



G CONSELLERIA
O SALUT I CONSUM
I DIRECCIÓ GENERAL
B CONSUM



MEMÒRIA DE L'ANÀLISI D'IMPACTE NORMATIU	
Objecte:	Avantprojecte de llei de protecció i defensa de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears
Núm. expedient:	SG/SJ 67/2020
Versió:	3a
Estat del procediment:	Després del tràmit d'informació pública i audiència de l'article 58 i els informes preceptius de l'article 59.1 de la Llei 1/2019, de 31 de gener
Emissor:	Direcció General de Consum
Data:	Data de la signatura electrònica

Aquesta primera memòria es fa en compliment del que preveu l'article 60.1 de la Llei 1/2019, de 31 de gener, del Govern de les Illes Balears, d'acord amb el qual, en el procediment d'elaboració normativa, l'òrgan que el tramita ha d'elaborar una memòria de l'anàlisi d'impacte normatiu, amb el contingut que preveu l'apartat segon d'aquest precepte, com a document dinàmic, que s'ha d'actualitzar amb la incorporació dels aspectes rellevants resultants de les diferents fases de la tramitació, des de l'acord d'inici fins a la finalització del procediment.

C/ de Jesús, 38 A
07010 Palma
Tel. 971 17 79 79
portalconsum.caib.es



Índex

1. Oportunitat de la proposta normativa: justificació de la necessitat de regulació i del rang normatiu, i adequació de la regulació als objectius i finalitats de la norma
2. Contingut:
 - 2.1. Marc normatiu en què s'insereix la proposta i adequació a l'ordre de distribució de competències i relació amb l'ordenament estatal i europeu
 - 2.2. Relació de disposicions vigents que afecta o deroga
3. Anàlisi dels impactes següents:
 - 3.1. Impacte econòmic i pressupostari
 - 3.2. Adequació del projecte normatiu a la Llei 20/2013, de 9 de desembre, de garantia de la unitat de mercat
 - 3.3. Estudi de les càrregues administratives que comporta la proposta
4. Referència al procediment d'elaboració normativa
 - 4.1. Consulta prèvia a la ciutadania
 - 4.2. Inici de la tramitació
 - 4.3. Audiència i informació pública
 - 4.4. Informes i dictàmens
 - 4.5. Informe de la conselleria competent en matèria de coordinació de la iniciativa legislativa del Govern
5. Compliment dels principis de bona regulació
6. Control posterior de la qualitat normativa
7. Qualsevol altre aspecte, inclosos els de caràcter lingüístic, que resulti rellevant a criteri de l'òrgan que tramita el procediment, així com altres avaluacions d'impacte previstes en la legislació vigent:
 - 7.1. Impacte sobre la infància i l'adolescència
 - 7.2. Impacte sobre la família
 - 7.3. Impacte sobre l'orientació sexual i la identitat de gènere

7.4. Impacte sobre persones amb discapacitat

7.5. Impacte sobre el canvi climàtic

8. Compliment dels objectius de sostenibilitat

9. Descripció de la tramitació del projecte normatiu, anàlisi i valoració resumida de les al·legacions presentades en els tràmits d'audiència i informació pública i dels informes emesos, i reflex d'aquestes en el text de la proposta, si escau.

9.1. Inici del procediment

9.2. Audiència i informació pública

9.3. Tràmit d'informació pública i audiència

9.4. Informes i dictàmens preceptius

9.4.1. Informe del Consell de Consum

9.4.2. Informe de l'impacte de gènere

9.4.3. Informe del Consell Econòmic i Social

Memòria de l'anàlisi d'impacte normatiu

1. Oportunitat de la proposta normativa: justificació de la necessitat de regulació i del rang normatiu, i adequació de la regulació als objectius i finalitats de la norma

1.1. Justificació de la necessitat de regulació i del rang normatiu

La Llei 7/2014, de 23 de juliol, estableix els drets de les persones consumidores en el títol II, i el mecanismes de protecció administrativa dels drets, fonamentalment mitjançant tècniques de policia administrativa, centrats en la inspecció i sanció de les conductes contraries als drets de les persones consumidores (títols III i IV). Aquesta activitat es fa fonamentalment d'ofici, i suposa una tasca preventiva important per evitar que les empreses vulnerin els drets de les persones consumidores.

Paral·lelament, les administracions de consum han desenvolupat altres actuacions per defensar o reparar els drets de les persones consumidores i usuàries quan aquests ja han estat vulnerats, que es concreten en mecanismes extrajudicials de resolució de de consum entre empreses i persones consumidores; es tracta de la mediació i l'arbitratge de consum. La mediació és una competència exclusiva de la Comunitat Autònoma, continguda en l'article 30.47 de l'Estatut d'autonomia, i l'arbitratge de consum, encara que s'insereix en



la competència de l'Estat en matèria de justícia, l'exerceix la Comunitat Autònoma mitjançant el conveni de creació de la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears. El disseny del Sistema Arbitral de Consum, que regula l'Estat, pivota principalment al voltant de les juntes arbitral de consum autonòmiques. Així ho estableix el Text refós de la Llei general per a la defensa de les persones consumidores i usuàries, i en el Reial decret 231/2008, que regula el Sistema Arbitral de Consum.

La incorporació d'un títol nou a l'Avantprojecte normatiu, dedicat a la resolució extrajudicial de conflictes de consum ve donada, per una banda, per la necessitat de regular aquesta activitat que cada any s'incrementa de manera significativa, i per l'altra, per adaptar la llei autonòmica a la Llei 7/2017, de 2 de novembre, per la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum. Aquesta Llei de transposició de la Directiva 2013/11/UE recull l'anàlisi de la Comissió Europea en el Llibre Verd sobre l'accés de les persones consumidores a la justícia i la solució de litigis en matèria de consum en el mercat únic, que constituïa un impuls definitiu sobre la matèria i en què es posava de manifest els problemes específics de les persones consumidores en l'exercici dels seus drets i la dimensió comunitària del problema.

Les anàlisis de la Comissió Europea van concloure amb el reconeixement dels avantatges que ofereix la resolució alternativa de litigis en matèria de consum com un mitjà d'aconseguir una solució extrajudicial, senzilla, ràpida i assequible. Aquests mecanismes, com la mediació i l'arbitratge de consum, ja funcionaven perfectament en la nostra administració de consum balear abans que la Unió Europea hi apostàs, però no gaudien d'una regulació legal que desenvolupàs, per una banda, la mediació de consum expressada en l'article 30.47 de l'Estatut, i, per l'altra, el reconeixement legal de la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears com a òrgan administratiu de la nostra Comunitat que dona suport i administra l'arbitratge de consum a les Illes Balears.

La proposta normativa incorpora dos nous capítols al títol II, que regula els drets de les persones consumidores i usuàries: el capítol V, dedicat als drets lingüístics de les persones consumidores, i el capítol VII, amb la finalitat de protegir específicament els interessos econòmics de les persones consumidores en les decisions econòmiques més importants d'aquests: la compra i el finançament de l'habitatge. Aquests capítols substitueixen els vigents VI i VII, que donen contingut al nou títol III, pels motius que a continuació s'expliquen.

El títol III, dedicat a les associacions de persones consumidores i usuàries, incorpora dos nous capítols, el VII i el VIII del títol II de la llei vigent sobre els drets de les persones consumidores i usuàries, els quals no hi encaixaven gaire bé. La regulació del règim jurídic i les funcions de les associacions de les persones consumidores en un títol propi pretén donar més protagonisme als agents socials



G
O
I
B

que comparteixen amb l'administració de consum la funció de defensar els drets de les persones consumidores. Aquestes associacions han patit amb especial virulència la crisi econòmica, i es tracta de recuperar el paper que els correspon en la protecció dels drets de les persones consumidores i usuàries, des de la societat civil, com a agents col·laboradors de l'administració de consum en la defensa dels drets de les persones consumidores.

El títol III de la Llei vigent, anomenat «actuacions administratives per a la protecció de les persones consumidores», passa a ser el títol IV de l'Avantprojecte normatiu, que no sofreix modificacions. Es tracta de la clàssica regulació de la policia administrativa en matèria de consum, que es completa amb la potestat sancionadora del títol següent de la Llei.

El títol V (abans, el IV), dedicat a la potestat sancionadora, es reestructura d'acord amb la jurisprudència del Tribunal Constitucional, de manera que els tipus d'infraccions s'esglaonen en lleus, greus i molt greus. S'ha aprofitat la reestructuració dels tipus per eliminar duplicitats i incorporar-ne de nous en sintonia amb el Text refós de la Llei estatal, que afegeix nous tipus aprofitant l'adaptació a la sentència del Tribunal Constitucional que va declarar inconstitucional la manera de tipificar les infraccions sense la graduació en lleus, greus i molt greus.

El títol V de la Llei vigent passa a ser el VII en la proposta normativa. Està dedicat a les competències de les administracions públiques en matèria de consum i sistematitza les competències dels diversos òrgans de l'Administració de la Comunitat Autònoma, rescata la Comissió Interdepartamental de Consum oblidada per la Llei 7/2014 i que havia estat creada per la primera llei de consum autonòmica, la Llei 1/1998, de l'estatut dels consumidors i usuaris. Per altra banda, dona cobertura legal a les competències i funcions que els municipis ja exercien en matèria de protecció dels drets de les persones consumidores, que van quedar sense aquesta cobertura després de la darrera modificació de la Llei de règim local estatal, i atorga la possibilitat d'assolir competències i funcions en matèria d'informació i protecció de les persones consumidores i usuàries als consells insulars.

El títol VI, com s'ha dit abans, regula els mecanismes extrajudicials de resolució de conflictes de consum que l'Administració autonòmica posa a disposició de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears: la mediació i l'arbitratge de consum. Es desenvolupa l'activitat mediadora de l'administració de consum i es consolida la regulació de la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears com a mecanisme extrajudicial de resolució de conflictes adaptat plenament a la Llei 7/2017, de 2 de novembre.

L'Avantprojecte de llei incorpora també dues disposicions noves: la disposició addicional segona, amb el fi d'adaptar els convenis del programa «Consum a ca teva» a la Llei 40/2015, d'1 de octubre, de règim jurídic del sector públic; i la



disposició transitòria tercera, la qual estableix mesures de suport a les empreses perquè s'adeqüin lingüísticament durant el període de transició que fixi el Govern, amb l'objectiu de fer efectius els drets lingüístics que es preveuen en el capítol V. També s'ha millorat la redacció o el contingut d'altres articles de la Llei vigent (art. 8, 13, 16, 20, 22, 24, 28, 37, 38, 41, 42, 45, 46, 51, 84, 85, 86, 88, entre d'altres).

En definitiva, la profunda reforma que necessita la Llei 7/2014 fa que la Direcció General de Consum opti per una nova proposta de llei, en comptes d'una modificació de l'actual, que permeti als operadors jurídics treballar amb un text homogeni en lloc de dos texts, el modificat i el que modifica.

1.2. Oportunitat. Adequació de la regulació als objectius i finalitats de la norma

L'esborrany de la nova llei que es pretén aprovar amplia els drets de les persones consumidores i perfecciona els mecanismes extrajudicials a disposició d'aquestes per exercir els seus drets.

També resulta oportuna, per adequar l'administració de consum al nou marc de l'administració electrònica que imposen les Lleis 39 i 40, d'1 d'octubre de 2015, del procediment administratiu comú i de règim jurídic del sector públic, respectivament (així ho recull l'article 51 de la proposta d'Avantprojecte).

També resulta oportú regular els mecanismes extrajudicials de resolució de conflictes de consum, en sintonia amb la recent Llei 7/2017, de 2 de novembre, de transposició de la Directiva 2013/11/UE de resolució alternativa de litigis en matèria de consum.

La qualificació dels tipus d'infracció per adequar-los a la jurisprudència del Tribunal Constitucional, com ja s'ha esmentat, no només resulta oportuna, sinó necessària.

La reordenació de les competències en matèria de consum de les diverses administracions radicades a les Illes i el restabliment de les competències i funcions dels municipis que van quedar sense cobertura legal després de la modificació de la Llei de règim local, també resultava no només oportuna sinó necessària, cosa que es fa en el títol VII.

El suport dels drets de les persones adquirents d'habitatges i de les persones consumidores sol·licitants de préstecs i crèdits hipotecaris, després de la crisi immobiliària i financera que hem patit el darrer decenni, justifica l'oportunitat de la norma, que contribuirà a prevenir els abusos contractuals a les persones adquirents d'habitatges i als mercats de finançament que han suportat moltes persones consumidores. La Llei també tracta de protegir les persones usuàries dels préstecs personals i les situacions de reunificació de deutes, que també han estat flancs de desprotecció en la crisi financera que hem patit.



Atesa l'amplitud de la modificació, que trastoca l'estructura de la Llei vigent, s'ha considerat fer-ne un text nou, encara que una bona part del contingut de la Llei 7/2014 s'integra en l'Avantprojecte de Llei. La Direcció General de Consum ha considerat elaborar un text únic i coherent, que resulta més adequat per conèixer la integritat de la Llei i que facilita la tasca dels operadors jurídics a l'hora d'aplicar-la.

En definitiva, la proposta normativa és adequada per tal de garantir la protecció i la defensa dels drets i els interessos legítims de les persones consumidores i usuàries, en compliment del mandat que conté l'article 51 de la Constitució i en l'exercici de les competències que l'Estatut d'autonomia atribueix a la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

2. Contingut

L'Avantprojecte de Llei conté 108 articles, estructurats en set títols dividits en capítols, dues disposicions addicionals, tres disposicions transitòries, una disposició derogatòria i dues disposicions finals.

L'Avantprojecte de Llei parteix de la regulació continguda en la Llei 7/2014, vigent: el títol I regula les disposicions generals; el títol II, el drets de les persones consumidores i usuàries; les actuacions administratives per protegir les persones consumidores i usuàries està en el títol III; la potestat sancionadora, en el títol IV, i les competències de les administracions públiques en aquesta matèria, en el títol V.

L'Avantprojecte incorpora dos títols nous: el títol III, dedicat a les associacions de persones consumidores i usuàries (destinat abans a les actuacions administratives per protegir les persones consumidores i usuàries), i el títol VI, que regula els mecanismes extrajudicials de resolució de conflictes de consum amb les modificacions que s'han exposat en l'apartat 1.1.

2.1. Marc normatiu en què s'insereix la proposta, adequació a l'ordre de distribució de competències i relació amb l'ordenament estatal i europeu

La protecció dels interessos de les persones consumidores i usuàries és un dels principis rectors de la política social i econòmica, la qual exigeix disposar d'un marc jurídic adequat per garantir-ne la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics, amb especial atenció a la informació i a l'educació; de conformitat amb l'article 51 de la Constitució, és una obligació de tots els poders públics, que, per tant, ateny tant l'Estat com les comunitats autònomes i les corporacions locals.

Des de la perspectiva del marc normatiu autonòmic, l'article 30.47 de la Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, per la qual s'aprova l'Estatut d'autonomia de les



Illes Balears, disposa que la Comunitat Autònoma té competència exclusiva dins el seu territori en matèria de defensa de les persones consumidores i usuàries, en el marc de les bases i l'ordenació de l'activitat econòmica general i en el marc de les bases i la coordinació general de la sanitat, en els termes del que disposen els articles 38, 131 i els números 11, 13 i 16 de l'article 149.1 de la Constitució. En exercici d'aquesta competència, el Parlament va aprovar la Llei 7/2014, de 23 de juliol, de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears.

La matèria objecte de regulació de l'Avantprojecte de Llei que s'analitza s'insereix en el marc normatiu i s'adequa a l'ordre de distribució de competències, en relació amb l'ordenament estatal i europeu, segons s'explica en l'apartat 1 d'aquesta Memòria.

Sense afany d'exhaustivitat, s'insereix en la normativa següent:

a) Normativa internacional

— Directiva 2013/11/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum.

b) Normativa estatal

— Articles 51, 38, 131 i 149.1, números 11,13 i 16, de la Constitució.

— Reial decret legislatiu, 1/2017, de 16 de novembre, el qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries.

— Llei 7/20217, de 2 de novembre, per la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE.

— Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el Sistema Arbitral de Consum.

c) Normativa autonòmica

— Articles 30.47 de la Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears.

2.2. Relació de disposicions vigents que deroga o afecta

La nova llei derogaria totalment la vigent Llei 7/2014, de 23 de juliol, en integrar-hi part del contingut d'aquesta. Aquesta tècnica legislativa ens sembla més adequada que aprovar una reforma parcial, que obliga l'operador jurídic que l'ha d'aplicar a treballar amb dos texts, amb remissions constants d'un a l'altre.

3. Anàlisi d'impactes

L'apartat segon de l'article 60 de la Llei 1/2019, de 31 de gener, del Govern de les Illes Balears, estableix que la memòria de l'anàlisi d'impacte normatiu ha d'incorporar, entre altres aspectes, l'anàlisi dels impactes següents:

3.1 Impacte econòmic i pressupostari

A l'efecte de complir el que preveu l'article 60.2 de la Llei 1/2019, de 31 de gener, del Govern de les Illes Balears, en aquest apartat s'analitza l'impacte econòmic de la norma, des de la perspectiva de la repercussió econòmica que tindrà l'aprovació en els sectors, col·lectius i agents afectats, inclòs l'efecte sobre la competència, la unitat de mercat i la competitivitat. Així mateix, s'ha d'analitzar la incidència en els ingressos i despeses del sector públic.

En relació amb l'Administració, la norma no generarà noves càrregues administratives.

També s'analitza l'impacte social i econòmic d'aquesta proposta d'Avantprojecte de llei des de la perspectiva de la repercussió que tindrà l'aprovació en els sectors afectats.

Des d'un punt de vista social, aquest projecte normatiu amplia els drets de les persones consumidores i la seva protecció mitjançant procediments eficaços, d'acord amb el mandat que l'article 51 de la Constitució dona als poders públics.

Des d'un punt de vista econòmic, no cal realitzar una estimació dels costos per a les empreses, ja que no s'hi imposen càrregues econòmiques.

De conformitat amb l'article 14 de la Llei 20/2013, de 9 de desembre, de garantia de la unitat de mercat, s'ha de dir que de l'Avantprojecte de llei no es deriva cap efecte sobre la competència, la unitat de mercat i la competitivitat de les empreses, atès l'objecte i la finalitat de la norma.

3.2. Adequació de l'Avantprojecte normatiu a la Llei 20/2013, de 9 de desembre, de garantia de la unitat de mercat

De conformitat amb l'article 14 de la Llei 20/2013, cal dir que de l'Avantprojecte de llei no es deriva cap efecte sobre la competència, la unitat de mercat i la competitivitat de les empreses.

3.3. Estudi de les càrregues administratives que comporta la proposta

D'acord amb l'article 60.2 de la Llei 1/2019, la memòria de l'anàlisi d'impacte normatiu ha d'incorporar una anàlisi de les càrregues administratives que comporta la proposta.

3.3.1. Presentació i dades identificatives



— Òrgan que du a terme l'estudi

Director general de Consum

— Antecedents

L'Avantprojecte de llei amplia i millora la Llei 7/2014, de 23 de juliol, de protecció de les persones consumidores i usuàries. En aquest procés de millora i ampliació, la norma no genera noves càrregues administratives.

La llei actual estableix per a les empreses i professionals obligacions d'informació precontractual i de lliurament de documentació contractual amb la finalitat de protegir els drets de les persones consumidores i usuàries, i, en coherència, l'Avantprojecte amplia aquestes obligacions en sectors com la venda d'habitatges i el finançament. Aquestes obligacions no es poden considerar càrregues *stricto sensu*, sinó tècniques per prevenir i protegir els drets de les persones consumidores. Aquestes obligacions d'informació precontractual i lliurament de documentació contractual estan regulades en la Llei estatal (Text refós de la LGDCU i altres lleis complementàries).

La norma no crea obligacions d'haver de fer comunicacions prèvies o declaracions responsables per dur a terme activitats empresarials ni professionals, ni molt menys formalitzacions de sol·licituds d'autoritzacions administratives. No imposa a les empreses i professionals cap requisit previ per a l'exercici de l'activitat. Les normes de protecció de les persones consumidores, amb caràcter general, no imposen autoritzacions prèvies per realitzar una activitat empresarial o professional.

3.3.2. Valoració econòmica de les càrregues

Atès el que s'exposa en els antecedents de la presentació, no hi escau valorar les càrregues administratives, encara que la millora de la protecció dels drets de les persones consumidores requerirà nous recursos, que s'hauran d'incrementar a mesura que el mercat de béns i serveis així ho demani.

3.3.3. Conclusions

Aquest projecte normatiu no genera ni suprimeix càrregues administratives per a la ciutadania.

4. Referència al procediment d'elaboració normativa

D'acord amb l'article 60.2.e) de la Llei 1/2019, la memòria de l'anàlisi d'impacte normatiu ha de fer referència al procediment d'elaboració normativa, amb la constància, si escau, de la tramitació urgent.



GOIB

L'article 42 de la Llei 1/2019 assenyala que el Govern exerceix, d'acord amb el títol IV d'aquesta Llei, la iniciativa legislativa i les potestats normatives que li atribueix l'Estatut d'autonomia.

Per la seva banda, l'article 43 d'aquest mateix cos legal atribueix al Govern l'exercici de la iniciativa legislativa mitjançant l'elaboració, l'aprovació i la remissió posterior dels projectes de llei al Parlament, d'acord amb el procediment que estableix la Llei 1/2019.

En relació amb la tramitació de l'Avantprojecte de llei, s'han seguit els tràmits que estableix el capítol II del títol IV de la Llei 1/2019.

4.1. Consulta pública prèvia a la ciutadania

L'article 133.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques —al qual remet l'article 55 de la Llei 1/2019, de 31 de gener, del Govern de les Illes Balears, sobre la participació de la ciutadania en el procediment d'elaboració de normes amb rang de llei i reglaments—, i d'acord amb la interpretació que ha duit a terme el Tribunal Constitucional del que és aplicable a les comunitats autònomes mitjançant la Sentència 55/2018, de 24 de maig, disposa que, prèviament a l'elaboració del projecte o avantprojecte de llei o reglament, s'ha de substanciar una consulta pública.

Es va realitzar aquest tràmit entre el 15 de juny i el 6 de juliol de 2020, tot expressant la intenció de la Direcció General de Consum d'aprovar una nova de protecció de les persones consumidores i usuàries, en la web del portal de transparència del Govern de les Illes Balears, i no s'hi va fer cap aportació.

Tenint en compte que aquesta és la primera versió de la Memòria de l'anàlisi d'impacte normatiu, la tramitació és la següent:

4.2. Inici de la tramitació

De conformitat amb l'article 56 de la Llei 1/2019, del Govern de les Illes Balears, la consellera de Salut i Consum, el 23 de setembre de 2020, va resoldre iniciar el procediment d'elaboració del text, i va designar la Direcció General de Consum com a òrgan encarregat d'elaborar-lo i tramitar-lo, sens perjudici de la intervenció de la Secretaria General en el supòsits necessaris.

4.3. Audiència i informació pública

D'acord amb l'article 58 de la Llei 1/2019, l'Avantprojecte de llei s'ha de sotmetre al tràmit d'informació pública, que s'ha de publicar en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears* i a través del portal web de Participació Ciutadana de la Direcció General de Participació i Voluntariat de la Conselleria d'Administracions Públiques i Modernització, ja que, en tractar-se d'una norma de protecció de les persones

consumidores i usuàries, s'adreça a la generalitat de la població, els drets i interessos de la qual poden resultar afectats amb l'aprovació d'aquest Avantprojecte.

Per això, el text d'aquest Avantprojecte de Llei també s'ha de publicar en el portal web de la Conselleria de Salut i Consum perquè les persones, els drets i interessos de les quals puguin resultar afectats per aquesta iniciativa normativa, puguin fer-hi les al·legacions i aportacions que considerin oportunes.

S'ha de donar audiència a les persones interessades o a les organitzacions i associacions reconegudes per llei que les agrupin o representin, que tinguin drets o interessos legítims que es vegin afectats per la norma i les finalitats de les quals hi guardin relació directa, perquè puguin accedir al text normatiu i manifestar la seva opinió.

D'acord amb aquest precepte normatiu, s'ha de sotmetre l'esborrany del text normatiu a consulta de totes les conselleries perquè puguin fer els suggeriments i les observacions que estimin oportuns.

D'altra banda, de conformitat amb l'article 58.1.c) i d), atès que l'Avantprojecte de llei atribueix competències en matèria de consum als ajuntaments de les Illes Balears i als consells insulars, se'ls ha de donar audiència a través dels òrgans anteriors de participació com a membres integrants, així com als ajuntaments a través de la representació en els òrgans de la Federació d'Entitats Locals de les Illes Balears.

En aplicació de la doctrina del Consell Consultiu (dictàmens núm. 137/2010, 33/2012, 138/2014 i 20/2018), a l'efecte de simplificar els tràmits administratius, s'ha de donar audiència al Consell de Consum, òrgan consultiu de col·laboració i participació en matèria de consum de les associacions de persones consumidores i les organitzacions empresarials, segons el Decret 75/2001, de 25 de maig, de creació i regulació del Consell Balear de Consum, i el Decret 46/2005, de 29 d'abril, que el modifica.

4.4. Informes i dictàmens

D'acord amb l'article 59 de la Llei 1/2019, l'Avantprojecte de llei s'ha de sotmetre als informes i dictàmens següents:

- Un informe d'avaluació d'impacte de gènere de l'Institut Balear de la Dona, de conformitat amb l'article 5 de la Llei 11/2016, de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes.
- Un dictamen del Consell Econòmic i Social, de conformitat amb els articles 2.1 i 2.4 de la Llei 10/2000, de 30 de novembre, reguladora del Consell Econòmic i Social de les Illes Balears.

—En relació amb el Consell de Consum de les Illes Balears, com a òrgan consultiu o de col·laboració i participació en el qual es troben representades les administracions públiques (autonòmiques, insulars i locals), les associacions de persones consumidores i les associacions professionals i confederacions empresarials, aquest ha d'emetre un informe preceptiu en relació amb aquest projecte normatiu, d'acord amb l'article 2.b) del Decret 75/2001, de 25 de maig, de creació i regulació del Consell de Consum de les Illes Balears, i l'article 43.2 de la Llei 7/2014, de 23 de juliol.

No s'estableixen limitacions per a l'accés a activitats econòmiques i serveis o mesures que restringeixin la llibertat d'establiment. El contingut del projecte normatiu no incideix en la garantia de la unitat de mercat i, per tant, no cal emetre informe en aquest sentit.

D'altra banda, no es considera preceptiu emetre els informes següents:

- En cas de regular un supòsit en el qual els efectes del silenci administratiu siguin desestimatoris, un informe que motivi les raons d'interès general que el justifiquen. Atès el contingut de l'Avantprojecte de Llei, no concorre el supòsit requerit per emetre aquest informe.
- Finalment, no és preceptiu sotmetre l'Avantprojecte normatiu a la consulta del Consell Consultiu, tenint en compte que no concorre cap dels supòsits que preveu l'article 18 de la Llei 5/2010, de 16 de juny, reguladora del Consell Consultiu.

4.5. Informe de la conselleria competent en matèria de coordinació de la iniciativa legislativa del Govern

D'acord amb l'article 59.2.a) de la Llei del Govern, la versió resultant de l'Avantprojecte de Llei, una vegada emesos els informes i dictàmens anteriors, ha de ser objecte d'un informe per part de la Direcció General de Relacions Institucionals i amb el parlament de la Conselleria de Presidència, Cultura i Igualtat, amb competència en la coordinació de la iniciativa legislativa.

5. Compliment dels principis de bona regulació

L'article 49.1 de la Llei 1/2019, de 31 de gener, estableix que, en l'exercici de la iniciativa legislativa i la potestat reglamentària, el Govern de les Illes Balears ha d'actuar d'acord amb els principis de necessitat, eficàcia, proporcionalitat, seguretat jurídica, transparència, eficiència, qualitat i simplificació que estableix la normativa estatal bàsica.

D'acord amb això, l'article 49.2 preveu que el Consell de Govern ha d'aprovar els criteris d'elaboració normativa en relació amb la reducció del nombre de normes, la simplificació dels procediments i la reducció de càrregues administratives per a la ciutadania, així com la qualitat formal de les normes i la redacció d'aquestes.

El Consell de Govern no ha aprovat encara aquests criteris. No obstant això, de conformitat amb l'article 49.1, en l'exposició de motius de l'Avantprojecte s'ha justificat l'adequació de la norma als principis de bona regulació, atès que el text normatiu s'ajusta als principis següents:

- En virtut dels **principis de necessitat i eficàcia**, la iniciativa normativa ha identificat de forma clara la finalitat que es pretén assolir, que es detalla en l'apartat de raons d'oportunitat, que es dona per reproduït, per no reiterar-ne els arguments.

L'instrument normatiu és un avantprojecte de llei, que una vegada aprovat tindrà el mateix rang normatiu que la llei que deroga.

- En virtut del **principi de proporcionalitat**, la norma és proporcional a la matèria que regula, ja que en suposa l'adaptació a les circumstàncies socials i econòmiques actuals, sense que s'observi una extralimitació del contingut de la norma envers els objectius que es volen assolir. La proposta imposa obligacions concretes a les empreses per protegir els drets de les persones consumidores i usuàries; en realitat, amplia les obligacions d'informació precontractual i de lliurament de documentació contractual ja contingudes en la llei vigent, però ho fa amb proporcionalitat i moderació. No restringeix drets; al contrari, amplia els drets de les persones consumidores.
- A fi de garantir el **principi de seguretat jurídica**, la proposta d'Avantprojecte de llei segueix les recomanacions de la Comissió Europea, en especial les que conté el Llibre Verd sobre l'accés de les persones consumidores a la justícia i la solució de litigis en matèria de consum en el mercat únic, i respecta de manera escrupolosa les competències de l'Estat i de les administracions locals.

Precisament per donar seguretat jurídica, la proposta incorpora part del contingut de la llei 7/2014, amb la finalitat d'oferir un únic text amb rang de llei que altres parlaments autonòmics han aprovat en format de codi de consum.

Així mateix, se sotmetrà el projecte al tràmit d'audiència i d'informació pública que preveu la llei 1/2019, del Govern de les Illes Balears.

- En aplicació del **principi d'eficiència**, l'estudi de les possibles càrregues administratives que suposa l'aprovació d'aquesta norma es fa en l'apartat 3

d'aquesta Memòria de l'anàlisi d'impacte normatiu, en què resta acreditada l'absència de càrrega administrativa que produirà l'aplicació de la nova Llei.

A més, l'aprovació d'aquest projecte no compromet en cap cas l'estabilitat pressupostària ni la sostenibilitat financera de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears; al contrari, l'elevació de l'import de les sancions que podrà imposar l'administració de consum permetrà obtenir ingressos addicionals a l'Administració autonòmica.

- Finalment, la redacció millorada i ampliada de la Llei 7/2014, que es deroga i de la qual parteix el text, s'ajusta els principis de qualitat i simplificació.

6. Control *ex post* de la norma

D'acord amb l'article 130.1 de la Llei 39/2015, les administracions públiques han de revisar periòdicament la normativa vigent per adaptar-la als principis de bona regulació i per comprovar la mesura en què les normes en vigor han aconseguit els objectius prevists i si estan justificats i correctament quantificats els costos i les càrregues que s'hi imposen.

De conformitat amb la Sentència del Tribunal Constitucional núm. 55/2018, de 24 de maig, l'article esmentat abans deixa de ser aplicable a les comunitats autònomes en la tramitació de les iniciatives legislatives.

D'altra banda, l'article 50 de la Llei 1/2019, del Govern de les Illes Balears, únicament preveu l'avaluació de la norma per als reglaments vigents respecte del compliment dels principis de bona regulació, l'adequació de les normes als objectius prevists i la justificació dels costos, així com les càrregues administratives que comporten aquelles normes.

No obstant això, el control ordinari de la norma recau en els diferents òrgans gestors de les diferents administracions intervinents en la matèria objecte de regulació en funció de les competències que els atribueix la norma, i especialment en els òrgans de l'Administració de la Comunitat Autònoma, atesa la iniciativa legislativa del Govern de les Illes Balears.

Els objectius de la norma, com s'ha reiterat, són diversos:

- Deroga la Llei 7/2014, de 23 de juliol, per adaptar l'Avantprojecte de llei a la normativa comunitària en matèria de mecanismes extrajudicials de resolució de conflictes de consum i a la llei estatal de transposició de la Directiva corresponent.
- Incorporar nous tipus d'infraccions.
- Actualitza la quantia màxima de les sancions.



- Reordena les competències en matèria de consum.
- Reforça els drets de les persones consumidores en la compra i el finançament d'habitatges.
- Impulsa el paper de les associacions de persones consumidores i usuàries.

L'aprovació de la norma no suposarà per si mateixa l'increment de l'activitat de l'administració de consum. Si els recursos de què disposa l'Administració són els mateixos, és difícil incrementar-ne l'activitat, encara que la Llei amplii els drets de les persones consumidores i els mecanismes de protecció.

7. Qualsevol altre aspecte, inclosos els de caràcter lingüístic, que sigui rellevant a criteri de l'òrgan que tramita el procediment, així com altres avaluacions d'impacte previstes en la legislació vigent

D'acord amb l'article 60.2.g) de la Llei 1/2019, s'han d'incorporar en aquesta Memòria de l'anàlisi d'impacte normatiu els informes d'impacte següents:

7.1. Impacte sobre la infància i l'adolescència

L'article 22 *quinquies* de la Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor, de modificació parcial del Codi civil i de la Llei d'enjudiciament civil —precepte que afegí l'article 1.21 de la Llei 26/2015, de 28 de juliol—, estableix que les memòries d'anàlisi d'impacte normatiu que s'hagin d'adjuntar als avantprojectes de llei i als projectes de reglaments han d'incloure l'impacte de la normativa en la infància.

En aquest sentit, l'article 11 de la Llei 9/2019, de 19 de febrer, de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears, estableix que les memòries de l'impacte normatiu que s'han d'adjuntar als projectes de llei i als projectes de disposicions generals han d'incloure l'impacte de la normativa en la infància i l'adolescència.

Pel que fa als menors, aquest es considera un col·lectiu subjecte a una protecció especial en l'article 2.p), en relació amb l'article 8 de l'Avantprojecte de llei.

La Conselleria d'Afers Socials i Esports ha elaborat una guia metodològica per emetre els informes sobre la infància i l'adolescència, basada en la guia elaborada per UNICEF a finals de 2015 per facilitar la inclusió d'aquest impacte en l'elaboració normativa. En la introducció d'aquesta guia s'afirma que l'avaluació *a priori* dels possibles efectes de les polítiques normatives, a més de garantir que es tenen en compte els menors en el procés d'elaboració i disseny, prevé efectes



negatius indesitjats o potencia els positius i contribueix a garantir els principis bàsics de la Convenció sobre els Drets de l'Infant de les Nacions Unides.

Per aquest motiu, a continuació es recull l'informe següent, segons el model que estableix aquesta guia:

1. Identificació de la norma

- a) Identificació de la normativa: Avantprojecte de llei de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears, articles 2 p i 8.
- b) Origen de l'elaboració: identificació dels drets, necessitats i grups sobre els quals la norma pot tenir impacte.

2.1 Drets concrets de la infància en els quals la norma pot incidir: la norma incideix en el dret a la seguretat dels infants i a la informació dels productes i serveis de consum.

2.2 Necessitats bàsiques de la infància sobre les quals la norma pot incidir:

La idoneïtat dels productes, la informació dels aliments, la seguretat del aparells i les instal·lacions de la llar i la facilitació de l'accés als serveis i subministraments bàsics, en els supòsits que els infants menors d'edat es trobin en risc d'exclusió social.

3. Anàlisi de l'impacte en la infància

3.1 Explicació resumida dels aspectes concrets que s'han identificat en la norma com a productors d'algun tipus d'impacte en els drets i necessitats de la infància: l'article 2 de l'Avantprojecte n'estableix les definicions, i diu a la lletra p) que són col·lectius subjectes a una protecció especial el conjunt de persones consumidores o usuàries que, per la concurrència de certes característiques, es troben en una situació de vulnerabilitat en les relacions de consum. Són col·lectius d'especial protecció els menors d'edat, d'acord amb l'article 8, que regula les situacions de protecció especial i els drets de les persones consumidores vulnerables que han de protegir de manera prioritària les administracions de consum.

Amb la finalitat de protegir adequadament els drets de les persones vulnerables, els poders públics han de vetlar especialment per:

- La idoneïtat dels productes destinats als menors d'edat.
- L'etiquetatge, la informació, la composició i la qualitat dels productes alimentaris destinats als col·lectius vulnerables.
- La seguretat dels aparells i les instal·lacions de la llar.

- Les necessitats específiques de la gent gran.
- La integració social de les persones amb discapacitat com a persones consumidores.
- La facilitació de les relacions de consum de les persones amb malalties cròniques o rares.
- La facilitació de la informació per a l'accés als serveis i subministraments bàsics de les persones amb risc d'exclusió social (electricitat, aigua i gas).

En la mesura que les administracions de consum tenen l'obligació de controlar que les empreses posin a disposició de les persones consumidores i usuàries productes segurs en el mercat, els productes i serveis posats a disposició dels infants, com a col·lectiu especialment protegit en l'article 8 abans esmentat, requereixen un control més exhaustiu per part de les administracions de consum.

3.2. Resum de dades objectives, observacions i valoració subjectiva dels aspectes concrets analitzats que reflecteixen la situació de partida i els canvis que pot produir l'aprovació de la norma.

Un aspecte molt important per a la protecció dels infants es refereix a la seguretat dels productes destinats a aquest col·lectiu. En aquest sentit, la norma potencia la Xarxa Europea d'Alerta de Productes Perillosos, la qual emet en temps real les alertes de productes perillosos detectats a qualsevol punt del territori de la Unió Europea, amb la finalitat que les administracions de consum els retirin del mercat. Les joguines destinades als infants són els productes més alertats per la Xarxa. Anualment, la Inspecció de Consum retira milers de joguines dels comerços de les Illes Balears; i no només retira productes, sinó que detecta productes perillosos destinats als infants i el comunica a la Xarxa perquè les altres administracions de consum els coneguin i puguin detectar-los i retirar-los.

3.3 Resum de la valoració i les observacions que han fet infants i adolescents sobre la situació de partida i l'impacte que pot produir l'aprovació de la norma.

a) Valoració i observacions sobre la situació de partida

El control dels productes perillosos i la retirada del mercat és una tasca que fa d'ofici l'administració de consum. Normalment, els infants no fan valoracions ni observacions d'aquestes situacions, que desconeixen.

b) Valoració i observacions sobre l'impacte que pot produir l'aprovació de la norma

L'aprovació de la norma incrementarà el control sobre els productes destinats als infants, atès que es considera un col·lectiu d'especial protecció, d'acord amb l'article 8, per la qual cosa l'administració de consum ha d'incrementar l'activitat i els esforços per protegir de manera especial els drets dels infants.

4. Mesures que contribueixen a aconseguir un impacte positiu

4.1. Identificació dels canvis o modificacions que s'han introduït en el projecte amb el propòsit de corregir o solucionar les situacions que s'han detectat que dificulten l'exercici efectiu dels drets de la infància o de reforçar aquest exercici quan la situació és satisfactòria.

L'article 8 reforça l'exercici efectiu dels drets de la infància, en la mesura que els menors s'incorporen al col·lectiu de persones que mereixen una protecció especial.

4.2. Recomanacions sobre l'aplicació de la norma i sobre l'adopció de mesures complementàries o compensatòries que puguin evitar l'impacte negatiu o que puguin garantir i enfortir l'impacte positiu en la infància.

La norma tindrà un impacte positiu sobre la infància. Per enfortir aquest impacte positiu es recomana dissenyar campanyes específiques d'inspecció de productes i serveis destinats a aquest col·lectiu. A més de la inspecció i el control de les joguines, es recomanen campanyes d'inspecció d'aliments infantils, productes electrònics destinats a adolescents (tauletes tàctils, telèfons mòbils...), continguts digitals per a aquests, etc.

7.2. Impacte sobre la família

L'article 34.1 de la vigent Llei 8/2018, de 31 de juliol, de suport a les famílies de les Illes Balears, estableix que en l'elaboració de projectes de llei els òrgans competents han d'emetre l'informe d'impacte familiar, que té caràcter preceptiu, amb la finalitat de considerar l'impacte social i econòmic de les polítiques a llarg termini en el conjunt de les famílies.

Cal dir que l'aprovació de la norma no té un impacte directe sobre la infància ni sobre les famílies, però, en la mesura que la norma reforçarà els drets de les persones adquirents d'habitatges i les garanties en el finançament, es pot afirmar que tindrà un impacte positiu en les famílies que pretenguin adquirir i finançar l'habitatge.

7.3. Impacte sobre l'orientació sexual i la identitat de gènere

L'article 32 de la Llei 8/2016, de 30 de maig, per garantir els drets i llibertats de les persones lesbianes, gais, transsexuals, bisexuals i intersexuals, i per erradicar l'LGTFBI-fòbia, estableix que les administracions públiques de les Illes Balears han

d'incorporar l'avaluació d'impacte sobre l'orientació sexual i la identitat de gènere en el desenvolupament de les seves competències, a fi de garantir la integració del principi d'igualtat i no discriminació de les persones LGTBI sobre totes les disposicions legals i reglamentàries que s'impulsen dins el territori de la Comunitat Autònoma.

Una vegada avaluat el contingut de l'Avantprojecte, es conclou que no té cap impacte específic i destacable sobre els col·lectius de lesbianes, gais, transsexuals, bisexuals i intersexuals, ja que els destinataris de la norma són les persones consumidores i usuàries, sense distinció de gènere o orientació sexual.

7.4. Impacte sobre les persones amb discapacitat

De conformitat amb la disposició addicional cinquena de la Llei 26/2011, d'1 de agost, d'adaptació normativa a la Convenció Internacional sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat, i la Sentència de la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Suprem de 15 de març de 2019, s'ha d'avaluar l'impacte de la norma en matèria d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat, quan l'impacte sigui rellevant.

Una vegada que la Llei entri en vigor, aquesta tindrà un impacte positiu en les persones amb discapacitat, ja que s'hi preveuen una sèrie de mesures de protecció especial per a aquestes, tant en la seva consideració individual com en la col·lectiva. Ambdues previsions estan contingudes com a concepte en l'article 2, lletres a) i b). Les mesures de protecció que conté l'article 8 es detallen a continuació.

D'altra banda, l'article 57, que regula els drets a la informació, educació i formació de les persones consumidores, també té en compte les peculiaritats de les persones i col·lectius especialment protegits, com ara les persones amb discapacitat.

Així, l'article 2 de l'Avantprojecte disposa que, a l'efecte d'aquesta Llei, s'estableixen les definicions següents:

- a) Persona consumidora vulnerable: respecte de les relacions concretes de consum, les persones físiques que, de manera individual o col·lectiva, per les seves característiques, necessitats o circumstàncies personals, econòmiques, educatives o socials, es troben, encara que sigui territorialment, sectorialment o temporalment, en una situació especial de subordinació, indefensió o desprotecció que els impedeix exercir els seus drets com a persones consumidores en condicions d'igualtat.
- b) Col·lectius subjectes a una protecció especial: conjunt de consumidors o usuaris que, per la concurrència de determinades característiques, es troben en una situació de vulnerabilitat en les relacions de consum. Són col·lectius de protecció especial els menors d'edat, la gent gran, les persones amb discapacitat reconeguda o amb una malaltia crònica o rara, i qualsevol col·lectiu en situació d'indefensió o inferioritat.

L'article 8 conté les mesures per protegir les persones vulnerables i les que s'integren en col·lectius subjectes a una protecció especial, com ho són les persones amb discapacitat:

Les administracions de consum han de protegir prioritàriament els drets dels consumidors vulnerables.

Amb la finalitat de protegir adequadament els drets de les persones vulnerables, els poders públics han de vetlar especialment per:

- L'etiquetatge, la informació, la publicitat, la composició i la qualitat dels productes alimentaris destinats als col·lectius vulnerables.
- La seguretat dels aparells i les instal·lacions de la llar.
- Les necessitats específiques de la gent gran.
- La integració social com a consumidores de les persones amb discapacitat.
- La facilitació de les relacions de consum de les persones amb malalties cròniques o rares.
- La facilitació de la informació per a l'accés als serveis i subministraments bàsics de les persones en risc d'exclusió social (electricitat, aigua i gas).

A més, l'article 57, que regula el desenvolupament del dret a l'educació dels consumidors, estableix que l'Administració de Consum de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears ha d'adoptar les mesures oportunes per:

- Promoure la informació, l'educació i la formació en consum de totes les persones en general, i en particular dels col·lectius especialment protegits que recull l'article 2.b) d'aquesta Llei.

7.5. Impacte sobre el canvi climàtic

L'article 18 de la Llei 10/2019, de 22 de febrer, de canvi climàtic i transició energètica, exigeix incorporar a l'elaboració de lleis, amb caràcter preceptiu, una avaluació d'impacte climàtic, que ha de tenir per objecte analitzar la repercussió del projecte en la mitigació i l'adaptació al canvi climàtic.

L'Avantprojecte incorpora la perspectiva climàtica en l'articulat. En aquest sentit, l'article 37, que regula la informació, educació i formació dels consumidors, diu:

1. El Govern ha de garantir l'educació i la formació dels ciutadans com a consumidors responsables, i ha d'incorporar en els cicles educatius assignatures i mòduls que els permetin conèixer els seus drets com a consumidors i la manera d'exercir-los amb responsabilitat, com una contribució a la formació integral de la persona.
2. L'educació dels consumidors ha d'estar orientada al coneixement dels seus drets i obligacions, per exercir un consum conscient, responsable i sostenible.



Per la seva banda, l'article 38, sota la rúbrica «objectius de la formació i l'educació», estableix el següent:

1. L'educació i la formació dels consumidors tenen els objectius següents:
 - e) Adequar les pautes de consum a una utilització racional dels recursos naturals i a la conservació del medi ambient, a la consecució del desenvolupament sostenible i a la solidaritat amb els altres consumidors.
2. Per a la consecució dels objectius previstos en el nombre anterior, el sistema educatiu incorporarà continguts en matèria de consum adequats a la formació dels alumnes.

A més, l'article 57, que regula el «desenvolupament del dret a l'educació dels consumidors», estableix que:

2. L'Administració de Consum de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears ha d'adoptar les mesures oportunes per:
 - Elaborar i publicar materials d'informació i formació dels consumidors per al coneixement dels seus drets i dels seus mitjans de protecció, així com l'exercici d'un consum responsable.
 - Aconseguir que l'actuació de les administracions es fonamenti no només en criteris econòmics, sinó també en criteris de sostenibilitat i responsabilitat social.

8. Compliment dels objectius de sostenibilitat

L'Avantprojecte normatiu compleix els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) impulsats per l'Organització de les Nacions Unides a través de l'Agenda 2030, i compleix l'Agenda Balear 2030 del Govern de les Illes Balears, tenint en compte que entre les actuacions relacionades amb els ODS, sobre la producció i consum responsables, s'inclou l'aprovació d'aquesta norma.

Així ho indica l'article 57.2, al paràgraf cinquè, quan assenyala que l'Administració de Consum de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears ha d'adoptar les mesures oportunes per aconseguir que l'actuació de les administracions es fonamenti no només en criteris econòmics, sinó també en criteris de sostenibilitat i responsabilitat social.

D'altra banda, en l'article 38, entre els objectius de la formació i educació de les persones consumidores i usuàries, la Llei estableix adequar les pautes de consum a una utilització racional dels recursos naturals i a la conservació del medi ambient, a la consecució del desenvolupament sostenible i a la solidaritat amb la resta de les persones.

9. Descripció de la tramitació del projecte normatiu, anàlisi i valoració resumida de les alegacions, suggeriments i observacions presentats a la proposta normativa en els tràmits d'audiència i informació pública de l'article 58 i dels informes emesos de conformitat a l'article 59 de la Llei 1/2019, i reflex d'aquests en el text de la proposta, si escau

9.1. Inici del procediment

Tal com es va avançar en l'apartat 4 de la Memòria, per la Resolució de la consellera de Salut i Consum de dia 23 de setembre de 2020 es va iniciar el procediment d'elaboració normativa de l'Avantprojecte normatiu.

El 24 de novembre de 2020 el director general de Consum signà la Memòria inicial d'impacte normatiu, el contingut de la qual es reproduïx, i conclougué la necessitat i oportunitat d'aprovar una nova Llei de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears. En aquest sentit, la Memòria es configura en l'article 60 de la Llei 1/2019, com un document viu i dinàmic que ha d'incloure tota la tramitació i el contingut de l'Avantprojecte. També es va redactar el text de l'Avantprojecte normatiu.

9.2. Tràmit d'informació pública i audiència

Per la Resolució del director general de Consum de 24 de novembre de 2020 (BOIB núm. 202, d'1 de desembre de 2020), i de conformitat amb l'article 58.1.e) de la Llei 1/2019, l'esborrany de l'Avantprojecte de Llei de les persones consumidores i usuàries es va sotmetre al tràmit d'informació pública durant el període comprès entre el 2 i el 28 de desembre de 2020.

Així mateix, l'Avantprojecte de Llei es va publicar en la web del Portal de Transparència de la Conselleria de Salut i Consum i en la web del Portal de Participació Ciutadana, per tal que els ciutadans que així ho considerassin poguessin conèixer el text de la norma i presentar-hi aportacions.

Durant aquest període va haver-hi un total de 236 visites al Portal de Participació Ciutadana i es van rebre 8 aportacions telemàtiques (dues de les quals duplicades), de les entitats següents:

1. ACES (Associació Espanyola de Cadenes de Supermercats)
2. Adigital (Associació Espanyola de Comerç Electrònic)
3. ANGED (Associació Nacional de Grans Empreses de Distribució)
4. CECA (Associació d'Entitats del Sector Financer)
5. ENDESA (Empresa Distribuïdora i Comercialitzadora d'Energies)
6. Ajuntament de Palma



El 22 d'abril de 2021 ASUFIN, entitat que forma part també del Consell de Consum, hi van presentar al·legacions telemàtiques, les quals van ser acceptades per l'òrgan instructor a l'efecte d'ampliar la participació ciutadana i millorar amb aquestes aportacions el text normatiu.

En virtut de l'article 58.1.b), d) i c) s'ha donat audiència als interessats agrupats o representats en el Consell de Consum de les Illes Balears, i han presentat al·legacions els membres dels organismes següents:

1. El Consell Insular de Formentera
2. La Federació d'Entitats Locals dels Illes Balears (FELIB)
3. L'Ajuntament de Palma
4. El Servei de Seguretat Alimentària de la Direcció General de Salut Pública i Participació
5. L'Associació d'Usuaris Financers (ASUFIN)

D'acord amb l'article 58.1.a), han formulat suggeriments i observacions al text normatiu proposat set conselleries del Govern:

1. Administracions Públiques i Modernització
2. Assumptes Socials i Esports
3. Agricultura, Pesca i Alimentació
4. Educació, Universitat i Investigació
5. Model Econòmic, Turisme i Treball
6. Presidència, Cultura i Igualtat

9.3. Anàlisi de les al·legacions, suggeriments i observacions

1. Al·legacions a l'exposició de motius

1. El Consell Insular de Formentera considera que en l'exposició de motius s'ha d'esmentar el règim especial de Formentera, el qual implica que una illa i municipi aglutina dues institucions, l'Ajuntament de Formentera i el Consell Insular de Formentera, que superposen competències i funcions. També considera que aquest règim s'ha d'incorporar en l'articulat de la llei.

La Conselleria de Salut i Consum (d'ara endavant, la Conselleria) no accepta aquesta proposta. L'Avantprojecte normatiu regula les competències de les diverses

administracions locals de les nostres illes, però no recull cap règim especial per als territoris, ja que la normativa de consum protegeix les persones consumidores i usuàries en el marc de les relacions de consum amb les empreses, amb independència del territori. El fet de tenir un règim especial un territori no afecta l'aplicació de les normes de protecció de les persones consumidores.

2. La Conselleria d'Assumptes Socials i Esports suggereix modificar el primer paràgraf de l'exposició de motius amb la redacció següent:

L'article 30.47 de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears, segons la redacció que en fa la Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, disposa que ...

Fonamenta el suggeriment en el fet que l'Estatut d'autonomia es va aprovar per la Llei orgànica 2/1983, de 25 de febrer, i la Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, únicament modifica l'anterior.

La Conselleria no accepta el suggeriment, si bé modifica la redacció de conformitat amb els dictàmens 21/2012 i 30/2012 del Consell Consultiu, en els quals es recomana prescindir de la denominació «Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, de Reforma de l'Estatut d'Autonomia» per referir-se directament a la norma com a «Estatut d'autonomia de 2007», atès que materialment la citada Llei orgànica «suposa la redacció d'un nou Estatut d'autonomia».

En conseqüència, la redacció del primer paràgraf queda de la manera següent:

L'article 30.47 de l'Estatut d'autonomia de 2007 disposa que la Comunitat Autònoma té competència exclusiva al seu territori en matèria de defensa de les persones consumidores i usuàries, en el marc de les bases i l'ordenació de l'activitat econòmica general, i de les bases i la coordinació general de la sanitat, en els termes del que es disposa en els articles 38, 131 i en els números 11, 13 i 16 de l'article 149.1 de la Constitució.

2. Al·legacions i consideracions generals a l'Avantprojecte normatiu

1. L'Institut Balear de la Dona (IB-Dona) planteja quatre consideracions generals a l'Avantprojecte normatiu:

1.1. Proposa que s'incorpori a la redacció de la norma la perspectiva de gènere en matèria de consum, de conformitat amb l'article 5 de la Llei 11/2016, de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes, la qual estableix la perspectiva de gènere en totes les polítiques dels poders públics.

La Conselleria considera que la Llei no s'oblida de la discriminació per raó de gènere, que tipifica com a infracció greu en l'article 84, apartat II, punt 35, la redacció literal del qual assenyala:

Incórrer en conductes discriminatòries en l'accés als béns i la prestació de serveis, especialment per raó de gènere, llengua o raça.

1.2. Hi afegeix que s'ha de vetlar perquè els envasos i la publicitat dels productes

reprodueixen una imatge plural, diversa i no estereotipada de les dones i dels homes, de conformitat amb l'article 8.3 de la Llei d'igualtat autonòmica. En aquest sentit, s'ha de tenir en compte el que es recomana en l'article 3 de la Llei 34/1988, d'11 de novembre, general de Publicitat, sobre la publicitat sexista.

La Conselleria manifesta que la regulació de l'etiquetatge i la publicitat dels productes és competència estatal, si bé l'Administració autonòmica té la competència per sancionar la conducta que incompleixi la normativa estatal. En aquest sentit, l'Avantprojecte de Llei estableix un tipus d'infracció que sanciona les conductes discriminatòries en l'accés als béns i serveis, i en concret per raó de gènere.

1.3. L'IB-Dona manifesta que s'han detectat exemples de llenguatge sexista en el text de l'Avantprojecte i recorda l'obligació d'usar un llenguatge inclusiu mitjançant formes genèriques o dobles.

La Conselleria considera que el text de l'Avantprojecte recull bona part de la llei vigent i utilitza una tècnica simplificadora en la redacció, atès que l'article 1.2, relatiu a l'objecte, estableix que les mencions que es fan dels consumidors de manera genèrica en aquesta llei s'han d'entendre que es fan a les persones consumidores i usuàries, ja que en les lleis estatals i en les normes de la Unió Europea el concepte legal acceptat és el de «consumidors i usuaris».

No obstant això, si fos necessari, pel que fa a la redacció de l'Avantprojecte s'estarà al cas de l'informe d'impacte de gènere que hi emeti l'IB-Dona.

1.4. Finalment, l'IB-Dona recorda que en el desenvolupament reglamentari de la norma s'ha de dotar el Consell de Consum d'una composició paritària, com a òrgan col·legiat, en el sentit de l'article 4 de la Llei 11/2016, de 28 de juliol.

La Conselleria accepta el suggeriment.

2. L'Associació Espanyola de l'Economia Digital (Adigital) planteja com a consideració general que caldria esperar que el Ministeri de Consum implementàs la normativa europea abans de regular iniciatives autonòmiques, a fi d'evitar confusió i una fragmentació normativa innecessària.

La Conselleria no accepta la proposta. Entén que la tramitació de l'Avantprojecte es pot dur a terme sense que el procés de transposició de les tres directives indicades l'afecti, per tal com l'Avantprojecte normatiu no regula cap aspecte de les accions col·lectives ni de venda de béns, ja que ambdues matèries són competència exclusiva de l'Estat, enquadrades en la regulació de la legislació civil i processal. Pel que fa a la Directiva sobre millora de l'aplicació i modernització de les normes de protecció dels consumidors, aquesta també regula aspectes de dret dels contractes amb consumidors que són competència exclusiva de l'Estat i sobre els quals les comunitats autònomes no tenen capacitat normativa legislativa.

3. Al·legacions a l'article 2. Definicions

3.1. Al·legacions a l'article 2.b):

CECA (Associació d'Entitats del Sector Financer), Adigital (Associació Espanyola de Comerç Electrònic) i ACES (Associació Espanyola de Cadenes de Supermercats) proposen que s'adapti el concepte de «consumidor vulnerable» a la redacció de la modificació del Text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries.

La Conselleria de Salut i Consum accepta la proposta. Se substitueix el concepte de «consumidor vulnerable» pel concepte que es regula en el Reial decret llei 1/2021, de 19 de gener, de protecció dels consumidors i usuaris davant situacions de vulnerabilitat social i econòmica, que modifica l'article 3 del TRLGCU, a fi que l'avantprojecte normatiu estigui harmonitzat amb la norma estatal, amb la següent redacció:

Persona consumidora vulnerable: a l'efecte d'aquesta llei i sens perjudici de la normativa sectorial que en cada cas resulti d'aplicació, tenen la consideració de persones consumidores vulnerables respecte de relacions concretes de consum, aquelles persones físiques que, de forma individual o col·lectiva, per les seves característiques, necessitats o circumstàncies personals, econòmiques, educatives o socials, es troben, encara que sigui territorialment, sectorialment o temporalment, en una especial situació de subordinació, indefensió o desprotecció que els impedeix l'exercici dels seus drets com persones consumidores en condicions d'igualtat.

3.2. Al·legacions a l'article 2.e)

La Conselleria d'Agricultura, Pesca i Alimentació suggereix la conveniència d'incloure en aquest apartat la definició de venda a distància, que comprèn el comerç telefònic, la venda per catàleg, etc. També suggereix respecte de la lletra d) diferenciar entre productor i elaborador, i addicionar a la lletra k): «...i comercialització».

La Conselleria no accepta la inclusió d'una definició de venda a distància, ja que aquest concepte s'entén aplicable a qualsevol consumidor. Tampoc la distinció entre productor i elaborador, ja que no té transcendència a l'efecte de la protecció dels consumidors, que és la mateixa. Finalment, s'accepta el suggeriment a la lletra k) com a fase final de la traçabilitat, la redacció de la qual és la següent:

Traçabilitat: possibilitat de trobar un producte i seguir-ne el rastre a través de totes les etapes de la producció, transformació, distribució i comercialització d'aquest.

3.3. Al·legacions a l'article 2.m)

1. ADIGITAL, pel que fa al concepte de «pràctica deslleial», manifesta que és molt genèric i que no coincideix amb la que conté la Llei de competència deslleial.

2. ANGED al·lega, en un sentit similar, que la redacció de la definició de «pràctica deslleial» és matèria estatal.

La Conselleria de Salut i Consum accepta l'al·legació i elimina la definició de pràctica deslleial d'aquest article, ja que aquest concepte es defineix en la Llei 3/1991, de 10 de gener, de competència deslleial, d'acord amb la Directiva corresponent. Ara bé, això no obsta que l'Administració de la CAIB pugui sancionar les pràctiques deslleials amb consumidors i usuaris de les Illes Balears, en l'exercici de la competència exclusiva d'aquesta Comunitat en la defensa dels seus consumidors i usuaris, d'acord amb l'article 30.47 de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears.

3.4. Al·legacions a l'article 2.p)

La Conselleria d'Assumptes Socials i Esports expressa que la definició de consumidor vulnerable i la de col·lectius subjectes a una protecció especial de l'article 2.p) guarden relació entre si, raó per la qual proposa que s'enumerin de forma consecutiva, cosa que dotaria el text normatiu de més claredat.

La Conselleria accepta la proposta, per la qual cosa la definició de col·lectius subjectes a una protecció especial pansa a ocupar la lletra c) de l'article 2.

3.5. Al·legacions a l'article 2.s)

L'Ajuntament de Palma, en relació amb la lletra t) de l'article 2, argumenta que, atès que la mediació es pot iniciar a sol·licitud de les parts o a sol·licitud d'una part i acceptació de l'altra part, sembla més adequat que el text es refereixi al fet que les dues parts així ho decideixin, per això proposa que se substitueixi la paraula «sol·licitin» per «decideixin».

La Conselleria de Salut i Consum accepta l'argument, si bé considera més adequat substituir-la pel terme «acceptin», per tal com és l'Administració la que decideix dur a terme la mediació i no les parts. L'acceptació de la mediació de l'Administració de Consum en les controvèrsies de consum es produeix normalment en moments diferents: en primer lloc, la persona consumidora demana la mediació de l'Administració en presentar la reclamació, i després aquesta és acceptada per l'empresa quan rep la reclamació. La redacció literal d'aquest apartat queda de la manera següent:

*Mediació: activitat que l'Administració pot dur a terme en el transcurs de la instrucció d'un procediment iniciat per la reclamació d'un consumidor o usuari contra una empresa, **quan ambdues parts ho acceptin.***

4. Al·legacions a l'article 3. Béns jurídics protegits en la relació de consum i exclusions

4.1 Al·legacions a l'article 3.2

El Consell Insular de Formentera es refereix al apartat 2 d'aquest article, la redacció literal del qual assenyala:

Queden excloses de l'àmbit de protecció d'aquesta Llei les relacions entre l'Administració pública o els ens del sector públic instrumental i la ciutadania quan duguin a terme activitats de prestació d'un servei o subministrament d'un bé o producte i el ciutadà no hagi de pagar contraprestació o la contraprestació que hagi de pagar tengui naturalesa tributària.

En relació amb aquest, al·lega que segons la legislació tributària vigent no només hi ha contraprestacions tributàries, sinó que també hi ha prestacions patrimonials de caràcter públic no tributari (preus públics), que s'haurien d'incorporar a l'apartat 2 per excloure-les de les relacions de consum.

La Conselleria no accepta l'al·legació. Considera que el «preu públic», com que no té naturalesa tributària, pot ser el preu d'un contracte establert amb una empresa pública que pot tenir una relació de consum amb un consumidor o usuari. Si el preu del contracte té naturalesa tributària (taxa o contribució especial), la relació del ciutadà amb l'administració prestadora del servei queda subjecta al dret administratiu i el ciutadà no es pot considerar consumidor a l'efecte de la protecció d'aquesta Llei. En canvi, si el ciutadà paga un preu públic sí que pot tenir la consideració de consumidor o usuari.

5. Al·legacions a l'article 4. Drets de les persones consumidores i usuàries

5.1. Al·legacions a l'article 4.f)

El Consell Insular de Formentera, en relació amb l'apartat f) d'aquest article 4, el qual es desenvolupa en l'article 29, mitjançant el qual s'incorpora com a dret de les persones consumidores i usuàries el dret a establir les relacions de consum en la llengua oficial que triï, suggereix que s'hauria de ponderar què succeeix amb les altres llengües d'ús a Formentera, com ara l'italià, que és molt utilitzat en l'àmbit privat, i altres llengües diferents.

La Conselleria no accepta l'al·legació. Del dret que es considera deriven obligacions i la proposta normativa només inclou el dret de les persones consumidores a elegir una de les llengües oficials de les Illes Balears en la relació de consum amb les empreses. La resta de llengües, no oficials, no es preveuen en el text normatiu, encara que s'utilitzin de manera habitual en el sector turístic.

6. Al·legacions a l'article 7. Deure de diligència i consum responsable

6.1. Al·legacions a l'article 7.1

La Conselleria d'Agricultura, Pesca i Alimentació adverteix d'un error en l'apartat 1 d'aquest article en la versió catalana, concretament: «**con** la diligència...»

La Conselleria procedeix a corregir-ho per «amb la diligència...»

7. Al·legacions a l'article 11. Deure de neutralitzar el risc

7.1 Al·legacions a l'article 11.1

Adigital, en relació amb el deure de diligència, manifesta que la redacció n'és excessivament genèrica i vaga i que s'amplia a totes les empreses, enfront de la llei vigent, que el circumscriu a les empreses que produeixen, importen, distribueixen, manipulen o comercialitzen aquests productes. Proposa, per això, que la norma projectada defineixi el terme «diligència deguda» i que es tinguin en compte les limitacions respecte de la responsabilitat de les empreses en el marc de la Llei de serveis de la societat de la informació i el debat en el marc de la Digital Services Act i el Digital Markets Act, presentades en la Comissió Europea.

La Conselleria accepta parcialment la proposta i remet al concepte de «diligència», entesa en els termes que preveu la Llei 3/1991, de 10 de gener, de competència deslleial. Així, la redacció literal d'aquest apartat és la següent:

Les empreses tenen l'obligació d'actuar amb diligència, entesa en els termes que preveu la Llei 3/1991, de 10 de gener, de competència deslleial, per evitar la posada en el mercat de béns i serveis que presentin riscos incompatibles amb el deure general de seguretat quan sàpiguen o hagin de saber, dins el límit de les activitats respectives, que presenten aquests riscos.

8. Al·legacions a l'article 12. Obligació de conservar i lliurar la documentació

8.2 Al·legacions a l'article 12.1

La Conselleria d'Agricultura, Pesca i Alimentació suggereix que aquest article hauria d'exceptuar els establiments de l'obligació d'identificar els destinataris (consumidors), ja que és desproporcionat i inviable.

La Conselleria no accepta el suggeriment, ja que l'article 12 no s'ha modificat i la redacció literal d'aquest és la mateixa que la de l'article 12 de la Llei 7/2014 vigent. D'altra banda, es redueix el termini de conservació de la documentació dels productes un any des de la data de caducitat o consum preferent, als establiments minoristes. Aquesta documentació és necessària que es conservi per poder fer efectiva la traçabilitat dels productes en els supòsits de danys a la salut o seguretat de les persones consumidores.

8.2 Al·legacions a l'article 12.3

La Conselleria d'Educació, Universitat i Investigació (actualment Conselleria d'Educació i Formació Professional) proposa en l'apartat 3 d'aquest article substituir «a qualsevol de les llengües oficials a les Illes Balears» per «a les llengües oficials a les Illes Balears».

La Conselleria de Salut i Consum accepta la proposta i modifica l'article en aquest sentit.

9. Al·legacions a l'article 16. Pràctiques comercials agressives

9.1. Al·legacions a l'article 16.2

ENDESA proposa fer una addició a l'apartat segon amb la redacció següent:

Queden excloses de la limitació del paràgraf anterior les visites relacionades amb el subministrament de serveis bàsics considerats legalment com a activitats d'interès econòmic general i que tinguin per objecte, únicament, garantir als titulars o als residents l'accés a la xarxa de distribució del subministrament del servei bàsic de què es tracti.

Tampoc és considerada venda a domicili el repartiment de productes o la prestació de serveis sol·licitats o adquirits prèviament, mitjançant qualsevol de les modalitats de distribució comercial o de prestació de serveis. L'acreditació de la sol·licitud o adquisició prèvia correspon, si escau, al venedor o al proveïdor del producte o servei.

La Conselleria de Salut i Consum considera que el primer paràgraf que proposa ENDESA no és assumible, ja que la redacció és confusa i no s'entén si s'exclou de la prohibició del paràgraf anterior l'acció comercial o l'entrada al domicili d'operaris de l'empresa que hi acudeixen a connectar l'accés a la xarxa de distribució del subministrament ja contractat.

La finalitat de l'apartat 2 d'aquest article és prohibir les visites a domicili dels comercials de totes les empreses, no només de les comercialitzadores d'energies, per evitar que abordin els consumidors sense avís previ. Precisament amb l'objectiu de protegir els consumidors es va modificar per al sector elèctric l'article 46 de la Llei 24/2013, de 26 de desembre, del sector elèctric, per mitjà del Reial decret llei 15/2018, de 5 d'octubre, a fi de prohibir que els comercials que operen en aquest àmbit «venguin a domicili». Per tant, l'avantprojecte normatiu no contradirà allò que regula correctament la Llei del sector elèctric.

El precepte també pretén evitar que els comercials de les empreses de venda de béns de consum, especialment formats per vendre als consumidors coses que aquests no necessiten ni tenen intenció de comprar, acabin adquirint productes per la pressió psicològica exercida sobre ells i mitjançant les tècniques de vendes agressives que utilitzen, especialment amb consumidors de la tercera edat.

En relació amb el segon paràgraf que es proposa, s'accepta en el sentit de no considerar pràctiques de comercialització a domicili el repartiment de productes o la prestació de serveis prèviament contractats, ja que allò que es pretén evitar és la contractació al domicili, no el repartiment dels productes o la prestació dels serveis ja contractats.

Per tant, l'article 16.2 queda amb la redacció següent:

Les visites a domicili de les persones que realitzen accions comercials de les empreses han de ser autoritzades prèviament pels consumidors o usuaris per escrit. Les empreses comercialitzadores són responsables de l'obtenció de l'autorització i d'acreditar-la davant les autoritats de consum. L'acció comercial al domicili del consumidor sense autorització prèvia es considera infracció.

No es considera comercialització a domicili el repartiment de productes o la prestació de serveis prèviament contractats.

10. Al·legacions a l'article 18. Pressupost

10.1. Al·legacions a l'article 18.2

L'apartat 2 d'aquest article estableix que el pressupost ha de formalitzar-se per escrit o en un altre suport durador, «a elecció del consumidor».

ANGED proposa que el suport en què ha de formalitzar-se el pressupost es «decideixi conjuntament» i no «a elecció del consumidor». Això per fer-ho d'acord amb el que es preveu en l'article 22.1 respecte de les condicions de l'oferta. No té sentit que l'elecció recaigui exclusivament en el consumidor, la qual cosa podria originar uns costos desproporcionats a la simple confecció d'un pressupost.

La Conselleria de Salut i Consum accepta l'al·legació en coherència amb l'article 20.2 i 22.3, que assenyalava «en el suport que triïn», i suprimeix de l'article 18.2 «a elecció del consumidor».

11. Al·legacions a l'article 20. Document justificatiu de la relació de consum

11.1. Al·legacions a l'article 20.1

En relació amb l'apartat 1 d'aquest article, la redacció del qual és la següent:

Els consumidors tenen dret al lliurament d'un rebut justificant, o còpia o document acreditatiu de la relació de consum, amb la identificació de l'empresa, les condicions essencials de l'operació, el bé o servei contractat, la data i el preu final complet

ANGED proposa incloure-hi «la factura simplificada», que és un document perfectament identificat en la regulació fiscal, engloba els conceptes que es descriuen en aquest article i no és necessari introduir conceptes nous que puguin generar inseguretats jurídiques.

La Conselleria considera que la factura simplificada, coneguda anteriorment com a «tiquet de compra» a efectes fiscals, substitueix aquest darrer, i pot servir en alguns casos com a rebut justificant, però no com a còpia o document acreditatiu de la relació de consum, que seria el contracte, almenys en l'adquisició de determinats béns duradors o en la contractació de serveis de tracte successiu, el contracte del qual és essencial perquè el consumidor pugui conèixer-ne les condicions. Per això explicita el punt 1 de l'article 20 que en la còpia o document acreditatiu de la relació de consum

que s'ha de lliurar al consumidor o usuari s'han de contenir les condicions essencials de l'operació, el bé o servei contractat, la data i el preu final complet.

En la contractació de béns cal distingir la compra d'articles de preu baix, allò que coneixem com la compra setmanal de productes, en què és suficient el document justificatiu de la factura simplificada, és a dir l'antic tiquet de compra. Però quan s'adquireix un bé com un electrodomèstic, o un producte electrònic, informàtic, un moble o un vehicle, no basta amb la factura simplificada, ja que són béns duradors que han de menester un document contractual més detallat que no una factura simplificada. I encara més la compra més important que fa el consumidor a la seva vida, l'habitatge, el qual s'ha de formalitzar en una escriptura pública notarial.

Pel que fa a la contractació de serveis, sens dubte els de tracte successiu han de menester que es lliuri el contracte a l'usuari, en el qual han de constar les condicions generals i especialment les particulars, acceptades i signades per ambdues parts, com a garantia de seguretat jurídica per a l'usuari. Perquè els contractes de serveis o subministraments de tracte successiu (llum, gas, aigua, telefonia, accés a Internet, assegurances, bancaris, etcètera), encara que la majoria són de pagaments mensuals i poden semblar contractes de petita quantia, la durada d'aquests en el temps fa que esdevinguin contractes d'import elevat, i estan subjectes a modificacions unilaterals per part de les empreses de serveis, i s'han de documentar adequadament perquè, en el cas que hi hagi una controvèrsia, el consumidor sàpiga què té contractat, en quines condicions i a quin preu.

Per tant, s'estima parcialment l'al·legació a l'article 20, i s'incorpora «una factura simplificada» com a document justificatiu de la relació de consum, sense excloure'n la resta, de forma que la redacció de l'article queda de la manera següent:

*Els consumidors tenen dret al lliurament d'una **factura simplificada**, un rebut justificant o o una còpia o document acreditatiu de la relació de consum, amb la identificació de l'empresa, les condicions essencials de l'operació, el bé o servei contractat, la data i el preu final complet.*

11.2. Al·legacions a l'article 20.2

Adigital, en relació amb aquest apartat, que respecte dels contractes d'adhesió estableix que «el consumidor triarà el suport del document contractual», manifesta que no queda clara quina és la raó i l'interès que es pretén protegir donant aquesta opció al consumidor, ni tampoc quina seria l'obligació concreta.

La Conselleria accepta l'al·legació i es modifica l'apartat 2 del citat precepte en coherència amb el que es disposa en l'article 18.2 i 22.3, amb la redacció següent:

En els contractes d'adhesió, l'empresa ha de lliurar un document amb les condicions generals i les particulars, acceptades i signades per ambdós, en el suport que triïn.

11.3. Al·legacions a l'article 20.4

ANGED considera que la conservació dels documents ha d'adequar-se als dos anys referits al termini legal de garantia que tenen els béns de naturalesa duradora.

La Conselleria no accepta l'al·legació que sol·licita la reducció del termini de conservació dels documents que permeten exercir el dret de garantia. Els terminis de conservació dels documents de l'apartat 4 s'estableixen per salvaguardar l'exercici del dret de garantia dels consumidors, ja que encara que en l'article 123 del Text refós de la LGDCU i altres lleis complementàries s'estableix un termini de garantia general per a tots els béns mobles, aquest Text també regula la garantia comercial, que manté la vigència transcorregut el termini de la garantia legal i que ha de documentar-se d'acord amb aquesta Llei, si l'empresa l'atorga al consumidor. En l'actualitat hi ha moltes marques de cotxes, electrodomèstics i altres béns de consum que ofereixen cinc o més anys de garantia comercial; per tant, la documentació en aquests casos ha de conservar-se almenys cinc anys perquè el consumidor pugui exercir el seu dret de garantia. També per als immobles, ja que la Llei d'ordenació de l'edificació estableix terminis de garantia per als immobles de fins a deu anys, i l'empresa venedora n'ha de conservar la documentació, almenys durant aquest temps.

La redacció de l'article queda de la manera següent:

4. Els documents contractuals i les factures han d'estar continguts en suports duradors almenys durant cinc anys per als béns mobles i deu anys per als immobles, de manera que els consumidors puguin acreditar la contractació i el pagament de les factures i també puguin exercir el dret de garantia legal o comercial dels béns de consum duradors.

S'ha de tenir en compte que, en la regulació actual, la garantia legal no es lliura en un document. La garantia l'atorga la Llei i l'única manera de provar la garantia que té el consumidor és mitjançant la factura.

Però la norma regula un altre tipus de garantia, la comercial, i aquí sí que exigeix la Llei que es lliuri un document al consumidor amb les condicions d'aquesta. La garantia comercial «entra en vigor» una vegada que ha finalitzat la garantia legal, però normalment no es posa la data de compra en el document de garantia comercial, per això és necessari que es guardi la factura fins a cinc anys si es tracta d'un bé moble i fins a deu si és immoble, perquè el consumidor pugui acreditar quan el va adquirir i quina cobertura té aquesta garantia comercial. A més, l'exigència que es guardi en un suport durador es justifica en el fet que s'ha comprovat que els tiquets de compra i els rebuts dels datàfons s'esborren al cap de sis mesos.

13. Al·legacions a l'article 24. Morositat dels consumidors

13.1. Al·legacions a l'article 24.1

ANGED, en relació amb l'apartat 1, el qual assenyala que:

Una empresa només pot manifestar que un consumidor es troba en mora quan es compleixin els requisits que estableix la legislació de protecció de dades de caràcter personal

proposa modificar-ho per complementar la informació i l'objectiu de la definició, afegint-hi: «per incloure'l en un registre de morosos».

La Conselleria no accepta la proposta, atès que els registres de morosos no són l'únic canal a través del qual una empresa pot fer públic que una persona és morosa sense ser-ho.

13.2. Al·legacions a l'article 24.2

ACES al·lega que la infracció de no comprovar o incomplir els requisits que estableix la legislació de protecció de dades de caràcter personal per inscriure un consumidor en el registre d'insolvència creditícia ja es tipifica i se sanciona en la LOPD i el reglament que la desplega; el fet d'establir una altra tipificació per un mateix fet i la consegüent sanció produiria una doble sanció, cosa que produiria una ruptura del mercat. Entenem que no és necessari duplicar una infracció ja sancionada a nivell estatal i per una norma especial de protecció de dades. En aquest sentit hem de garantir la unitat de mercat.

La Conselleria de Salut i Consum no accepta aquesta al·legació. L'article 24 deixa clar en l'apartat 1 que una empresa només pot declarar morós un consumidor si es compleixen els requisits que estableix la legislació de protecció de dades de caràcter personal.

En l'apartat 2 l'Avantprojecte exigeix que l'empresa que pretengui inscriure les dades personals d'un consumidor o usuari en un registre de morosos s'ha de cerciorar que el deute pertany a la persona les dades de la qual vol inscriure-hi, i abans ha de comprovar que el deute és cert, vençut i exigible, ja que es donen molts casos de consumidors que són inscrits erròniament en registres de morosos, i molts més els qui en pateixen les conseqüències, sense que el deute sigui cert, vençut i exigible. Les conseqüències econòmiques de tal fet són importants, és per això que es desenvolupa aquest article i el tipus d'infracció corresponent en l'Avantprojecte, ja que l'Agència Espanyola de Protecció de Dades només sanciona les empreses que vulneren les dades dels inscrits indegudament.

El bé jurídic protegit en la norma de consum són els legítims interessos econòmics dels consumidors, diferent del bé que protegeix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre.

14. Al·legacions a l'article 25. Informació precontractual

14.1. Al·legacions a l'article 25.3.a)

La Conselleria d'Agricultura, Pesca i Alimentació manifesta que l'obligació d'indicar l'origen i els additius de manera genèrica entra en conflicte amb el Reglament 1169/2011 de la Unió Europea, atès que el Reglament esmentat estableix les

obligacions i excepcions de la informació dirigida al consumidor. Afegeix que també seria convenient indicar si aquestes obligacions són aplicables als aliments a granel, ja que el Reglament no els resulta aplicable.

La Conselleria modifica la lletra a) d'aquest apartat, que remet expressament al Reglament, la redacció del qual és la següent:

L'origen, la naturalesa, la composició i la finalitat. Els additius que, si escau, duen incorporats els béns. Per als aliments i productes alimentaris és d'aplicació el Reglament (UE) núm. 1169/2011 del Parlament Europeu i del Consell, de 25 d'octubre de 2011, sobre la informació alimentària facilitada al consumidor i pel qual es modifiquen diversos reglaments.

15. Al·legacions a l'article 27. Informació del preu dels béns i serveis

15.1. Al·legacions a l'article 27.12

Adigital entén que la redacció prevista en l'apartat 12 —el qual, en relació amb els contractes subscrits a distància, estableix que si l'empresa no pot acreditar el preu ofert mitjançant l'enregistrament de la conversa o un document signat pel consumidor, en cas de conflicte preval el preu que indiqui pel consumidor— és contrària a la pràctica dels contractes a distància en l'àmbit del comerç electrònic, ja que aquesta pràctica suposaria la indefensió de l'empresa, per tal com els documents mai no són signats com a tal pel consumidor. Sosté que aquesta previsió tindria més sentit en els contractes fora de l'establiment comercial i no en els contractes subscrits a distància.

La Conselleria de Salut i Consum no accepta aquesta consideració. La Llei vigent i l'Avantprojecte que es tramiten parteixen del principi fonamental en la contractació amb consumidors que aquests han de tenir una còpia del contracte signat per ambdues parts, en sintonia amb l'article 63 de la norma estatal. En els contractes a distància mitjançant conversa telefònica, la manifestació de la voluntat de les parts es conté en l'enregistrament de la conversa mantinguda per les parts, en la qual plasmen l'acord de contractar i les condicions contractuals ofertes que ofereix l'empresa i que accepta el consumidor o usuari.

Si l'empresa, que és l'única que enregistra la contractació, no en disposa o no l'aporta a una controvèrsia sorgida del contracte, tant en via judicial com en via arbitral de consum, l'òrgan que jutja o arbitra ha de donar la raó al consumidor per quedar indefens enfront de l'empresa, que té la facilitat probatòria.

D'altra banda, Adigital té raó quan al·lega que també té sentit el contingut de l'article 27 en els contractes fora de l'establiment mercantil, per la qual cosa s'estima aquesta al·legació i es fa extensiva la regulació a aquest sector. En conseqüència, la redacció de l'apartat 12 del citat article és la següent:

En els contractes subscrits a distància i fora de l'establiment mercantil, si l'empresa no pot acreditar el preu ofert mitjançant l'enregistrament de la conversa o el document signat pel consumidor, en cas de conflicte preval el preu indicat pel consumidor.

16. Al·legacions a l'article 29. Llengua utilitzada en les relacions de consum

16.1. Al·legacions a l'article 29

1. Adigital centra les al·legacions en l'article 29, 4 i 50 de l'Avantprojecte, per alertar que la norma no excedeixi de les seves competències en matèria lingüística en general i, en particular, en exigir que l'etiquetatge dels productes elaborats a les Illes Balears que gaudeixin de denominació d'origen, geogràfica o de qualitat, i els productes artesanals que es confeccionin i comercialitzin a les Illes Balears, presentin la informació en la llengua pròpia, quan l'article 18 de la Llei de consumidors i usuaris estatal i el RD 1334/1999, de 31 de juliol, exigeixen que l'etiquetatge i la presentació dels productes alimentació figurin almenys en castellà.

2. ACES, per la seva banda, al·lega que en l'Avantprojecte s'introdueixen moltes al·lusions a la utilització de la llengua catalana, i fins i tot es tipifica com a infracció la transgressió dels drets lingüístics del consumidor. Manifesta que és tan important fomentar la llengua castellana com la catalana, ja que l'article 3 de la Constitució espanyola reconeix ambdues com a oficials, i totes les mesures que s'estableixin en qüestió de la llengua han de ser referides, en tot cas, a les dues llengües oficials de l'Estat espanyol.

Aquestes mesures han de ser sempre proporcionals i han de respectar el dret dels consumidors a usar qualsevol de les dues llengües oficials reconegudes en la Constitució espanyola, i en cap cas penalitzar l'ús de cap de les dues.

En la nostra Constitució no es reconeix discriminació per l'idioma utilitzat, cal no oblidar que són consumidors o usuaris les persones físiques que actuïn amb un propòsit aliè a la seva activitat comercial, empresarial, ofici o professió, amb independència de la seva nacionalitat o lloc de procedència.

La Conselleria de Salut i Consum, quant als drets lingüístics, manifesta que, efectivament com reconeix la Constitució, les llengües pròpies de les comunitats autònomes són tan oficials als respectius territoris com el castellà a tot el territori espanyol. A les comunitats bilingües són oficials ambdues llengües. La normativa estatal s'encarrega del compliment de l'oficialitat del castellà a tot el territori nacional i les normes autonòmiques fan el mateix en el seu àmbit territorial amb la llengua pròpia. Per tant, no hi ha voluntat de discriminació de cap de les dues llengües oficials en aquesta Comunitat Autònoma, i molt menys en la proposta normativa. En tot cas, una discriminació positiva cap a la llengua pròpia, que està en inferioritat de condicions respecte de la llengua castellana. Però la regulació que s'hi introdueix com a discriminació positiva solament fomenta l'ús de la llengua pròpia en les relacions de consum, en cap cas en detriment de l'estatal.

Pel que fa a les obligacions d'informació dels productes i serveis, i l'etiquetatge dels productes en la llengua pròpia de les Illes Balears, el català, no s'incorpora cap



obligació nova a les empreses que aquestes no facin ja motu proprio, per la convicció que comercialitzen productes i serveis en una Espanya plurilingüe. N'és una bona mostra algun grup de supermercats adherits a ACES que etiqueta tots els productes en els quatre idiomes oficials a Espanya. Però l'Avantprojecte de Llei que es tramita no va tan lluny, només demana que als consumidors i usuaris de les Illes Balears se'ls atengui en l'idioma que triïn, sigui el castellà o el català, i puguin llegir l'etiquetatge, les instruccions dels productes i la informació d'aquests en la pròpia llengua, per tal com la legislació de l'Estat ja obliga que tot vagi en castellà.

Som conscients de l'esforç que les empreses que comercialitzen productes i serveis a tot Espanya fan als territoris de les comunitats bilingües en etiquetar en dos idiomes, però en el nostre cas, com que la llengua pròpia és el català, i sabent que el Codi de consum de Catalunya ja hi obliga des de fa anys, l'esforç és més petit: senzillament es tracta de comercialitzar els productes a les Illes Balears en les mateixes condicions d'informació i etiquetatge en la mateixa llengua que ja es comercialitzen en Catalunya.

El deure de disponibilitat lingüística, i en particular la redacció de l'article 29 del text normatiu, segueix la línia amb la redacció del Codi de consum de Catalunya, aprovat pel Tribunal Constitucional en l'aspecte lingüístic per la sentència número 88/2017, de 4 de juliol (BOE n.º 171, de 19/07/2017).

En conseqüència, no s'accepten aquestes al·legacions i l'article 29 ha d'interpretar-se de conformitat amb la doctrina constitucional.

D'altra banda, el fet que el text normatiu exigeixi que els productes de les Balears que s'elaboren i comercialitzen a les Illes, ja siguin alimentaris o artesanals, hagin d'etiquetar-se en català, no obsta que també hagi de complir-se la legislació estatal d'etiquetatge dels productes alimentaris, que obliga a etiquetar «almenys» en castellà. Naturalment, si la norma estatal ja obliga a etiquetar tots els productes alimentaris en castellà, no és necessari repetir aquesta obligació en la Llei balear.

Així mateix, l'article 18 del Reial decret 1334/1999, de 31 de juliol, pel qual s'aprova la Norma general d'etiquetatge, presentació i publicitat dels productes alimentaris, estableix com a regla general l'obligació d'etiquetar en castellà, però també disposa que «no serà aplicable als productes tradicionals elaborats i distribuïts exclusivament en l'àmbit d'una comunitat autònoma amb llengua oficial pròpia».

3. La Conselleria d'Agricultura, Pesca i Alimentació suggereix millorar la redacció de l'apartat 3 de l'article, a fi d'aclarir si es limita a productes elaborats o inclou els produïts. Afegim que s'ha de concretar si la denominació d'origen és geogràfica o de qualitat.

També hi afegim que s'estableixen obligacions en relació amb l'etiquetatge dels aliments, però no indica sobre quin article.

La Conselleria, a fi d'aclarir el text de l'article 29, en modifica la redacció de la manera següent:

1. En les relacions de consum regulades en aquest Llei, els consumidors tenen dret a ser atesos en alguna de les llengües oficials de les Illes Balears, i no poden ser discriminats o atesos incorrectament per raó de la llengua oficial que emprin.
2. Igualment, els consumidors tenen dret a rebre en la llengua oficial que triïn, amb independència del format o suport utilitzat, la documentació següent:
 - a) Els documents de l'oferta dels productes i serveis.
 - b) La informació i la documentació precontractual i contractual (pressuposts, resguards de dipòsit, factures i la resta de documents relacionats).
 - c) Les instruccions d'ús i consum dels béns i serveis, d'acord amb les seves característiques, i especialment les dades obligatòries relacionades directament amb la salvaguarda de la salut i la seguretat.
 - d) Els contractes de tot tipus amb els consumidors i la documentació annexa.
3. En els termes que reglamentàriament es determinin, les empreses han d'informar els consumidors dels seus drets lingüístics.
4. Els productes elaborats a les Illes Balears amb denominació d'origen, geogràfica o de qualitat, i els productes artesanals que s'elaborin i comercialitzin a les Illes Balears, han de dur la informació en català.

17. Al·legacions a l'article 32. Documentació obligatòria en l'adquisició d'habitatges

17.1. Al·legacions a l'article 32.4.b)

La Conselleria d'Assumptes Socials i Esports proposa que, d'acord amb el *Llibre d'estil*, es posi el nom complet de la Llei de la propietat horitzontal.

La Conselleria accepta la proposta i inclou en el text el nom complet: **Llei 49/1960, de 21 de juliol, sobre propietat horitzontal**.

18. Al·legacions a l'article 34. Informació precontractual en els préstecs hipotecaris

18.1. Al·legacions a l'article 34 apartats 1, 2 i 3

La CECA considera que aquest article enumera els requisits d'informació precontractual en els préstecs i crèdits hipotecaris als quals les entitats financeres estan subjectes, i se'n troben diversos que ja es defineixen en la Llei 5/2019, de 15 de març, reguladora dels contractes de crèdit immobiliari. En concret, el segon paràgraf de l'apartat 1, l'apartat 2 i l'apartat 3. És per això que la informació que es presenta al client resulta duplicada, cosa que pot generar-li confusió per la quantitat d'informació rebuda.

Hi afegeix que la disposició addicional cinquena de la Llei 5/2019 estableix l'homogeneïtat de la informació precontractual que s'ha de facilitar als prestataris amb l'objectiu que puguin examinar ofertes a tot el territori espanyol, i remarca que les disposicions autonòmiques no poden addicionar documentació complementària que pugui produir confusió al prestatari. Per aquest motiu consideren que hauria de reconsiderar-se la introducció d'aquest precepte.

La Conselleria de Salut i Consum no comparteix aquesta consideració i entén que no es vulnera la disposició addicional cinquena ni tampoc indueix a confusió, atès que es limita a reproduir la documentació precontractual que exigeix la Llei 5/2019, reguladora dels contractes de crèdit immobiliari, i manté l'homogeneïtat que determina la citada disposició.

Per tant, es manté la redacció actual no només amb una finalitat pedagògica sinó sobretot per la falta de competència sancionadora de l'Administració de Consum de l'Estat per fer complir la Llei estatal, ja que l'incompliment de les obligacions d'informació precontractual correspon a les comunitats autònomes, i per aquest motiu es preveu en l'Avantprojecte de llei i també es tipifica com a infracció, a fi d'oferir els instruments adequats amb vista a corregir-ne l'incompliment.

No obstant això, es modifica l'apartat 1, per tal de fer-hi una remissió expressa a la norma estatal en els termes següents:

D'acord amb la Llei 5/2019, de 15 de març, reguladora dels contractes de crèdit immobiliari, abans de la contractació d'un crèdit o préstec hipotecari l'entitat financera ha de lliurar al sol·licitant l'oferta vinculant, per escrit o en qualsevol suport durador que se li demani, d'acord amb la normativa estatal vigent.

D'altra banda, s'accepta la modificació de l'article 34, apartat 3, quant al termini que disposen les entitats financeres per proveir la informació precontractual als clients consumidors, de conformitat amb el que es fixa en la Llei 5/2019, que és de deu dies abans de la signatura del contracte, en lloc de set dies. La redacció queda de la manera següent:

*En qualsevol cas, l'entitat financera ha de lliurar la informació següent per escrit, **deu dies** abans de la signatura, al consumidor que sol·licita el préstec o crèdit.*

19. Al·legacions a l'article 37. Informació, educació i formació dels consumidors

19.1. Al·legacions a l'article 37.1

La Conselleria d'Educació, Universitat i Investigació (actualment Conselleria d'Educació i Formació Professional) suggereix una redacció alternativa a aquest apartat, de manera que, allà on diu:

El Govern ha de garantir l'educació i la formació dels ciutadans com a consumidors responsables, i incorporarà en els cicles educatius assignatures i mòduls que permetin conèixer els seus drets com a

consumidors i la manera d'exercir-los amb responsabilitat, com una contribució a la formació integral de la persona.

Hauria de dir:

*El Govern ha de garantir l'educació i la formació dels ciutadans com a consumidors responsables, i incorporarà, **com a element transversal del currículum en les àrees, matèries, àmbits i mòduls dels diferents ensenyaments, els continguts que els permetin conèixer els seus drets com a consumidors i la manera d'exercir-los amb responsabilitat, com una contribució a la formació integral de la persona.***

La Conselleria de Salut i Consum accepta el suggeriment.

20. Al·legacions al títol III. Associacions de consumidors i usuaris

20.1. Al·legacions al títol III en general

La Conselleria d'Assumptes Socials i Esports informa de l'aprovació de la Directiva 2020/1828, de 25 de novembre, relativa a les accions de representació per a la protecció dels interessos col·lectius dels consumidors i per la qual es deroga la Directiva 2009/22/CE, per si no s'ha tingut en compte.

La Conselleria de Salut i Consum entén que la citada Directiva afecta els drets processals de les associacions de consumidors i usuaris. La competència sobre el dret civil, mercantil i processal correspon a l'Estat, i en aquest sentit la transposició de la Directiva és competència de l'Estat, el qual previsiblement n'incorporarà el contingut a la normativa estatal corresponent.

21. Al·legacions a l'article 42. Drets de les associacions de consumidors i usuaris

21.1. Al·legacions a l'article 42.2

El Consell Insular de Formentera demana si les associacions de consumidors s'han d'inscriure en el Registre d'associacions en general i després en el d'associacions de consumidors i usuaris de les Illes Balears, que aquest apartat regula.

La Conselleria de Salut i Consum afirma que així és.

22. Al·legacions a l'article 45. Registre d'associacions de consumidors i usuaris de les Illes Balears

22.1. Al·legacions a l'article 45.1

La Conselleria de Presidència, Cultura i Igualtat (actual Conselleria de Presidència, Funció Pública i Igualtat) assenyala que no s'identifica l'òrgan de què depèn la gestió del Registre d'associacions de consumidors i usuaris de les Illes Balears.

La Conselleria accepta el suggeriment i afegeix a l'apartat 1 de l'article 45 el paràgraf següent:

La Direcció General de Consum és l'òrgan encarregat del Registre.

23. Al·legacions a l'article 51. Administració de Consum electrònica

23.1. Al·legacions a l'article 51.1

La Conselleria d'Administracions Públiques i Modernització, en la primera observació que fa, manifesta que la Llei 39/2015 reconeix el dret dels ciutadans a relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques, amb la obligació consegüent de dotar-se dels mitjans necessaris per fer efectiu l'exercici d'aquest dret.

D'altra banda, la vigent disposició final setena de la Llei 39/2015 prorroga fins al 2 d'abril de 2021 el període per a l'adaptació electrònica dels darrers aspectes que quedaven per a l'adaptació esmentada, com ara el registre electrònic general, el registre d'empleats públics habilitats, el punt d'accés general electrònic i l'arxiu electrònic, per la qual cosa conclou que si es vol mantenir la referència a l'«adaptació progressiva» que assenyala el precepte se'n podria incorporar el contingut en una disposició transitòria.

La Conselleria de Salut i Consum accepta l'observació i modifica la redacció d'aquest precepte en coherència amb la Llei procedimental estatal, amb la redacció següent:

D'acord amb el que es disposa en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, l'Administració de Consum autònoma adapta els procediments administratius que tramita al format electrònic. Els tràmits que realitzi amb les persones físiques no obligades a relacionar-se electrònicament amb l'Administració i que no vulguin fer-ho per aquest mitjà s'han de fer en el format tradicional.

23.2. Al·legacions a l'article 51.3

La Conselleria d'Administracions Públiques i Modernització manifesta que la redacció d'aquest apartat fa una referència genèrica als «professionals», incloent-los tots, mentre que els autònoms com a persones físiques no estan obligats relacionar-se electrònicament amb l'Administració, de conformitat amb l'article 14.2 de la Llei 39/2015, llevat que en el desenvolupament de la norma procedimental s'estableixi així, a l'empara del que en preveu l'article 14.3. Per tant, considera que seria convenient especificar amb claredat els subjectes que han de relacionar-se electrònicament amb l'Administració de Consum.

La Conselleria accepta l'observació. Es modifica l'apartat 3 de l'article 51 amb els termes següents:

Totes les empreses i professionals inclosos en l'article 14.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, estan obligats a relacionar-se per canals electrònics amb l'Administració de Consum.

24. Al·legacions a l'article 53. Oficines d'informació de consum

24.1. Al·legacions a l'article 53

L'Ajuntament de Palma proposa que es modifiqui el nom de les oficines d'informació al consumidor i, d'altra banda, que en atenció a la normativa sobre el llenguatge administratiu no sexista passin a denominar-se «oficines municipals d'informació a la persona consumidora».

*La Conselleria accepta l'al·legació d'adaptar la denominació de les OMIC al llenguatge no sexista, però no amb la denominació que proposa l'Ajuntament de Palma, ja que altera l'acrònim OMIC, que s'ha consolidat en els darrers 25 anys, i que els consumidors coneixen i identifiquen com a oficines d'informació al consumidor dels ajuntaments. En comptes del canvi que proposa l'Ajuntament, que canviaria l'acrònim per OMIPC, passen a denominar-se «**oficines d'informació de consum**». D'aquesta manera s'evita el llenguatge sexista i es manté l'acrònim tradicional ja consolidat, OMIC, per a les oficines municipals.*

25. Al·legacions a l'article 54. Funcions de les oficines d'informació al consumidor de consum

25.1. Al·legacions al títol de l'article i a l'article 54.1

L'Ajuntament de Palma reitera les al·legacions de l'article 53.

La Conselleria les accepta en el mateix sentit que en l'article 53.

25.2. Al·legacions a l'article 54.1.c)

L'Ajuntament de Palma argumenta que l'Avantprojecte de Llei pretén potenciar la mediació i l'arbitratge de consum com a mecanisme extrajudicial de resolució de conflictes de consum, en la línia de la Unió Europea, i proposa modificar la lletra c) de l'article 54.1, relatiu a les funcions de les oficines d'informació al consumidor, en el sentit d'incloure-hi el foment de la mediació.

La Conselleria de Salut i Consum accepta la proposta amb la redacció següent:

Intercedir o intervenir en la resolució de conflictes de consum, fomentar la mediació i l'arbitratge de consum com a canals de resolució, i servir de seu, si escau, dels arbitratges de consum.

26. Al·legacions a l'article 55. Fulls de reclamació o denúncia

26.1. Al·legacions a l'article 55.2

L'Ajuntament de Palma proposa, respecte de l'apartat segon d'aquest article, que s'elimini el requisit de conveni de col·laboració, que consideren innecessari, atès que no l'exigeixen ni la Llei 25/2009, de 22 de desembre, de modificació de diverses lleis per adaptar-les a la Llei sobre el lliure accés a les activitats de serveis

i el seu exercici, ni la Directiva 2006/123/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 12 de desembre de 2006.

La Conselleria de Salut i Consum accepta la proposta i la redacció de l'apartat esmentat queda de la manera següent:

Els professionals col·legiats poden substituir l'òrgan de tramitació de les reclamacions i denúncies i el procediment regulat reglamentàriament per altres sistemes entre el corresponent col·legi professional i l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears. En qualsevol cas, el sistema col·legial alternatiu ha de presentar un nivell de garanties i d'objectivitat en el tractament de la reclamació anàleg al sistema ordinari.

27. Al·legacions a l'article 68. Actes d'inspecció

27.1. Al·legacions a l'article 68.3

ANGED pretén addicionar al paràgraf segon de l'apartat tercer que s'identifiqui en l'acta «amb precisió, l'objecte de la inspecció», ja que entén que és imprescindible per exercir el dret de defensa de qualsevol inspeccionat. Amb això, la inspecció ha de dur a terme la seva comesa perseguint únicament aquests objectius, sense que se'n derivin altres actuacions o actuacions prospectives, específicament prohibides.

La Conselleria de Salut i Consum no accepta l'al·legació. És veritat que l'objecte de la inspecció es conté en l'ordre de servei prèvia que rep dels superiors el personal d'inspecció; ara bé, això no impedeix que, si en el curs de la tasca d'inspecció s'observen altres irregularitats que poden perjudicar o vulnerar la normativa de protecció dels consumidors i usuaris, es reflecteixin en l'acta fets diferents dels que s'encomana comprovar en l'ordre de servei. En cas contrari, l'inspector podria incórrer en responsabilitat disciplinària o penal, per tal com, no només els inspectors sinó que tots els ciutadans, tenen el deure de denunciar a les autoritats i als presumptes responsables els fets o situacions de què s'assabentin, si vulneren les normes.

28. Al·legacions a l'article 71. Presa de mostres

28.1 Al·legacions a l'article 71.3

1. Adigital manifesta que s'incorporen dues novetats rellevants pel que fa a la presa de mostres en línia: que es pot fer sota identitat encoberta i que basta un únic assaig analític obtingut en un laboratori oficial d'una mostra constituïda per un sol exemplar.

Hi afegeix que, normalment, en aquest cas el comerciant té dret a presentar un informe d'un laboratori alternatiu i, si hi ha discrepància, un tercer laboratori decideix. Això és perquè, en primer lloc, no tots els laboratoris estan acreditats o preparats per testar conforme a una norma; i, en segon lloc, perquè en una presa de mostres es pot no tenir tota la informació necessària per assegurar o no el compliment de la norma (per exemple, en les obligacions d'informació al

consumidor de vegades la mateixa norma permet subministrar la informació a través de la web; si el laboratori només en verifica el compliment a través de l'observació física del producte pot cometre un error). És a dir, en qualsevol cas, sempre s'ha de permetre a l'empresa que proposi una prova en contra abans d'obrir un expedient que pot no ser oportú.

2. La Conselleria d'Agricultura, Pesca i Alimentació, en sentit similar, al·lega que l'article 71.3 entra en conflicte amb l'article 36 del Reglament 2017/625 de la UE, que estableix que en el control de la venda a distància d'aliments ha de donar-se la possibilitat d'un segon dictamen pericial.

La Conselleria de Salut i Consum no accepta les al·legacions aportades sobre aquest tema. Com bé se sap, en l'actualitat el comerç electrònic s'ha incrementat notablement i, en conseqüència, és necessari practicar controls que exigeixen la presa de mostres i l'anàlisi dels productes de venda en línia.

La qüestió és que en la pràctica la presa de mostres en el comerç electrònic no pot dur-se a terme en les mateixes condicions que en el comerç tradicional, tal com preveu l'article 15 del Reial decret 1945/1983, de 22 de juny, pel qual es regulen les infraccions i sancions en matèria de defensa del consumidor i de la producció agroalimentària, quan assenyala que la «mostra reglamentària [ha d'estar] constituïda per tres exemplars homogenis i del mateix lot», ja que no és viable assegurar que en línia la mostra per triplicat sigui homogènia i del mateix lot.

La indicació que el resultat de la prova o assaig pot quedar acreditat amb un únic assaig deriva del fet que la presa de mostres en comerç electrònic ha de fer-se amb un sol exemplar, sens perjudici que l'interessat pugui no acceptar el resultat i al·legui allò que consideri convenient o proposi qualsevol prova en el si de l'expedient sancionador, tal com ja es disposa en l'article 16.3 del referit RD 1945/1983.

Quant al punt 1, certament no tots els laboratoris estan acreditats o preparats per testar conforme a una norma, i precisament per aquest motiu és oportú que l'assaig analític es practiqui en un laboratori oficial o, si no pot ser, de conformitat amb l'article 16 del referit RD 1945/1983, quan estableix que «les proves pericials analítiques s'han de realitzar en laboratoris oficials o en els privats acreditats per l'Administració per a aquestes finalitats, emprant per a l'anàlisi els mètodes que, si escau, es trobin oficialment aprovats i, si no pot ser, els que es recomanen nacionalment o internacionalment...»

Quant al punt 2, cal assenyalar que en el si de l'expedient sancionador sempre es permet al presumpte responsable la proposició de qualsevol mitjà de prova i, en particular, segons es preveu en l'apartat 3 de l'article 16 del RD 1945/1983, la realització d'una anàlisi contradictòria.

En resum, la previsió de l'apartat 3 de l'article 71 no impedeix la possibilitat d'un segon dictamen pericial que ha de poder aportar l'empresa en el moment procedimental oportú, ni la d'un tercer que els dirimeixi, si hi ha divergència.

Les referències als laboratoris i a les al·legacions i mitjans de prova que pot proposar el responsable estan prevists en el RD 1945/1983 i, quant a l'aplicació d'aquest, la disposició transitòria segona de l'Avantprojecte normatiu hi remet.

29. Al·legacions a l'article 75. Mesures provisionals

29.1. Al·legacions a l'article 75.1.c)

En relació amb les mesures provisionals, l'apartat c) disposa que se'n poden acordar

Quan es comercialitzin béns o productes mancats d'etiquetatge obligatori o aquest figuri en una llengua no oficial a la Comunitat Autònoma.

La Conselleria d'Agricultura, Pesca i Alimentació afegeix que s'hauria de considerar que hi ha productes, com ara el vi, en què determinada informació obligatòria pot estar en qualsevol llengua de la Unió Europea.

La Conselleria de Salut i Consum no pot acceptar aquest suggeriment. L'apartat c) d'aquest precepte, relatiu a les mesures cautelars, és reproducció literal de l'article 72.1.c) de la Llei 7/2014, de 23 de juliol.

D'altra banda, la Conselleria d'Agricultura no concreta en quina norma europea s'estableix la previsió que invoca. L'Estat espanyol tampoc no ha incorporat aquestes previsions en la legislació estatal de caràcter bàsic.

30. Al títol V. Potestat sancionadora

30.1. Al·legacions al títol V en general

1. La CECA sosté que en matèria de procediment sancionador caldria esperar que el Ministeri de Consum aprovàs la transposició, que actualment es tramita, de la Directiva (UE) 2019/1961 de Parlament Europeu i del Consell, de 27 de novembre de 2019, que modifica diverses directives, a fi d'evitar la disparitat de regulacions, amb el perjudici consegüent per a les empreses de les Illes Balears per la inseguretat jurídica que podria generar, el dany a la unitat de mercat i la discriminació per a les empreses i consumidors per raó del lloc de residència.

La Conselleria de Salut i Consum entén que en matèria de protecció dels consumidors, l'Administració de l'Estat manca de competència sancionadora per corregir les conductes tipificades en la Llei estatal. Els tipus d'infracció i les sancions que es regulen en el Text refós de la LGDCU només són aplicables a les ciutats autònomes de Ceuta i Melilla, ja que no tenen potestat legislativa i l'Estat ha de suplir aquesta

mancança, o per les comunitats autònomes que no hagin assumit la competència en aquesta matèria.

La potestat sancionadora en matèria de consum correspon a les comunitats autònomes d'acord amb el repartiment de competències constitucional, i en la mesura en què la Comunitat Autònoma de les Illes Balears disposa de la competència exclusiva per a la protecció dels consumidors i usuaris, d'acord amb el que s'estableix en l'article 30.47 de l'Estatut d'autonomia d'aquesta Comunitat, la transposició al territori de les Illes Balears de la Directiva (UE) 2019/2161, del Parlament i del Consell, de 29 de novembre de 2019, correspon al Parlament de les Illes Balears, ja que es tracta d'una matèria que s'ha de regular per llei.

En aquest sentit, l'article 109 del nostre Estatut d'autonomia disposa que és competència de la Comunitat Autònoma el desenvolupament i l'execució del dret comunitari, d'acord amb les seves competències.

Atès que la Llei 7/2014, de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears, ja disposa d'un títol dedicat a la potestat sancionadora en matèria de consum, l'Avantprojecte de llei que es debat ha d'incorporar en aquest títol les noves sancions que estableix la Directiva.

En definitiva, amb l'Avantprojecte no es crea cap nou règim sancionador de caràcter autonòmic, ja que aquest existeix des de l'aprovació de la primera llei balear de protecció dels consumidors, l'any 1998, en l'exercici de les competències pròpies, ni es dona lloc a una regulació dispar ni a una interpretació no uniforme al territori espanyol, sinó que s'hi exerceix una competència constitucional i estatutària pròpia, que té en compte les peculiaritats d'aquest territori insular, sense interferir per això en la unitat de mercat, ja que la Directiva 2019/2161 es traslladarà a la llei balear de manera literal, d'acord amb la redacció de la mateixa Directiva, cosa que segurament també farà la resta de les comunitats autònomes en les respectives lleis de protecció dels consumidors. En conseqüència, queda descartada la pretesa inseguretat jurídica que invoca la CECA en el seu escrit.

No és necessari, per tant, esperar que l'Estat transposi a una llei estatal la Directiva perquè aquesta Comunitat Autònoma exerceixi la seva competència exclusiva i reguli les sancions que es preveuen en la Directiva per una llei del Parlament, l'Avantprojecte de la qual està en tràmit; a més, la transposició s'ha de fer en el termini que marca la mateixa Directiva.

A més a més, l'article 88.2 de l'Avantprojecte normatiu preveu que, amb independència que els tipus infractors regulats en l'article 84 s'hagin qualificat alhora com a supòsits d'«infracció dins la Unió», «infracció generalitzada» o «infracció amb dimensió a la Unió», d'acord amb els termes del Reglament (UE) 2017/2394 del Parlament Europeu i del Consell, de 12 de desembre de 2017, els límits màxims de la sanció estan determinats per allò que disposi la normativa bàsica una vegada s'hagi transposat la

Directiva (UE) 2019/2161 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 de novembre de 2019.

2. La Conselleria de Model Econòmic, Turisme i Treball recomana fer referència a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, norma comuna i general dins el procediment que es desenvolupa, i en concret en matèria sancionadora, així com també a les disminucions de les quanties econòmiques objecte de sanció i els mecanismes de prova.

La Conselleria no accepta l'observació per innecessària. En els procediments administratius que té en consideració l'Avantprojecte s'aplica com a norma bàsica la Llei 39/2015, la qual s'invoca quan correspon.

Pel que fa a l'enumeració dels mecanismes de prova que regula la Llei d'enjudiciament civil, es considera que no és necessària, ja que aquests estan degudament enunciats i desenvolupats en aquella norma, a la qual es remet l'Avantprojecte normatiu.

31. Al·legacions a l'article 84. Tipificació d'infraccions

31.1. Al·legacions a l'article 84 en general

La Conselleria d'Assumptes Socials i Esports suggereix que, de conformitat amb l'article 27 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, potser seria més adequat classificar directament les infraccions en lleus, greus i molt greus, en lloc de classificar-les primer per matèries i després en l'article 85 mitjançant una remissió a l'article 84 esmentat.

La Conselleria de Salut i Consum no accepta el suggeriment. L'article 84 conté molts tipus d'infracció i s'ha considerat més adequat per als operadors jurídics classificar-les per matèries a fi de facilitar la identificació del tipus d'infracció i després, una vegada identificat, acudir a l'article 85 per qualificar-lo. Aquesta tècnica jurídica és la que s'utilitza en la llei vigent i també en el Codi de consum de la Generalitat de Catalunya.

31.2. Al·legacions a l'article 84.I.1

Adigital, en relació amb la no exigència d'intencionalitat en el tipus infractor del 84.1, el qual estableix que

Presentar, oferir o fer-ne publicitat, intencionadament o no, per qualsevol mitjà, productes, béns o serveis de manera que s'indueixi a error o confusió sobre la veritable naturalesa, o de manera que se'ls atribueixin qualssevol qualitats o característiques que difereixin dels que realment tenen o puguin tenir

manifesta que sorprèn que no es tenguí en compte en el marc d'un sistema sancionador per la seva importància. Posa com a exemple l'error sobre un preu i la correcció dels efectes informant-ne el client, eliminant l'oferta i retornant els diners immediatament.

La Conselleria de Salut i Consum no accepta el suggeriment. El tipus es refereix a les infraccions consistents a presentar o oferir béns que indueixin a error o confusió sobre les qualitats o característiques, no sobre el preu. L'Administració de Consum mai no ha sancionat cap empresa que, després de comprovar l'error en el preu, el corregeix. I encara menys si retorna els diners al consumidor.

La intencionalitat en la norma projectada funciona com a agreujant per graduar la sanció que correspongui, de conformitat amb l'article 86.1.a).

31.3. Al·legacions a l'article 84.II.31

ASUFIN, atesa l'experiència dels àrbitres de consum en la resolució de controvèrsies de consum, considera que s'hauria d'incloure en l'Avantprojecte un tipus d'infracció per incentivar el compliment dels laudes arbitrals de consum, o, més ben dit, per castigar l'incompliment reiterat dels laudes arbitrals de consum.

La proposta s'incardinaria a l'article 84.II, en el tipus d'infracció 31, que ja conté una conducta infractora relacionada amb l'arbitratge de consum.

La Conselleria de Salut i Consum accepta la proposta. La redacció del tipus infractor 31 de l'article 84.II és la següent:

*Fer publicitat de la submissió al sistema arbitral de consum amb la intenció d'enganyar el consumidor o **incomplir de manera reiterada els laudes arbitrals de consum.***

31.4. Al·legacions a l'article 84.III.15

1. La Direcció General de Salut Pública i Participació, en qualitat de membre del Consell de Consum, explica que la conducta tipificada com a infracció en el punt 15 de l'apartat III de l'article 84, que consisteix a comercialitzar béns o productes amb data de consum preferent o de caducitat sobrepassada, ja es recull en la legislació sanitària alimentària pel que fa als productes alimentaris caducats.

Quant a la data de consum preferent, manifesta que l'Agència Espanyola de Seguretat Alimentària i Nutrició, juntament amb les comunitats autònomes, treballa actualment en un projecte de norma que permetrà que els consumidors gaudeixin dels drets contraris dels que aquest Avantprojecte vol eliminar (la venda de productes caducats o amb data de consum preferent sobrepassada).

També hi afegeix que alguns aspectes que regula l'Avantprojecte de llei ja estan regulats per la normativa específica, la qual cosa pot donar lloc a confusions.

Per tot el que s'ha dit, sol·licita:

- Que es concreti que els aliments i els productes alimentaris es regeixen per la norma sectorial específica i que s'inclogui en l'Avantprojecte normatiu que només ha de ser aplicable en els aspectes que aquella no reguli.

- Que s'elimini el punt 15 de l'apartat III de l'article 84 o, en cas contrari, se substitueixi per la redacció següent:

Comercialitzar béns o productes diferents dels aliments, amb data de consum preferent o de caducitat sobrepassada.

2. La Conselleria d'Agricultura, Pesca i Alimentació, respecte del mateix punt, suggereix que s'hauria de diferenciar la data de consum preferent de la data de caducitat. Assegura que no té sentit qualificar com a infracció la venda d'aliments amb data de consum sobrepassada, ja que aquest fet no està prohibit.

La Conselleria de Salut i Consum considera que el bé jurídic que protegeix el tipus d'infracció del punt 15 de l'apartat III de l'article 84 no és la salut pública ni la seguretat alimentària, sinó els interessos econòmics de les persones consumidores.

Les normes de protecció de les persones consumidores no poden permetre que les empreses comercialitzin productes amb la data de consum preferent sobrepassada al mateix preu que un producte en condicions perfectes i amb la qualitat corresponent, ja que els productes amb la data de consum sobrepassada no tenen les mateixes característiques de qualitat que un producte en condicions perfectes.

S'han d'arbitrar cauteles que permetin compaginar els interessos contraposats en la comercialització d'aquests productes sense perjudicar els legítims interessos econòmics de les persones.

Es modifica, per tant, el punt 15 de l'apartat III de l'article 84 en el sentit exposat, i té ara la redacció següent:

Comercialitzar béns o productes caducats, o amb la data de consum sobrepassada quan l'empresa comercialitzadora no adverteixi d'aquesta circumstància en l'etiquetatge del producte o en un cartell que ho anunciï, i amb la consegüent reducció del preu en proporció a la reducció de la qualitat del producte.

31.5. Al·legacions a l'article 84.V.1

En relació amb el punt 1 de l'apartat V, la redacció del qual estableix:

Instar la inclusió d'un consumidor en un registre de solvència financera, sense que es compleixin els requisits que s'estableixen en la normativa de protecció de dades de caràcter personal

ACES hi al·lega que hi ha una doble sanció per un mateix fet de l'article 24, atès que la infracció ja està tipificada en la LOPD.

La Conselleria de Salut i Consum no ho accepta. L'article 24 de l'Avantprojecte no tipifica cap infracció; la infracció que s'hi relaciona està tipificada en l'article 84.V.1. L'article 24 vol deixar clar en l'apartat 1 que una empresa només pot declarar morós un consumidor si es compleixen els requisits que estableix la Llei de protecció de dades de caràcter personal.

L'article 24.2 exigeix que l'empresa que pretengui inscriure les dades personals d'un consumidor o usuari en un registre de morosos abans s'ha de cerciorar que el deute pertany a la persona les dades de la qual vol inscriure-hi, i ha de comprovar que el deute és cert, vençut i exigible, ja que són molts els consumidors les dades personals dels quals s'inscriuen erròniament en registres de morositat, i molts més els que sofreixen les conseqüències d'una inscripció sense aquests requisits, amb el perjudici conseqüent per al consumidor. És per això que es desenvolupa aquest article i el corresponent tipus d'infracció en l'article 84.V.1 de l'Avantprojecte, en paral·lel a la Llei de protecció de dades personals.

S'ha de tenir en compte que l'Agència Espanyola de Protecció de Dades sanciona les empreses per vulnerar les dades personals de les persones inscrites indegudament, però no protegeix els interessos econòmics dels consumidors les dades dels quals s'inscriuen indegudament, i es tracta de béns jurídics diferents.

32. Al·legacions a l'article 85. Classificació i qualificació de les infraccions

32.1. Al·legacions a l'article 85.1.a)

La Conselleria de Model Econòmic, Turisme i Treball detecta que la infracció III.16 no existeix, ja que l'enumeració de les infraccions greus acaba en el número 15.

La Conselleria de Salut i Consum accepta el suggeriment i suprimeix el número 16, que es va inserir per error, procedent d'una versió anterior de l'esborrany de l'Avantprojecte.

32.2. Al·legacions a l'article 85.2.b)

Adigital considera que la comercialització de béns o serveis a través d'Internet no suposa que, per defecte, la infracció s'hagi generalitzat i per això es permeti agreujar la qualificació de la infracció. Entén que hauria de considerar-se el nombre de destinataris afectats, tenint en compte el cas específic.

La Conselleria de Salut i Consum no accepta l'al·legació. La comercialització de béns o serveis a través d'Internet com a criteri per agreujar la qualificació inicial es justifica perquè és un mercat en el qual el risc de perjudicar els clients consumidors és més factible, ja que el consumidor desconeix a qui està comprant, el règim de reclamació és més complicat i la probabilitat de generalització de la infracció és més alta.

32.2. Al·legacions a l'article 85.2.c)

ANGED considera que la posició rellevant d'un operador en el mercat no ha de generar, *per se*, una qualificació negativa del seu comportament. En dret mercantil només es persegueix l'abús de la posició i no la posició mateixa.

La Conselleria de Salut i Consum no accepta aquesta consideració. L'Avantprojecte normatiu en aquest aspecte manté la redacció de la Llei 7/2014, i l'única modificació radica en l'àmbit d'aplicació, que ara es concreta en el mercat autonòmic.

D'altra banda, el bé jurídic que protegeix la normativa mercantil és diferent del bé jurídic que persegueix la norma projectada, que no és altre que protegir la posició del consumidor o usuari, posició evidentment més feble enfront de l'operador en el mercat.

33. Al·legacions a l'article 86. Criteris de graduació de les sancions

33.1. Al·legacions a l'article 86.2.c)

Adigital, en relació amb l'atenuant de la lletra c), relativa a la «submissió de la controvèrsia a l'arbitratge de consum, sempre que la infracció no sigui intencionada o dolosa», hi proposa una redacció alternativa: «la submissió de l'empresa a mitjans alternatius de resolució de conflictes reconeguts, sempre que la infracció no sigui intencionada o dolosa».

La Conselleria de Salut i Consum no accepta la proposta. Entén que entre els mitjans alternatius de resolució de conflictes figura la mediació de consum. La mediació posa en mans de les parts la resolució de la controvèrsia i la posició de l'Administració és la de mer catalitzador per intentar que les parts arribin a un acord. Però si no arriben a un acord, la controvèrsia queda oberta. Per tant, si l'empresa té voluntat que es resolgui ha de passar per l'arbitratge de consum o els tribunals de justícia. Com que els consumidors no solen acudir a aquests darrers per resoldre les seves controvèrsies amb les empreses, consideram que el mecanisme més adequat per a això és l'arbitratge de consum, en el qual un tercer independent i imparcial arbitra el conflicte i el resol. És en aquesta seu on l'empresa té l'oportunitat de mostrar la seva veritable voluntat de resoldre el conflicte, amb la submissió de la controvèrsia a l'arbitratge de consum. Per aquesta raó només s'incorpora com a atenuant la submissió a l'arbitratge de consum.

33.2. Al·legacions a l'article 86, apartats 4 i 5

L'Associació d'Usuaris Financers (ASUFIN) proposa suprimir els apartats 4 i 5 de l'article 86, els quals permeten modificar la qualificació de les infraccions que es preestableixen en l'article 85, en funció de la concurrència de tres o més agreujants, o dos o més atenuants, quan en realitat la funció dels criteris agreujants o atenuants dels apartats 1 i 2 s'estableix en l'apartat 3, per imposar les sancions en el grau mínim, mitjà o màxim, en funció de la concurrència o no d'aquests criteris; però alhora els apartats 4 i 5 permeten utilitzar aquests criteris per modificar la qualificació de la infracció com a lleu, greu o molt greu ja establerta en l'article 85. Entén que això contravé el principi de seguretat jurídica.

A més, considera incoherent utilitzar els criteris agreujants i atenuants de l'article 86, que es denomina «criteris de graduació de les sancions», per modificar la qualificació de la infracció, ja que la qualificació de les infraccions ja es conté en l'apartat 1 de l'article 85.

La Conselleria de Salut i Consum accepta l'al·legació i suprimeix els apartats qüestionats, que provenen de la Llei vigent 7/2014 i suposen un element que distorsiona el mecanisme de qualificació de les infraccions que s'estableix en l'article 85 de l'Avantprojecte de llei.

34. Al·legacions a l'article 87. Reducció de la sanció

34.1 Al·legacions a l'article 87.2

L'apartat 2 assenyala:

S'ha d'aplicar una reducció del vint per cent de l'import de la sanció corresponent a les infraccions greus o lleus si el presumpte responsable mostra conformitat amb el contingut de la proposta de resolució i justifica l'ingrés de l'import esmentat durant els quinze dies següents a la notificació. En aquest cas, s'entén que la persona interessada renuncia a formular-hi al·legacions i a presentar-hi qualsevol tipus de recurs ulterior.

ANGED entén que aquest apartat s'ha de referir a les infraccions molt greus, ja que, si no fos així, els apartats 1 i 2 serien els mateixos.

La Conselleria no ho entén així. En l'apartat 1 es conté una reducció del 40 % de l'import de la sanció de la qual s'informa en la resolució d'inici del procediment sancionador, per al cas en què el presumpte responsable mostri conformitat amb la resolució esmentada i únicament per a les faltes lleus o greus. Les molt greus no tenen reducció.

L'apartat 2 permet aplicar una reducció del 20 % de l'import de la sanció que proposa l'òrgan instructor per al cas en què el presumpte responsable mostri conformitat amb aquesta proposta i renunciï a formular-hi al·legacions. Tampoc en tal cas s'aplica aquesta reducció a les faltes molt greus.

35. Al·legacions a l'article 88. Quantia de les sancions

35.1. Al·legacions a l'article 88.1

ANGED proposa adequar l'import de les sancions que es preveu en l'Avantprojecte normatiu a allò que s'estableix en altres regulacions d'altres comunitats autònomes.

La Conselleria accepta parcialment la proposta. En virtut de la competència exclusiva que li atribueix l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears, la Comunitat Autònoma de les Illes Balears té competència legislativa en el seu àmbit territorial per establir l'import màxim de les sancions que en matèria de consum consideri adequat.

En virtut d'això, es modifica el tram mínim de les sancions per infraccions lleus, que es rebaixa amb la redacció següent:

a) Multa de fins a 6.000 € en cas d'infraccions lleus.

36. Al·legacions a l'article 89. Sancions accessòries

36.1. Al·legacions a l'article 89.6

ANGED proposa suprimir l'apartat 6, la redacció literal del qual estableix el següent:

Per raons d'exemplaritat, l'autoritat que adopti la resolució del procediment sancionador pot acordar que es doni publicitat a les sancions per infraccions greus imposades quan hagin adquirit fermesa en via administrativa, acompanyades del nom de l'empresa i de les persones naturals o jurídiques responsables, amb la indicació expressa de les infraccions comeses. Aquestes dades es publicaran en el Butlletí Oficial de les Illes Balears, i en el Butlletí Oficial de l'Estat si l'empresa infractora és d'àmbit estatal o internacional, i, si es considera oportú, en un mitjà de comunicació.

ANGED entén que no té justificació ni guarda proporcionalitat la publicació d'una sanció per infracció greu. Afegeix que no té sentit que es pretengui exemplificar la conducta d'una empresa mitjançant la publicació d'una infracció que podria ser, per exemple, no donar la informació mínima d'un producte o servei.

La Conselleria de Salut i Consum no estima l'al·legació. La finalitat d'aquest apartat, com la de l'apartat 5, és la de publicar les sancions per raons d'exemplaritat. Les molt greus, diu l'apartat 5, s'han de publicar totes de manera automàtica, una vegada adquireixin fermesa en via administrativa. Les greus només s'han de publicar quan l'òrgan que les va imposar consideri que s'han de publicar per raons d'exemplaritat. Per tant, el cas que esmenta ANGED com a justificació de la supressió de l'apartat 6 no es publicaria, però sí uns altres que ho mereixerien.

37. Al·legacions a l'article 93. Prescripció

37.1. Al·legacions a l'article 93.1

ANGED proposa modificar els terminis de prescripció de les infraccions per ajustar-los als terminis que es preveuen en altres regulacions autonòmiques.

La Conselleria de Salut i Consum no accepta la proposta. El Parlament de les Illes Balears té la competència legislativa per establir el termini de prescripció de les infraccions i sancions que consideri més adequat en aquesta llei, en l'exercici de la competència exclusiva que en matèria de protecció dels consumidors i usuaris li atribueix l'Estatut d'autonomia. D'altra banda, l'Avantprojecte normatiu manté els terminis actualment vigents de la Llei 7/2014.

Així mateix, l'article 30 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, estableix que les infraccions i sancions prescriuen segons el que es disposa en les lleis que les estableixin.

37.2. Al·legacions a l'article 93.2

ANGED manifesta que no té sentit que la paralització del procediment per causa imputable a l'Administració perjudiqui l'administrat en ampliar els terminis de prescripció de les infraccions.

La Conselleria no accepta la proposta. L'Avantprojecte normatiu manté la redacció de la Llei 4/2014, que té l'origen en la derogada Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i que reproduïx la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, amb caràcter de bàsic en l'article 30.

Ambdues normes penalitzen la inactivitat de l'Administració quan el procediment sancionador, una vegada iniciat, es paralitza durant més d'un mes per causa no imputable al presumpte responsable o, a sensu contrario, per causa imputable a l'Administració (en la norma autonòmica), i en aquest cas es reinicia el termini prescriptiu, que corre a favor del presumpte infractor, ja que pot fer decaure l'exercici de l'acció administrativa pel transcurs del termini previst per a la prescripció de la infracció, a causa precisament de la inactivitat administrativa.

38. Al·legacions a l'article 95. Incorporació de mitjans electrònics en les decisions dels òrgans extrajudicials de resolució de conflictes de consum

L'article 95 de l'Avantprojecte, titulat «Incorporació de mitjans electrònics», estableix:

L'Administració de Consum ha d'incorporar l'ús de noves tecnologies que permetin als consumidors presentar reclamacions electròniques, i als òrgans encarregats de la instrucció i resolució extrajudicial de conflictes de consum, tramitar i resoldre les controvèrsies per mitjans electrònics.

El Consell Insular de Formentera sol·licita, d'una banda, la creació de la Junta Arbitral de Transports Terrestres de Formentera, i de l'altra la creació d'una oficina d'atenció al consumidor al port de la Savina. Hi invoca l'article 95 de l'Avantprojecte i la normativa local, la qual en síntesi assenyala que els ajuntaments han de comptar amb els recursos per fer efectives les competències que tenen atribuïdes.

La Conselleria de Salut i Consum no accepta la proposta. Sobre la primera demanda, cal dir que les juntes arbitral de transports terrestres es regulen en la Llei d'ordenació de transports terrestres; són juntes sectorials competència de les administracions de transports i no de l'Administració de Consum, les quals s'encarreguen de resoldre les controvèrsies en aquesta matèria.

La creació de la Junta Arbitral de Transports Terrestres de Formentera correspon precisament al Consell Insular de Formentera, que disposa de cobertura legal suficient en matèria de transport per carretera, de conformitat amb la Llei 13/1998, de 23 de setembre, d'atribució de competències als consells insulars.

Pel que fa a la creació d'una oficina d'atenció al consumidor al port de la Savina, resulta incoherent incorporar-la a l'article 95, ja que justament el que pretén aquest precepte és potenciar l'Administració electrònica, a fi d'evitar els desplaçaments dels consumidors a les oficines administratives i dotar els consumidors d'un canal més àgil no presencial en les seves relacions amb l'Administració. En qualsevol cas, seria més adequat regular-ho via reglament que no en una norma amb rang de llei.

El Consell Insular de Formentera planteja una tercera observació: manifesta que l'article 95 se situa en el títol VI, denominat «Resolució extrajudicial de conflictes de consum», per bé que la incorporació de l'ús de noves tecnologies no hauria de limitar-se a aquest àmbit, atès que és un requisit perquè l'Administració de Consum s'adapti a la Llei 39/2015.

La Conselleria manifesta que els òrgans que resolen les controvèrsies de consum mitjançant mecanismes extrajudicials de resolució de conflictes no ho fan en el marc de les lleis 39 i 40, d'1 d'octubre de 2015, sinó en aplicació de la Llei d'arbitratge i la Llei de mediació civil i mercantil, a més de la Llei 7/2017, de 2 de novembre, per la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/2/UE, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum. Aquestes normes no exigeixen l'ús de les noves tecnologies, si bé s'ha considerat adequat incorporar-ne l'ús en la resolució d'aquests conflictes.

No obstant això, s'accepta l'observació i es modifica l'article 95 de l'Avantprojecte, amb què es completa el títol i el contingut de l'article en el sentit exposat perquè és més adequat i, així, passa a tenir la redacció següent:

Article 95

Incorporació de mitjans electrònics en les decisions dels òrgans extrajudicials de resolució de conflictes de consum

Els òrgans que resolen controvèrsies extrajudicials de consum han d'incorporar l'ús de noves tecnologies per resoldre els conflictes de consum que tenen encomanats.

39. Al·legacions a l'article 101. Adhesió de les empreses de les Illes Balears a l'arbitratge de consum

39.1. Al·legacions a l'article 101.3

ANGED manifesta que el sistema arbitral de consum és un mitjà de resolució extrajudicial de conflictes de caràcter voluntari, i que l'adhesió de les empreses a l'arbitratge de consum per contractar béns i serveis amb l'Administració hauria de

ser, en tot cas, un mèrit, però no una obligació. Existeixen moltes empreses en l'actualitat que, no estant adherides als sistemes arbitrals, disposen de mecanismes interns i criteris d'atenció comercial que satisfan les necessitats dels consumidors. L'exigència d'aquest requisit en l'article 101 exclouria innecessàriament a aquestes empreses, la qual cosa podria perjudicar als consumidors beneficiaris dels béns i serveis oferts mitjançant contractació pública.

La Conselleria accepta l'al·legació i suprimeix la paraula «requisit» d'aquest apartat, per la qual cosa l'adhesió queda únicament com a mèrit.

40. Al·legacions al títol VII. Competències de les administracions públiques

40.1. Al·legacions als articles 103, 104 i 105

El Consell Insular de Formentera centra les al·legacions que agrupa en el punt 7 del seu escrit en la regulació de les competències locals de la proposta normativa.

En primer lloc, considera que s'ha de rectificar l'enunciat de l'article 103, relatiu a les competències locals, i s'hi han d'afegir els consells insulars, de tal manera que l'enunciat de l'article passi a denominar-se «Competències dels consells insulars i de les administracions locals», ja que entén que una cosa són les competències dels ajuntaments com a ens estrictament locals, i una altra, les competències dels consells insulars quan exerceixen competències autonòmiques.

En segon lloc, al·lega que quant a les competències dels consells de l'article 104, el verb emprat al principi de l'article «poden exercir les funcions següents...» es podria modificar per un altre d'ínequívoc i més exigent que reforci l'exercici d'aquestes competències. Així mateix, proposen incloure un apartat 2 que reculli les particularitats de Formentera i l'assumpció de les competències pel Consell Insular de Formentera amb el suport del Govern, d'acord amb la Llei 1/2019, de 31 de gener, del Govern de les Illes Balears.

En tercer lloc, proposen que es modifiqui la redacció de l'article 105, en sintonia amb la redacció de l'article 29.2, lletra v), de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears, que recull com a competències pròpies dels municipis: «la regulació i gestió dels sistemes d'arbitratge de consum, informació i educació de les persones consumidores». Per això consideren que s'ha de millorar la redacció de l'apartat 3 de l'article 105 de l'Avantprojecte, per afavorir les veritables competències plenes dels ens locals.

La Conselleria de Salut i Consum no accepta la proposta. Els articles 103, 104 i 105 tenen un enunciat i un contingut que s'entén que són correctes des del punt de vista de la tècnica legislativa. L'article 103 es refereix a totes les entitats locals: consells, ajuntaments i altres entitats locals; l'article 104 es dedica a les competències autonòmiques dels consells insulars, i l'article 105, a les competències dels municipis.



El Consell Insular de Formentera, com a ens que exerceix competències autonòmiques, pot assumir les que es contenen en l'article 104, i l'Ajuntament de Formentera, com a ens local municipal, les de l'article 105.

Pel que fa a l'atribució de les competències regulades en aquests articles, cal dir que els consells passen de no tenir cap competència en matèria de consum a la possibilitat d'exercir les funcions que es detallen en l'article 104. Els municipis recuperen la cobertura legal de les competències que ja exercien abans que la Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració local, suprimís les que tenien en la Llei de bases de règim local, i a més poden exercir les que regula l'article 104.

En qualsevol cas, cal subratllar que l'Avantprojecte no és una llei d'atribució de competències als consells insulars stricto sensu, sinó que es limita a ordenar les competències de consum entre les diverses administracions, sense oblidar que la defensa de les persones consumidores i usuàries de les Balears és competència exclusiva de la nostra Comunitat Autònoma.

40.2. Al·legacions a l'article 105.1.e)

L'Ajuntament de Palma proposa modificar la lletra e) de l'article 105.1 amb la redacció següent.

Allà on diu:

La participació en el sistema arbitral de consum a través de la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears. D'acord amb la Llei de capitalitat de Palma, l'Ajuntament de Palma ha de continuar col·laborant amb la Junta Arbitral de Consum autonòmica proposant àrbitres de consum.

Ha de dir:

*La participació en el Sistema Arbitral de Consum a través de la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears. D'acord amb la Llei de capitalitat de Palma, l'Ajuntament de Palma ha de continuar col·laborant amb la Junta Arbitral de Consum autonòmica proposant àrbitres de consum **sempre que la disponibilitat de recursos ho permeti.***

La Conselleria de Salut i Consum accepta l'addició amb la redacció proposada.

40.3. Al·legacions a l'article 105.2

La FELIB proposa addicionar a l'apartat 2 el text redactat en negreta sobre la subscripció dels instruments de col·laboració:

*En tot cas, els municipis són competents en matèria de defensa del consumidor respecte de les vendes ambulants, fires i mercats permanents o temporals que es duguin a terme al municipi, **sens perjudici de la subscripció dels instruments de col·laboració amb altres administracions públiques que s'estableixen en la legislació vigent.***

La Conselleria de Salut i Consum accepta el suggeriment, que incorpora al text normatiu.

40.4. Al·legacions a l'article 105.3

La Conselleria de de Presidència, Cultura i Igualtat (actualment Conselleria de Presidència, Funció Pública i Igualtat) suggereix concretar les competències de què disposaven els municipis en matèria de consum en la Llei 7/1985, abans de la darrera reforma que les va suprimir.

La competència en la Llei 7/1985 era molt genèrica, en l'article 25, lletra g), es regulava la competència amb aquesta redacció: «g) Proveïments, escorxadors, fires, mercats i defensa d'usuaris i consumidors».

La Conselleria modifica l'apartat 3 de l'article 105 de l'Avantprojecte amb la redacció següent:

Els ajuntaments de les Illes Balears poden continuar exercint les competències en matèria de defensa dels consumidors i usuaris que ja exercien abans de la reforma de la Llei de règim local, operada per la Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració local.

40.5. Al·legacions a l'article 105.4

La FELIB també proposa afegir en l'apartat 4 que la delegació de competències s'ha d'acompanyar de dotació pressupostària.

La Conselleria accepta la proposta, que incorpora a l'apartat 4 de l'article 5 del text normatiu amb la redacció següent:

*La Comunitat Autònoma de les Illes Balears pot delegar en els municipis competències pròpies en matèria de consum, **acompanyades de l'oportuna dotació pressupostària.***

41. Al·legacions a l'article 106. Coordinació de competències

41.1. Al·legacions a l'article 106.2

La FELIB, en aquest punt, proposa substituir el terme «rendibilitzar», de la redacció de l'apartat 2, pel terme «afectar».

La Conselleria no accepta la proposta. La tasca de coordinació que es preveu en l'article 106.2, mitjançant acords de les diverses administracions públiques, té com a finalitat rendibilitzar els recursos disponibles i no afectar-los.

42. Al·legacions a la disposició addicional primera. Conservació d'arxius

42.1. Al·legacions a l'apartat 1

La Conselleria d'Administracions Públiques i Modernització manifesta, en relació amb l'apartat 1, que en aquests moments l'autoritat competent per dictaminar la

conservació o eliminació dels documents que formen part dels procediments que tramita l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears és la Comissió de Qualificació i Avaluació de Documents, d'acord amb el que estableix el Decret 99/2010, de 27 d'agost, pel qual es regulen els arxius de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i dels ens que integren el sector públic instrumental. Hi afegeix que actualment hi ha sèries documentals de consum valorades i aprovades, per la qual cosa ja tenen un dictamen de conservació i eliminació que s'ha d'aplicar.

D'altra banda, hi afegeix que no es pot aplicar un tractament diferent al document en paper i al format electrònic.

La Conselleria de Salut i Consum considera que el fet que la Comissió de Qualificació i Avaluació de Documents hagi valorat i aprovat sèries documentals de consum no impedeix que el Parlament de les Illes Balears, en l'exercici de la potestat legislativa, pugui regular o modificar els terminis de conservació dels documents de l'Administració en les lleis que aprovi. En aquest cas, la Comissió de Qualificació i Avaluació de Documents ha d'ajustar-se als terminis legals que fixi la llei.

No obstant això, és cert que no resulta simètric aplicar un termini diferent de conservació per als formats en paper i electrònic, per la qual cosa es procedeix a unificar-los.

L'apartat 1 regula el termini de conservació dels procediments de la Direcció General de Consum, i l'apartat 2, el dels de la Junta Arbitral de Consum.

Per tant, s'accepta l'observació i es modifica la redacció de citada disposició, la qual queda de la manera següent:

Disposició addicional primera

Conservació d'arxius

1. La documentació dels procediments resolts per la Direcció General de Consum s'ha de conservar almenys durant cinc anys des de la data de finalització.

2. La documentació dels procediments arbitral de consum instruïts per la Junta Arbitral de Consum i els laudes dictats pels òrgans arbitral de consum s'han de conservar almenys durant cinc anys.

43. Al·legacions a la disposició transitòria tercera. Mesures de suport a les empreses per a l'adequació lingüística

1. La Direcció General de Política Lingüística de la Conselleria d'Educació, Universitat i Investigació proposa suprimir la disposició transitòria tercera, que assenyala:

L'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears ha de facilitar a les empreses l'adequació a les regulacions que es contenen en aquesta llei relatives a l'ús de la llengua catalana, i

ha de posar a la seva disposició, durant el període de transició fixat pel Govern, els mitjans necessaris.

Proposa introduir una disposició addicional sobre la promoció de l'ús de la llengua catalana (que seria la tercera) en els termes següents:

Disposició addicional tercera

Promoció de l'ús de la llengua catalana

Les administracions competents han de promoure l'ús progressiu de la llengua catalana en les relacions de consum, així com també en els rètols, símbols i distintius de les empreses.

Entén que si es volen adoptar mesures d'ajudes a les empreses caldria parlar de «període» i no de «període transitori», per evitar donar a entendre que s'estableix un període de transició per aplicar les regulacions, sinó en tot cas per a les mesures d'ajuda. Igualment, és necessari que la Llei estableixi la durada del període.

D'altra banda, proposa establir la previsió de promoció de l'ús progressiu de la llengua catalana. Així es feia en la Llei 11/2001, si bé per la naturalesa de la previsió cal entendre que és més adequat que tenguí naturalesa de disposició addicional.

La Conselleria accepta el suggeriment i suprimeix la disposició transitòria i incorpora una disposició addicional tercera al text de l'Avantprojecte, amb la redacció anteriorment reproduïda.

2. El Consell Insular de Formentera, sobre aquesta disposició transitòria tercera, considera que és correcta i que caldria posar-la a propòsit de les exigències lingüístiques que preveia la Llei de comerç de l'any 2001.

La Conselleria de Salut i Consum agraeix que consideri correcte el contingut de la disposició que s'ha modificat a proposta de la Direcció General de Política Lingüística i passa a ser la disposició addicional tercera, amb la finalitat que sigui una mesura duradora en el temps.

Pel que fa a la recuperació de l'article 8 de l'anterior Llei d'ordenació de l'activitat comercial de les Illes Balears, ja s'ha avançat que per tractar-se de legislació sectorial hauria de situar-se en la Llei de comerç vigent. Per tant, no s'accepta aquesta al·legació.

9.4. Informes i dictàmens preceptius

9.4.1. Informe del Consell de Consum de les Illes Balears

En la sessió de data 19 de maig de 2021 el Consell de Consum va informar favorablement de l'Avantprojecte de llei.

9.4.2. Informe sobre l'impacte de gènere

El 18 de juny de 2021 la directora general de l'Institut Balear de la Dona va trametre l'informe sobre l'impacte de gènere de la norma, en què es fan propostes de millora i recomanacions sobre la redacció de la norma pel que fa al llenguatge emprat i la composició paritària dels òrgans col·legiats. Algunes d'aquestes propostes s'han incorporat a l'Avantprojecte normatiu.

Així, respecte del llenguatge emprat, atès que es tracta d'un text jurídic, l'òrgan instructor ha considerat adequat, si bé no amb caràcter general, seguir el criteri del Consell Consultiu en el Dictamen núm. 36/2018, el qual considera que la precisió i la claredat ha de prevaler en el text legal (vegeu la pàgina 38 del *Llibre d'estil del Govern de les Illes Balears*). El posicionament del *Llibre d'estil* és el mateix quant a l'aplicació dels principis de precisió, claredat i concisió establerts amb caràcter general per al llenguatge administratiu o juridicoadministratiu (vegeu la pàgina 40 del *Llibre d'estil*).

9.4.3. Dictamen del Consell Econòmic i Social núm. 6/2021

El 28 de juny de 2021 el Consell Econòmic i Social (CES) va emetre el Dictamen núm. 6/2021, relatiu a l'Avantprojecte de llei de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears, sobre el qual es fa l'anàlisi següent:

I. Anàlisi de les observacions generals i motivació de les que s'hi incorporen i de les que no

Primera. El CES no hi fa cap observació, si bé exposa la necessitat de la protecció normativa dels consumidors i usuaris derivada de la Constitució.

Segona. Crida l'atenció al CES l'elevat nombre de conductes que l'Avantprojecte tipifica com a infraccions (algunes de les quals, assenyala, són una reproducció literal de conductes que ja es preveuen en la normativa bàsica estatal), la qual cosa no significa que la potestat sancionadora pugui exercir-la la Comunitat Autònoma en qualsevol supòsit, sinó únicament en aquells casos en què tenguí competència. És per això que li genera dubtes el fet que l'Avantprojecte tipifiqui com a infraccions les conductes relatives a la contractació fora d'establiment mercantil o a la contractació electrònica, ja que fan referència a títols competencials que es recullen en l'article 149.1.6a i 8a de la Constitució.

Resposta de la Conselleria de Salut i Consum: l'elevat nombre de tipus d'infracció continguts en l'Avantprojecte de llei està justificat per la gran varietat de conductes infractores que es poden produir per part de les empreses en el mercat de béns i serveis a disposició de les persones consumidores i usuàries. Per això s'han agrupat els tipus d'infracció en blocs de matèries homogènies. La primera llei balear de protecció dels consumidors es limitava a reproduir els pocs tipus

d'infracció de la Llei estatal, que es va mostrar insuficient després que diverses sancions imposades pel director general de Consum fossin anul·lades per la jurisdicció contenciosa administrativa per manca o inadequació de la tipificació de les conductes sancionades. Per aquest motiu, la Llei que va substituir l'Estatut del consumidor de l'any 98, la Llei 7/2014, de 23 de juliol, de protecció de les persones consumidores i usuàries, va ampliar els tipus d'infracció de manera significativa. Així i tot, cada cert temps sorgeixen noves conductes infractores que no estan tipificades en la Llei vigent, per això se n'hi han afegit algunes de noves després de comprovar que no hi estaven tipificades.

Pel que fa als tipus d'infracció relatius a la contractació fora de l'establiment mercantil o a la contractació electrònica, que el CES considera que són matèries de la competència de l'Estat, ja que fan referència a títols competencials que es recullen en l'article 149.1.6a i 8a de la Constitució, d'acord amb la jurisprudència del Tribunal Constitucional l'Estat és competent per regular el dret privat de consum (els contractes amb consumidors, el règim de garanties de productes de consum, la responsabilitat civil derivada dels danys per ús o consum de productes, etc.), però la protecció dels drets de les persones consumidores i usuàries des de la perspectiva administrativa correspon a les comunitats autònomes, a la nostra de manera exclusiva, en virtut del títol competencial que conté l'article 30.47 de l'Estatut d'autonomia actual. Per tant, els tipus d'infracció que regula la Llei estatal són supletoris per a les comunitats autònomes, o d'aplicació directa per a les ciutats autònomes de Ceuta i Melilla, que manquen de potestat legislativa.

II. Anàlisi de les observacions particulars

Primera. En aquest apartat no es fa cap observació.

Segona. En relació amb l'impacte econòmic, el CES considera que no està prou justificat, en el sentit que no resulta suficient afirmar que el projecte normatiu no suposa càrregues econòmiques a les empreses, sinó que se n'hauria de fer una anàlisi més exhaustiva. Així, diu, convindria identificar quins sectors econòmics es podrien veure més afectats per l'aprovació de la norma i si aquesta pot implicar efectes econòmics positius o negatius. També considera adequat analitzar l'impacte directe que pot tenir la norma en les persones consumidores i usuàries, i de quina manera es poden veure afectades les petites i mitjanes empreses, ja que cal tenir present que el projecte normatiu tramès, a més d'ampliar els drets que gaudeixen les persones consumidores i usuàries d'acord amb la normativa vigent, implica a la vegada tota una sèrie d'obligacions en matèria d'informació precontractual i de lliurament de documentació per part de les empreses contractants.

En resposta al CES, cal dir en primer lloc que l'Avantprojecte no estableix càrregues econòmiques a les empreses de manera generalitzada i les poques noves obligacions de lliurament de documentació no tenen una importància suficient per elaborar una memòria econòmica. Només s'incrementa

lleugerament la documentació que les empreses comercialitzadores d'habitatges han de facilitar als compradors, la qual cosa es pot fer sense necessitat de despeses afegides, sobretot si la informació està en suport electrònic.

Quant a les possibles càrregues econòmiques que suposaria per a les empreses adaptar la informació obligatòria dels productes i serveis a la llengua pròpia de les Illes Balears, que sorgeix del dret (*ex art. 29*) de les persones consumidores i usuàries a rebre la informació i la documentació dels productes i serveis en la llengua oficial de la seva elecció, són difícilment quantificables. Cal dir que la disposició addicional tercera disposa la promoció de l'ús progressiu de la llengua catalana en les empreses per aquesta previsió legal.

D'altra banda, el CES també suggereix que en la Memòria d'anàlisi de l'impacte normatiu s'hauria de fer referència a l'impacte pressupostari de l'adaptació dels procediments al format electrònic que es preveu en l'article 51 de l'Avantprojecte, i de la recuperació i posada en funcionament de la Comissió Interdepartamental de Consum que es preveu en l'article 102.4.

Pel que fa a l'adaptació dels procediments al format electrònic, aquesta obligació no és nova, sorgeix de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú. Durant els darrers sis anys l'Administració hi ha estat adaptant els procediments, cosa que s'ha fet de manera progressiva en la mesura en què les disponibilitats pressupostàries de l'Administració de la Comunitat ho han permès, i a més, amb caràcter general a tots els procediments de la competència de la CAIB. Els procediments que tramita la Direcció General de Consum encara no estan totalment digitalitzats; fonamentalment, els iniciats per reclamacions dels consumidors o els arbitrals de consum i els tràmits que fan les persones físiques (consumidors i usuaris), i les notificacions d'aquests, encara no són completament electròniques per manca de suports digitals. Els procediments sancionadors que inicia i resol el director general de Consum però que instrueix la Secretaria General de la Conselleria de Salut i Consum estan més avançats, ja que els inicien empreses obligades a relacionar-se electrònicament amb l'Administració. En tot cas, és molt difícil quantificar les despeses que genera l'adaptació d'aquests procediments al format electrònic, a què obliga la Llei 39/2015 des de fa quasi sis anys, com ja s'ha dit, i no només els de l'administració de consum, sinó els de tots els òrgans de l'Administració de la CAIB.

D'altra banda, la recuperació de la Comissió Interdepartamental de Consum que es preveu en l'article 102.4 no generarà cap despesa addicional, atès que els directors generals que formaran part de la Comissió (de Consum, Comerç, Turisme, Energies, Indústria i altres, quan sigui necessari) són alts càrrecs que no han de percebre cap dieta o retribució per l'assistència a les sessions de la Comissió. A més, es tracta d'un òrgan col·legiat de caràcter administratiu que s'ha de reunir de manera telemàtica, d'acord amb el que disposa la Llei 40/2015, del règim jurídic del sector públic, la qual cosa evitarà despeses per desplaçament.

Tercera. El CES considera, amb raó, que s'ha de mencionar en l'exposició de motius la Llei estatal, el Text refós de la LGDCU i altres lleis complementàries, aprovada pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, atès que una part del contingut d'aquesta té el caràcter de norma bàsica. En conseqüència, la menció indicada s'incorpora a l'exposició de motius de l'Avantprojecte.

Quarta. En relació amb el contingut de l'Avantprojecte, el CES fa diverses recomanacions amb la finalitat de millorar-ne el text i la comprensió:

1. En l'article 4 de l'Avantprojecte diu el CES que s'estableixen tota una sèrie de drets, alguns dels quals ja figuren a la legislació bàsica de l'Estat, i per tant, a l'efecte d'evitar reiteracions innecessàries, es recomana enumerar únicament els drets incorporats *ex novo* a la legislació autonòmica.

En resposta a aquesta observació, cal dir que els drets bàsics que es contenen en l'Avantprojecte ja estan incorporats a la Llei vigent i són objecte de protecció per les administracions de consum competents —en aquest cas, les comunitats autònomes; la nostra, en virtut de la competència exclusiva assolida en l'article 30.47—, per això figuren en totes les lleis autonòmiques que tenen la competència exclusiva en matèria de consum i també en la nostra Llei 7/2014 vigent, i han de figurar en l'Avantprojecte, ja que són drets que s'han de protegir des de l'acció administrativa de l'administració balear de consum. La supressió dels drets que suggereix el CES suposaria eliminar els capítols II i VI de l'Avantprojecte.

2. En relació amb els articles 7.1. i 78.3 de l'Avantprojecte, el CES considera que s'han d'aclarir dos conceptes jurídics indeterminats: «complir amb la diligència necessària» de l'article 7.1 i «els lapses de temps suficients» del 78.3.

En aquest sentit, encara que es tracta d'una norma de dret públic, el primer concepte jurídic indeterminat que el CES considera que s'ha d'aclarir, el fet que les empreses hagin de complir amb la diligència necessària, és un concepte més aviat propi del dret privat i no és possible establir en la Llei una definició precisa de la diligència de cada empresa en cada sector d'activitat en què s'insereix. Per això l'Avantprojecte recull el concepte jurídic indeterminat de l'article 7.1, «complir amb la diligència necessària». És un concepte mercantil que han de determinar els òrgans judicials en cada cas i que prové de la Llei de defensa de la competència, en què es formula en els mateixos termes.

Quant al concepte de l'article 78.3, relatiu als «lapses de temps suficients» per imposar multes coercitives, s'ha de donar un marge de discrecionalitat a l'òrgan sancionador per imposar aquestes multes en funció de diversos paràmetres, que la Llei no pot determinar *a priori*.

3. Respecte de les situacions de protecció especial de l'article 8, s'accepta el suggeriment del CES d'afegir una nova mesura per protegir adequadament els drets de les persones vulnerables, consistent a facilitar les relacions de consum de

les persones que utilitzen la llengua de signes, mitjançant sistemes i aplicacions homologats.

En relació amb l'observació de concretar el col·lectiu al qual va dirigida la previsió que es fa en aquest article 8, relativa a la «seguretat dels aparells i les instal·lacions de la llar», ja indica l'article al principi que «les administracions de consum han de protegir de manera prioritària els drets dels consumidors vulnerables», i que «Amb la finalitat de protegir adequadament els drets de les persones vulnerables...» s'estableixen aquestes mesures i cauteles. El concepte de persones vulnerables i el dels col·lectius que mereixen una protecció especial estan definits en l'article 2, lletres b) i c), respectivament. Principalment, són els infants (joguines insegures), la gent gran (aparells elèctrics, sobretot), les dones embarassades (productes alimentaris i altres), etc.

4. S'accepta l'observació a l'apartat 3 de l'article 14 en el sentit d'invertir la redacció, de manera que quedi clar que si hi ha discrepàncies entre l'oferta més beneficiosa i el contracte, hi ha de prevaler la primera. Així, es canvia la redacció de l'apartat 3 de l'article 14 en el sentit proposat:

14.3. En consonància amb el que es disposa en l'apartat anterior, si el contingut de l'oferta, la promoció o la publicitat conté condicions més beneficioses per a la persona consumidora o usuària, aquestes han de prevaler sobre les clàusules del contracte.

També s'accepta l'observació a l'apartat 4, i s'elimina la redacció que permet exigir a les empreses una contraprestació per l'enviament de publicitat o comunicacions comercials a petició prèvia.

5. S'accepta el suggeriment d'especificar en l'article 22.3 que els cinc dies de què disposa l'empresa per facilitar els enregistraments de les converses amb les persones consumidores i usuàries siguin cinc dies hàbils.

6. S'accepta, així mateix, el suggeriment d'explicitar la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, en l'article 24.1.

7. També s'accepta el suggeriment formulat a l'article 25 en el sentit que les empreses han de facilitar en la informació precontractual el domicili social de l'empresa i l'adreça d'un establiment físic, perquè les persones consumidores puguin contactar-hi si estan radicades en una adreça diferent.

8. En relació amb l'observació a l'article 31.1, d'incorporar una nova obligació a les empreses venedores d'habitatges d'informar de les ajudes per a la compra o el lloguer d'un habitatge, consideram que aquesta funció correspon a les administracions que donen aquestes ajudes. L'incompliment d'aquesta nova obligació suposaria una sanció a les empreses, mentre que l'obligació d'informar correspon a l'Administració.

9. S'accepta el suggeriment del Dictamen relatiu a l'article 34.1, en el sentit de posar ordre en el lliurament de la informació precontractual prèvia a l'oferta vinculant, d'acord amb el que disposa la Llei 5/2019, de 15 de març, reguladora dels contractes de crèdit immobiliari. També s'accepta l'observació que fa el CES al paràgraf segon del apartado 1 de l'article 31, que se suprimeix, ja que el apartado 4 disposa la mateixa previsió de simulació sense distingir entre crèdits amb tipus d'interessos variables o fixos.

10. El registre d'intermediaris de l'article 3 de la Llei 2/2009 no el va derogar totalment la Llei 5/2019, que sols regula el registre dels intervinents en la intermediació o en la concessió de crèdits hipotecaris. El registre continua per als intermediaris de crèdits al consum i és un registre que gestiona el Ministeri de Consum. La creació d'un registre autonòmic suposa una despesa important per a la petita quantitat d'intermediaris que tenen l'obligació de registrar-se, i que ja ho han fet en el registre estatal.

11. En relació amb l'article 36, fins ara no s'ha previst la proposta que planteja el CES de crear un registre d'intermediaris de crèdits hipotecaris, aprofitant la possibilitat que l'article 27 de la Llei 5/2019, reguladora dels crèdits hipotecaris, dona a les administracions autonòmiques ja que l'Estat va crear el registre nacional, el qual permet inscriure-hi intermediaris que operen a tot el territori espanyol i els que només realitzen l'activitat en territoris autonòmics. Si la Llei apostàs per la creació del registre balear, seria més adequat establir aquests tipus de registres en l'administració financera (Direcció General del Tresor i Política Financera), ja que hi ha una llarga tradició de les administracions de Consum de no autoritzar ni dur registres d'empreses.

12. S'accepta el suggeriment relatiu a l'article 40.3 de l'Avantprojecte de llei, que el CES considera que posa massa restriccions als professionals per ser membres dels òrgans directius de les associacions de consumidors i usuaris, i se'n modifica la redacció en el sentit proposat pel CES:

40.3. Els membres dels òrgans directius de les associacions de consumidors i usuaris han de garantir la seva independència i imparcialitat, i han de poder exercir el seu càrrec d'acord amb la legislació aplicable, evitant els conflictes d'interessos.

13. També s'accepta el suggeriment a l'article 42 i s'hi incorpora un nou paràgraf j) perquè les associacions de consumidors d'àmbit autonòmic puguin gaudir del benefici de la justícia gratuïta.

14. En relació amb el paràgraf final del apartado 1 de l'article 56, objectat pel CES amb tota la raó, aquest s'elimina de l'article, ja que indueix a confusió i no aporta res significatiu. Les reclamacions són denúncies amb una pretensió, i si contenen presumptes infraccions s'ha d'iniciar un expedient sancionador, tant si les parts arriben a un acord o com si no.



15. El CES proposa, en relació amb el contingut de les actes d'inspecció, incloure les mesures provisionals en l'apartat 3 de l'article 68. Des de la Conselleria de Salut i Consum consideram més apropiat incloure-les en l'apartat 4, ja que l'apartat 3 es refereix a l'encapçalament de l'acta i el 4 al cos, i les mesures cautelars s'han d'explicitar en el cos de l'acta.

16. Proposa el CES en l'observació a l'article 75. 4, relatiu a l'adopció de mesures provisionals per l'inspector, que el termini màxim d'audiència de cinc dies hàbils passi a ser un terminin mínim a fi d'evitar indefensió. Però, precisament perquè es tracta de mesures provisionals i urgents, s'estableix un termini breu d'urgència en l'audiència a l'interessat amb la finalitat que al més aviat es puguin confirmar, modificar o aixecar, i no perduri en el temps la mesura cautelar, que òbviament el perjudica si es perllonga. Per tant, consideram que no hi ha indefensió, i en conseqüència no s'accepta aquest suggeriment.

17. Pel que fa a l'observació a l'article 81, sobre la responsabilitat del «tècnics responsables de l'elaboració i el control» de l'apartat vuitè, el CES considera que l'extensió de la responsabilitat pot suposar un desviament d'aquesta a persones sota la dependència directa de la direcció empresarial. En aquest sentit, cal dir que la responsabilitat dels tècnics ja es preveu en l'article 78.8 de la vigent Llei 7/2014, de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears, i és cert que es tracta d'una responsabilitat molt poc usual, que no s'ha exigint en els set anys de vigència de la Llei. No obstant això, és possible que els tècnics responsables de l'elaboració i el control dels productes o serveis causants de la infracció puguin actuar sense rebre instruccions de l'empresa i que aquesta pugui acreditar aquest aspecte dins l'expedient sancionador que s'iniciï a l'empresa. En aquest cas, l'administració de consum ha de poder sancionar els autors materials de la infracció i no l'empresa.

Palma, en la data de la firma electrònica

El director general de Consum
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: 27-jul-2021 12:59:54 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: V.3_MAIN_a_C._Presidència-CAT.pdf

Data captura: 27-jul-2021 01:23:00 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: 69

Adreça de validació: