos de conservación de los documentos de la Administración en las leyes que apruebe. En este caso, la Comisión de Calificación y Evaluación de Documentos tendrá que ajustarse a los plazos legales que fije la ley.*

*No obstante, es cierto que no resulta simétrico aplicar un plazo distinto de conservación para los formatos en papel y electrónico, por lo que se procede a unificarlos.*

*El apartado 1 regulará el plazo de conservación de los procedimientos de la Dirección General de Consumo, y el apartado 2, el de los de la Junta Arbitral de Consumo.*

*Por tanto, se acepta la observación y se modifica la redacción de citada disposición, cuya redacción literal será la siguiente:*

#### **Disposición adicional primera**

#### **Conservación de archivos**



1. La documentación de los procedimientos resueltos por la Dirección General de Consumo se conservará al menos durante cinco años desde la fecha de su finalización.

2. 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 conservará al menos durante cinco años.

### **43. Alegaciones a la disposición transitoria tercera. Medidas de apoyo a las empresas para la adecuación lingüística**

1. La Dirección General de Política Lingüística de la Consejería de Educación, Universidad e Investigación propone suprimir la disposición transitoria tercera, que señala:

*La Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears facilitará a las empresas la adecuación a las regulaciones contenidas en esta Ley relativas al uso de la lengua catalana, poniendo a su disposición, durante el periodo de transición fijado por el Gobierno, los medios necesarios para ello.*

Propone introducir una disposición adicional sobre la promoción del uso de la lengua catalana (que sería la tercera) en los siguientes términos:

#### **Disposición adicional tercera**

##### **Promoción del uso de la lengua catalana**

*Las administraciones competentes promoverán el uso progresivo de la lengua catalana en las relaciones de consumo, así como también en los rótulos, símbolos y distintivos de las empresas.*

Entiende que si se quiere adoptar medidas de ayudas a las empresas sería preciso hablar de «periodo» y no de «periodo transitorio», para evitar dar pie a entender que se establece un periodo de transición para la aplicación de las regulaciones, sino en todo caso para las medidas de ayuda. Igualmente, es necesario que la Ley establezca la duración del periodo.

Por otro lado, propone establecer la previsión de promoción del uso progresivo de la lengua catalana. Así se hacía en la Ley 11/2001, si bien por la naturaleza de la previsión cabe entender que es más adecuado que tenga naturaleza de disposición adicional.

*La Consejería acepta la sugerencia y suprime la disposición transitoria e incorpora una disposición adicional tercera al texto del Anteproyecto, con la redacción anteriormente reproducida.*

2. El Consejo Insular de Formentera, en lo referente a esta disposición transitoria tercera, considera que es correcta y que habría que ponerla a propósito de las exigencias lingüísticas que preveía la Ley de Comercio del año 2001.

*La Consejería de Salud y Consumo agradece que considere correcto el contenido de la disposición que ha sido modificada a propuesta de la Dirección General de Política*



*Lingüística y pasa a ser la disposición adicional tercera, con la finalidad de que sea una medida duradera en el tiempo.*

*En cuanto a la recuperación del artículo 8 de la anterior Ley de Ordenación de la Actividad Comercial de las Illes Balears, ya se ha avanzado que al tratarse de legislación sectorial debería ubicarse en la vigente Ley de Comercio. Por lo tanto, no se acepta esta alegación.*

Palma, en la fecha de la firma electrónica

El director general de Consumo

Fèlix Alonso Cantorné





GOVERN  
ILLES  
BALEARS

## DOCUMENT ELECTRÒNIC

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

### ADREÇA DE VALIDACIÓ DEL DOCUMENT

### INFORMACIÓ DELS SIGNANTS

#### Signant

FELIX ALONSO CANTORNE

DIRECTOR GENERAL DE CONSUM

CONSELLERIA DE SALUT I CONSUM

COMUNITAT AUTONOMA DE LES ILLES BALEARS

Data signatura: 21-may-2021 12:28:10 PM GMT+0200

**"Data signatura" és la data que tenia l'ordinador del signant en el moment de la signatura**

### METADADES DEL DOCUMENT

Nom del document: Anteproyecto\_Ley.pdf

Data captura: 21-may-2021 01:36:00 PM GMT+0200

Les evidències que garanteixen l'autenticitat, integritat i conservació a llarg termini del document es troben al gestor documental de la CAIB

Pàgines: 65