

MEMÒRIA DE L'ANÀLISI D'IMPACT NORMATIU	
Objecte:	Avantprojecte de llei de protecció i defensa de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears.
Núm. d'expedient:	SG/SJ 160/2024
Versió:	3ª
Estat del procediment:	Després del tràmit d'informes preceptius i dictàmens de l'article 59 de la Llei 1/2019, de 31 de gener, del Govern de les Illes Balears.
Emissor:	Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum.
Data:	En la data de la signatura electrònica.

Aquesta 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 tramita el procediment ha d'elaborar una memòria de l'anàlisi de l'impacte normatiu, amb el contingut que preveu l'apartat segon d'aquest precepte, com a document dinàmic, que s'anirà actualitzant 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.

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 el qual 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. 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. Anàlisi de les al·legacions, suggeriments i observacions
 - 4.5. Informes i dictàmens
 - 4.6. Informe de la conselleria competent en matèria de coordinació de la iniciativa legislativa del Govern
5. Compliment dels principis de bona regulació
6. Qualsevol altre aspecte que resulti rellevant a criteri de l'òrgan que tramita el procediment, així com altres avaluacions d'impacte previstes en la legislació vigent:
 - 6.1. Impacte sobre la infància i l'adolescència
 - 6.2. Impacte sobre la família
 - 6.3. Impacte sobre l'orientació sexual i la identitat de gènere
 - 6.4. Impacte sobre persones amb discapacitat.
 - 6.5. Impacte sobre el canvi climàtic
7. Compliment dels objectius de sostenibilitat

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 proposta normativa no neix completament nova, sinó que té un antecedent important, la Llei 7/2014, de 23 de juliol, de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears, que ja té deu anys de vigència. La vigent Llei s'ha de modificar en alguns aspectes per a adaptar-la a les noves directives comunitàries de protecció dels drets dels consumidors, als canvis soferts en la legislació estatal bàsica, i als nous mercats emergents.

El títol I de l'avantprojecte de Llei incorpora el concepte de persona consumidora vulnerable introduït en la legislació estatal. A més, s'aprofita aquesta iniciativa normativa per adequar i ampliar els conceptes que es defineixen en l'article 2 de la Llei 7/2014. Paral·lelament, es mantenen els béns jurídics protegits continguts en l'article 3 de l'actual Llei, donat el seu origen constitucional.

El Títol II manté en el capítol I els drets de les persones consumidores en una enumeració ja consolidada en el dret comparat, acompanyada de la interpretació de la Llei a favor del consumidor, i de mecanismes jurídics com la irrenunciabilitat dels drets reconeguts als consumidors en les lleis, o els deures de diligència de les empreses i de consum responsable dels consumidors. L'article 8, que regula les situacions de protecció especial, incorpora tres noves situacions. Els capítols II, III i IV reben lleugeres adaptacions en la redacció i actualització de continguts. El capítol V incorpora els drets lingüístics dels consumidors sobre la base de l'elecció de la llengua oficial per part del consumidor, en les relacions de consum. També s'actualitza la informació i documentació que les empreses han de donar als consumidors que acudeixen al mercat de l'habitatge, que passa a tenir un capítol propi, el VII. Finalment, també s'introdueixen lleus modificacions a la redacció dels drets a la informació, educació i formació dels consumidors regulada en el nou capítol VIII.

El capítol VII del títol II de la Llei vigent, es separa i passa a conformar-se en un títol propi, el títol III, amb la finalitat de donar la importància que mereixen les associacions de consumidors i usuaris. La regulació del règim jurídic i les funcions de les associacions de persones consumidores en un títol propi, pretén donar més protagonisme als agents socials que comparteixen amb l'administració de consum la funció de la defensa dels 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.

pág. 3

En el nou títol III s'inclou la regulació del principal òrgan de participació i consulta de què disposa l'administració de consum autonòmica, el Consell de Consum dels Illes Balears, que està regulat en un capítol separat a la llei actual.

El títol III de la llei vigent, denominat "Actuació administrativa per a la protecció dels consumidors i usuaris", passarà a ser el títol IV de l'avantprojecte normatiu. Aquest títol conté les activitats d'informació, formació i educació dels consumidors, com a mesures preventives eficaces, i la clàssica regulació de la policia administrativa en matèria de consum, que es completa amb la regulació de la potestat sancionadora en el títol VI de la norma projectada.

Paral·lelament a la protecció preventiva dels drets dels consumidors, 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 conflictes 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 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 s'estableix en el Text Refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris, i en el Reial decret 713/2024, de 23 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament que regula el Sistema Arbitral de Consum.

La incorporació d'un nou Títol V en l'avantprojecte normatiu, dedicat a la protecció administrativa i jurídica en els conflictes de consum, s'estructura en tres capítols, el primer dedicat a disposicions generals, el segon a la tramitació administrativa de queixes, reclamacions i denúncies; i, el tercer a la resolució extrajudicial de conflictes de consum, amb dues seccions, la primera dedicada a la mediació i la segona a l'arbitratge de consum. La resolució extrajudicial de conflictes de consum, ve donada, d'una banda, per la necessitat de regular aquesta activitat que es va incrementant cada any de manera significativa, i per una 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 definitiu impuls sobre la matèria i en el qual es posaven 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 a reconèixer els avantatges oferts per la resolució alternativa de litigis en matèria de consum, com un mitjà d'aconseguir una solució extrajudicial, senzilla, ràpida i assequible. Aquests mecanismes, especialment l'arbitratge de consum, ja funcionaven perfectament en la nostra administració de consum balear abans que la Unió Europea apostés per ells, però no gaudien d'una regulació legal que desenvolupés, d'una banda, la mediació de consum assumida en l'article 30.47 de l'Estatut, i per una 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.

El títol VI de l'avantprojecte, dedicat a la potestat sancionadora, rep lleugers retocs en alguns tipus d'infracció i s'afegeixen tres nous tipus. Però la modificació més important és l'actualització del règim i quantia de les sancions, que no s'havien actualitzat en els últims deu anys. A més de desenvolupar-se la possibilitat d'acumular fets infractors distints o realitzats en moments distints, en un mateix procediment sancionador.

El títol V de la Llei vigent passa a ser el VII en la present 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. D'altra banda, dona cobertura legal a les competències i funcions que els municipis venien exercint en matèria de protecció dels drets de les persones consumidores, que van quedar sense aquesta cobertura després de la modificació de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local, per la Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració local.

L'avantprojecte de llei incorpora també noves disposicions: la disposició addicional segona, per a marcar el termini de conservació de la documentació generada en els procediments de consum i la disposició transitòria tercera, amb la finalitat d'adaptar els convenis en matèria de consum subscrits per la Conselleria competent en la matèria, a la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del sector Públic.

En definitiva, la profunda reforma que necessita la Llei 7/2014 fa que la Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum hagi optat per proposar una nova llei, en comptes d'una modificació de l'actual, que permeti als operadors jurídics treballar amb un text homogeni, en lloc de dos textos, el modificat i el que ES 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 administratius i extrajudicials a disposició d'aquestes per a l'exercici dels 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 46 de la proposta de l'avantprojecte).

Igualment resulta oportuna la regulació dels mecanismes extrajudicials de resolució de conflictes de consum, en sintonia amb la 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 reordenació de les competències en matèria de consum de les diverses administracions radicades a les Illes Balears i el restabliment de les competències i funcions dels municipis que van quedar sense cobertura legal després de la modificació de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local, també resultava no sols oportuna, sinó necessària, la qual cosa es fa en el títol VII.

El reforç dels drets de les persones consumidores vulnerables i dels col·lectius subjectes a una protecció especial, permetrà que les situacions d'inferioritat en la qual es troben aquests consumidors, puguin ser pal·liades per l'administració de consum.

Donada l'amplitud de la modificació, que trastoca l'estructura de la llei vigent, s'ha considerat elaborar un nou text, encara que una bona part del contingut de la Llei 7/2014 s'integra en l'esborrany de l'avantprojecte de llei. La Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum ha considerat redactar un text únic i coherent, que resulta més adequat per al coneixement integral de la llei i facilita la tasca dels operadors jurídics a l'hora d'aplicar-la.

En definitiva, la proposta normativa és adequada a fi de garantir la protecció i 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 106 articles, estructurats en set títols dividits en capítols, tres disposicions addicionals, dues disposicions transitòries, una disposició derogatòria i dues disposicions finals.

L'avantprojecte parteix de la regulació continguda en l'actual Llei 7/2014, però incorpora dos nous títols: el títol III, dedicat a les associacions de persones consumidores i usuàries (destinat abans a les actuacions administratives per a la

protecció de les persones consumidores i usuàries), i el títol V que regula la protecció administrativa i jurídica en els conflictes de consum.

2.1. Marc normatiu en el qual 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 a garantir la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics dels consumidors, amb especial atenció a la informació i a l'educació. De conformitat amb el que es disposa en l'article 51 de la Constitució, es tracta d'una obligació que incumbeix a tots els poders públics, i per tant, a l'Estat, a les comunitats autònomes i a les corporacions locals.

Des de la perspectiva del marc normatiu autonòmic, l'article 14.5 de Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, per la qual s'aprova l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears, estableix que les administracions públiques de les Illes Balears garantiran polítiques de protecció i defensa de consumidors i usuaris i de les associacions d'aquests, així com el seu dret a ser informats i a intervenir, directament o a través dels seus representants, davant les administracions públiques de les Illes Balears d'acord amb la legislació de l'Estat i les lleis del Parlament. Per altra banda, 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 en el seu territori en matèria de defensa de les persones consumidores i usuàries, en el marc de les bases i ordenació de l'activitat econòmica general i en el marc de les bases i la coordinació general de la sanitat, en els termes que disposen els articles 38 i 131 i els números 11, 13 i 16 de l'article 149.1 de la Constitució. En l'exercici d'aquesta competència, el Parlament de les Illes Balears 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 l'exposat en l'apartat 1 d'aquesta memòria.

Sense ànim d'exhaustivitat, aquest avantprojecte de llei s'insereix en la següent normativa:

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

- Els articles 51, 38, 131 i 149.1, números 11, 13 i 16 de la Constitució.

pág. 7

- Reial decret legislatiu 1/2017, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries.

- Llei 7/2017, de 2 de novembre, per la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE.

- El Reial decret 713/2024, de 23 de juliol, pel qual es regula el Sistema Arbitral de Consum.

c) Normativa autonòmica

- L'article 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 derogarà totalment la vigent Llei 7/2014, ja que integra part del seu contingut. Aquesta tècnica legislativa ens sembla més adequada que aprovar una reforma parcial, que obligaria a l'operador jurídic que l'ha d'aplicar a treballar amb dos textos, 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 incorporarà, entre altres extrems, l'anàlisi dels següents impactes:

3.1. Impacte econòmic i pressupostari

A l'efecte de complir el que es preveu en 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, inclosos l'efecte sobre la competència, la unitat de mercat i la competitivitat. Així mateix, s'analitzarà la incidència en els ingressos i despeses del sector públic.

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 dóna als poders públics.

Des d'un punt de vista econòmic, no és necessari realitzar una estimació dels costos per a les empreses, ja que no se'ls imposen càrregues econòmiques.

En tot cas, el sector immobiliari haurà d'adaptar-se a les noves obligacions d'informació precontractual i de lliurament de documentació contractual en el

pág. 8

lliurament de l'habitatge nou adquirit per consumidors, però això no suposarà un sobre cost apreciable perquè només es reforcen en la llei aquestes obligacions, com a garantia per als consumidors.

De conformitat amb l'article 14 de la Llei 20/2013, de 9 de desembre, de garantia de la unitat de mercat, 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, vist l'objecte i finalitat de la norma.

La llei comportarà de manera indubtable un impacte positiu per als consumidors i usuaris a l'hora de celebrar contractes o realitzar transaccions econòmiques, amb una major seguretat jurídica i econòmica, vist els drets que se'ls reconeix, a més cal ressaltar els beneficis que suposarà reforçar els mecanismes extrajudicials de resolució de conflictes, resolent de manera més àgil i ràpida els conflictes que es deriven d'una relació de consum i que d'una altra manera acabarien en els tribunals amb les corresponents despeses econòmiques que això comportaria.

La nova llei no preveu un increment de despeses o ingressos per a l'Administració, ni obliga a crear noves unitats administratives que suposin un cost en les properes anualitats pressupostàries. Cert és que si es vol una Administració de consum moderna, adaptada als nous temps i que sigui eficaç supervisant els nous productes posats a la disposició dels consumidors en els mercats emergents, caldrà dotar-la de mitjans adequats. Però, en principi, l'entrada en vigor de la llei no obligarà l'Administració a incrementar la despesa, encara que sí que pot generar indirectament majors ingressos en concepte de sancions pecuniàries, donada l'actualització de les quanties d'aquestes.

L'exercici de competències per part dels municipis reconegudes en la norma, podria suposar un increment de la seva despesa pública, però, en la mesura en què la previsió d'assumpció de competències en matèria de consum per les administracions locals és voluntària, hauran de ser els propis ens locals els que valorin el cost d'oportunitat d'assumir aquestes competències.

3.2. 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.

3.2.1. Presentació i dades identificatives

- Òrgan que duu a terme l'estudi

Director General de Prestacions, Farmàcia i Consum

- Antecedents

L'avantprojecte de llei amplia i millora la Llei 7/2014. En aquest procés de millora i ampliació, la norma no genera noves càrregues administratives.

L'actual Llei 7/2014 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. Aquestes obligacions no es poden considerar càrregues "stricto sensu", sinó tècniques de prevenció i protecció dels drets de les persones consumidores i que a més ja es troben recollides en el Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries.

La norma no crea cap obligació de presentar comunicacions prèvies o declaracions responsables per a dur a terme activitats empresarials ni professionals, ni molt menys formalitzar sol·licituds d'autoritzacions administratives. No imposa 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 a realitzar una activitat empresarial o professional.

3.2.2. Valoració econòmica de les càrregues

Vist l'exposat en els antecedents de la presentació, no procedeix fer una valoració de les càrregues administratives, encara que la millora de la protecció dels drets de les persones consumidores requerirà de nous recursos, que s'hauran d'anar incrementant a mesura que el mercat de béns i serveis el demandi.

3.2.3. 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, de 31 de gener, del Govern de les Illes Balears, 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.

L'article 42 de la Llei 1/2019, de 31 de gener, del Govern de les Illes Balears assenyalava 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 altra 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 establert en la Llei 1/2019, de 31 de gener, del Govern de les Illes Balears.

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, de 31 de gener, del Govern de les Illes Balears.

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 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 dut a terme el Tribunal Constitucional mitjançant la Sentència 55/2018, de 24 de maig, disposa que, prèviament a l'elaboració del projecte o avantprojecte de llei o reglament, es substanciarà una consulta pública.

Es va realitzar aquest tràmit entre el 21 de juny i el 12 de juliol de 2024, expressant la intenció de la Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum d'aprovar una nova llei de protecció de les persones consumidores i usuàries en la web del portal de transparència del Govern de les Illes Balears.

Durant l'esmentat període solament es van presentar aportacions per part de la Confederació d'Associacions Empresarials de Balears (CAEB). Si bé no es van presentar aquestes aportacions en la forma indicada en la resolució de la consellera de Salut de dia 18 de juny de 2024 per la qual s'ordenava la tramitació d'una consulta pública prèvia a l'elaboració de la present iniciativa normativa, amb l'objecte d'assegurar la participació de tota la ciutadania en l'elaboració de normes, s'analitzaran en aquesta memòria les aportacions presentades per dues associacions integrants de l'esmentada confederació empresarial.

Així, per part de l'Associació Nacional de Grans Superfícies Comercials, s'al·lega, en resum, el següent:

- Que la norma projectada s'adeqüi als principis de necessitat, eficàcia, proporcionalitat, seguretat jurídica, transparència, eficiència i legislació mínima, i que tot això quedi justificat en l'exposició de motius.
- Que la norma que es pretén aprovar sigui coherent i adequada als objectius que es persegueixin, sense que s'iniciï una carrera amb altres administracions per a la incorporació de normativa europea ja aprovada o per a anar més enllà del que es reguli en la norma europea que s'hagi d'incorporar.
- Que la regulació que es realitzarà s'adapti a les singularitats de les Illes Balears i que no sigui una mera reproducció de la normativa bàsica.
- Que la nova regulació s'adapti a les noves tecnologies en matèria de fulles de reclamacions o d'informació dels consumidors a través de l'acceptació de l'etiquetatge digital que suposa major sostenibilitat, accessibilitat i compliment global de la normativa.

- També es proposa una regulació més àmplia en matèria de morositat dels consumidors, proporcionalitat de les actuacions inspectores, de manera que s'informi prèviament de l'objecte de la intervenció, que la nova regulació no perjudiqui la competitivitat de les empreses, i finalment, en relació amb la comissió d'infraccions administratives sobre la matèria, que la norma permeti la individualització de responsabilitats de les diferents persones que intervenen des de la producció del bé fins a la seva comercialització.

Per part de l'Associació d'Instal·ladors de Mallorca (ASINEM), manifesta, en resum, el següent:

- Que en l'actualitat, el ciutadà no sols és un mer consumidor, si no també en molts casos és un generador d'energia, amb el que es converteix en un "prosumidor". Es proposa, per tant, introduir en el text de la norma el concepte de "prosumidor" o "prosumidor energètic".

- Resulta necessari conscienciar al ciutadà sobre la seva obligació, com a titular d'una instal·lació elèctrica, de dur a terme un manteniment, d'acord amb el que estableix el Reial decret 842/2002, de 2 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament electrònic per a baixa tensió, així com que qualsevol execució o modificació d'una instal·lació elèctrica es realitzi per una empresa habilitada.

- Que les empreses instal·ladores informin els usuaris sobre les instruccions per al correcte ús i manteniment de la instal·lació elèctrica, tal com estableix l'article 19 de l'esmentat Reial decret 842/2002, així com informar A les comunitats de propietaris que les zones comunes d'aquests immobles han de ser objecte d'una inspecció periòdica cada deu anys.

- Que les associacions promoguin de manera activa l'arbitratge com a medi efectiu i eficient per a la resolució de conflictes.

- Es considera necessari que les empreses subministradores d'energia garanteixin un procediment clar i accessible a l'hora de resoldre les reclamacions formulades pels consumidors, sobretot en el cas dels consumidors més vulnerables i, que en tot cas, les respostes que es donin no siguin genèriques.

- Finalment, es considera necessari que el text inclogui mesures per a conscienciar sobre l'ús d'instal·lacions fotovoltaïques, així com informar sobre els passos a seguir per a la seva instal·lació i funcionament, i així beneficiar-se de la compensació d'excedents.

En relació amb aquestes aportacions, cal tenir en compte el següent:

- El concepte de "prosumidor" no es recull en les directives comunitàries de protecció de consumidors, el terme que recullen les directives és el de consumidor, es tracta d'un terme harmonitzat en el territori de la Unió, sense que els Estats

membres, (ni molt menys les regions) puguin alterar aquesta definició, per aquest motiu aquest suggeriment no es pot acceptar.

- Algunes de les aportacions presentades es refereixen a un àmbit o activitat determinada, com és el cas de les instal·lacions elèctriques, per la qual cosa sembla més idoni que aspectes més concrets es regulin en la normativa específica de caràcter reglamentari sobre aquesta activitat i no en una norma amb rang de Llei, sense perjudici que totes aquelles qüestions que afectin la informació dels consumidors pugui recollir-se en aquest avantprojecte de Llei.

- Pel que fa a la resta de suggeriments i aportacions són assumibles, en la mesura en què són de caràcter genèric i programàtic que impregnen la regulació continguda en el text de l'avantprojecte.

4.2. Inici de la tramitació

La Conselleria de Salut, de conformitat amb l'article 56 de la Llei 1/2019, de 31 de gener, del Govern de les Illes Balears, en data 8 d'agost de 2024, va resoldre iniciar el procediment d'elaboració del text i va designar a la Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum com a òrgan responsable de la seva elaboració i tramitació, sense perjudici de la intervenció de la Secretaria General per als casos que fossin necessaris.

4.3 Audiència i informació pública

De conformitat amb l'article 58.1 a) de la Llei 1/2019, l'esborrany del text normatiu es sotmetrà a consulta de totes les conselleries, perquè puguin realitzar les observacions i suggeriments que estimin oportunes.

D'acord amb l'article 58.1 b) de la Llei 1/2019, es donarà audiència a les persones interessades o a les organitzacions i associacions reconegudes per Llei que les agrupin o representin, l'objecte o les finalitats de la qual tinguin relació directa amb la matèria que es reguli, per si els seus drets o interessos legítims es puguin veure afectats per la norma, de manera que puguin accedir al text normatiu i manifestar la seva opinió.

D'altra banda, d'acord amb l'art. 58.1.c) i d) de la Llei 1/2019, de 31 de gener, del Govern de les Illes Balears i tenint en compte que l'avantprojecte de Llei permet als ajuntaments de les Illes Balears assumir competències i funcions en matèria de consum, es donarà audiència a aquests a través de l'esmentat Consell de Consum de les Illes Balears o, si és el cas, a través de la Federació d'Entitats Locals de les Illes Balears (FELIB).

Finalment, d'acord amb l'article 58.1 e) de la Llei 1/2019, l'avantprojecte de Llei es sotmetrà al tràmit d'informació pública, mitjançant la seva publicació en el portal web de Participació Ciutadana, sense perjudici que es pugui fer públic per qualsevol altre mitjà, perquè les persones, els drets i els interessos de les quals puguin

resultar afectats per aquesta iniciativa normativa, puguin presentar les al·legacions i aportacions que considerin oportunes.

4.4 Anàlisi de les al·legacions, suggeriments i observacions

Durant el tràmit d'audiència i informació pública s'han presentat al·legacions per part de diverses entitats, així com observacions i suggeriments per algunes conselleries del Govern de les Illes Balears. Es passen a analitzar aquestes aportacions.

4.4.1. Títol de l'avantprojecte

La Conselleria d'Afers Socials considera que el títol de l'avantprojecte s'hauria d'ajustar a l'objecte que es recull en l'article 1, de manera que s'hauria de fer referencia també a la "defensa de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears".

No s'accepta aquesta observació, ja que es considera que el títol de l'avantprojecte a l'incloure el terme "protección" ja inclou també la defensa dels drets dels consumidors i usuaris.

4.4.2. Article 2

La Conselleria d'Economia, Hisenda i Innovació recomana que s'eliminin, per innecessàries, de l'article 2 les definicions que constitueixen *lexrepetita* del Text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.

Pel que fa a aquesta recomanació, es considera que la inclusió de les diferents definicions contribueixen a una millor comprensió de la norma per part dels consumidors i dels operadors jurídics. En qualsevol cas, les definicions incloses en l'avantprojecte són gaire bé exactes de les definicions incloses en la norma estatal, per la qual cosa consideram que no es derivaran els problemes competencials a que poden donar lloc la tècnica de la *lexrepetita*. En conseqüència no s'accepta aquesta al·legació.

4.4.3. Article 6

La Conselleria d'Economia, Hisenda i Innovació recomana la supressió de l'apartat 4 d'aquest article, ja que considera que l'aplicació de la condició més beneficiosa en cas de col·lisió entre normes autonòmiques pot suposar la inaplicació de la normativa estatal, tota vegada que algunes de les competències exclusives de les comunitats autònomes s'exerceixen d'acord amb les bases i la coordinació de l'activitat econòmica o sense perjudici de la legislació mercantil o de determinats apartats de l'article 149.1 de la Constitució espanyola.

Pel que fa a aquesta recomanació, el principi de condició més beneficiosa per al consumidor ja es recull en el Reial decret 1/2007, de 16 de novembre, pel qual

s'aprova el text refòs de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries. Així, d'acord amb la normativa europea, l'article 80.2 de l'esmentat text legal, en relació amb el sentit d'una clàusula no negociada individualment, estableix que s'interpretarà de la manera més favorable per al consumidor. El que fa el text d'aquesta iniciativa normativa és mantenir de manera expressa i amb caràcter general aquest principi que ja es recull a la vigent llei sense que això hagi suposat a dia d'avui cap problema competencial. En conseqüència, no s'accepta aquesta al·legació.

4.4.4. Article 8

La Conselleria de Famílies i Afers Socials al·lega que en aquest article, on s'indiquen les situacions de protecció especial, s'hauria de fer menció de manera expressa a la Llei 9/2019, de 19 de febrer, d'atenció i drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears. A aquest efecte s'indica el contingut dels articles 51, 54 i 55 relatius a la publicitat i a la protecció i informació als infants i adolescents en matèria de consum.

En relació amb aquesta al·legació, cal tenir en compte que aquesta iniciativa normativa té caràcter general, sense perjudici de les normes sectorials que puguin contenir disposicions sobre la protecció de col·lectius concrets. En el present cas, no es considera necessari reproduir el disposat en l'esmentada Llei 9/2019, ja que d'acceptar-la s'hauria d'incloure tots els supòsits corresponents a la resta de col·lectius que disposassin d'una regulació específica. En qualsevol cas, consideram que la redacció actual del text ja inclou la protecció als infants i adolescents.

4.4.6. Article 11

La Conselleria d'Afers Socials al·lega que la redacció de l'apartat 2 d'aquest article és confusa de manera que s'hauria de distingir la part dispositiva de les mesures proposades. S'accepta aquesta al·legació i es proposa la redacció següent de l'article 11.2:

"Sense necessitat de requeriments dels òrgans competents, les empreses han d'adoptar totes les mesures adequades per neutralitzar els riscos, dins el límit de les activitats respectives. Entre aquestes mesures s'inclouen, comunicar els riscos a l'òrgan competent, retirar del mercat els béns que suposin un risc, així com recuperar-los dels consumidors i publicar avisos especials".

4.4.7. Article 14

La Conselleria de Turisme, Cultura i Esports manifesta que existeix una contradicció en l'apartat 5 quan després d'assenyalar que es pot exigir un premi o regal sense pagar contraprestació, s'indica que l'empresa haurà d'informar al consumidor que rep el premi de les despeses i impostos que genera. A més, es contradiu amb l'article 21.6 on es diu que quan una empresa ofereix un bé o servei gratuït als consumidors, no es podrà exigir cap pagament o contraprestació.

Pel que fa a aquesta al·legació, consideram que no existeix cap contradicció ja que es tractes de supòstis diferents. Així, l'article 14.5 es refereix a les despeses que poden suposar l'obtenció d'un premi o regal, com poden ser les despeses de transport o desplaçament (per exemple viatjar a un altre ciutat a recollir el premi, com pot ser un cotxe) o els impostos que es meritaren d'aquest premi. Pel que fa a l'article 21.6, es refereix al preu del bé o servei inclòs en l'oferta, de manera que si l'ofereix com a gratuït, no podrà després exigir un pagament.

4.4.8. Article 16

L'entitat Direct Selling Europe al·lega que el contingut de l'apartat 3 d'aquest article suposa una prohibició de les visites no sol·licitades, la qual cosa està prohibida per la Directiva 2019/2162 (UE) del Parlament Europeu i del Consell, de 27 de novembre de 2019. Més concretament, s'al·lega l'apartat 7 de l'article 19 del Text refòs de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Real decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, i introduït pel Real decret-llei 24/2001, de 2 de novembre, de transposició de la Directiva (UE) 2019/2162 del Parlament Europeu i del Consell de 27 de novembre de 2019, on es disposa que:

"La Administración pública competente, con el fin de proteger en mayor medida los intereses legítimos de los consumidores y usuarios, podrá restringir, en los términos que se establezca, determinadas formas y aspectos de las visitas no solicitadas efectuadas por el empresario en el domicilio del consumidor y usuario o las excursiones organizadas por el mismo con el objetivo o efecto de promocionar o vender bienes o servicios. Las disposiciones que se adopten serán proporcionadas y no discriminatorias, sin que en ningún caso puedan implicar la prohibición de los citados canales de venta, salvo cuando se basen en motivos distintos a la protección de los consumidores, tales como el interés público o el respeto de la vida privada de los mismos"

Per altra banda l'Asociación de Empresas de Venta Directa al·lega que amb la redacció de l'apartat 3 d'aquest article s'invadeixen competències exclusives de l'estat en matèria civil, mercantil i contractual. A aquest efecte s'indica diversa jurisprudència del Tribunal Constitucional, entre d'altres, la STC 31/2010, de 28 de juny, on es diu que la matèria de defensa dels consumidors és un àmbit de concurrència competencial de títols habilitants diferents, de manera que l'atribució estatutària de la competència de caràcter exclusiu a la comunitat autònoma no pot afectar a les competències reservades per la Constitució a l'estat. En resum, es manifesta que la matèria regulada en aquest article és pròpia del Dret Civil i per tant, excepte en supòsit d'existència de dret foral, competència exclusiva de l'estat (article 149.8 de la Constitució).

En darrer lloc, la Conselleria de Famílies i Afers Socials al·lega que en l'apartat 5 d'aquest article s'hauria d'especificar com s'ha d'articular l'autorització expressa i per escrit del consumidor.

Pel que fa a l'al·legació de Direct Selling Europe, consideram que el contingut d'aquest article no suposa una vulneració del disposat en la normativa bàsica de consum, atès que no suposa una prohibició d'aquestes modalitats de contractació, sinó l'adopció de mesures per a la protecció del consumidor. No obstant això, en favor del principi de proporcionalitat que estableix l'esmentat article 19.7, es considera més adequat que l'autorització no s'exigeixi per escrit i que només es limiti a les accions comercials realitzades en el domicili del consumidor. Així per tant, s'accepta parcialment aquesta al·legació, de manera que l'article 16.3 passarà a tenir la següent redacció:

"L'acció comercial de les empreses realitzada en el domicili de la persona consumidora, haurà de ser autoritzada prèviament pels consumidors o usuaris. Les empreses comercialitzadores seran responsables de l'obtenció de l'autorització i d'acreditar-la davant les autoritats de consum."

Pel que fa a l'al·legació de l'Associación de Venta Directa, cal tenir en compte que si bé el principi d'autonomia privada recollit en el Codi Civil (article 1255) constitueix la base per a la regulació de les relacions contractuals entre particulars, no es pot considerar aquest principi com a absolut, sinó que està subjecte a uns límits, com és la protecció que preveu la llei per als consumidors. Aquest article no ve a regular els elements del contracte, qüestió que entenem es trobaria dins l'àmbit de la competència exclusiva de l'estat, segons es desprèn de l'article 149.1.8 de la Constitució, sinó que estableix unes cautel·les o mesures que permetin al consumidor decidir de manera més clara a l'hora de celebrar un contracte. En conseqüència, no s'accepta aquesta al·legació.

En relació amb l'al·legació de la Conselleria d'Afers Socials, no s'accepta per resultar innecessària.

4.4.9. Article 18

La Conselleria de Turisme, Cultura i Esports al·lega que existeix una contradicció en l'apartat 2 en relació amb l'apart 3 lletra K, ja que s'indica que només es podrà cobrar per l'elaboració d'un pressupost si s'ha informat prèviament al consumidor, i després s'indica l'import que s'ha de pagar per la confecció del pressupost si el consumidor no l'accepta.

En relació amb aquesta al·legació, no existeix cap contradicció. Per una banda, només es pot cobrar per l'elaboració d'un pressupost si l'empresa informa prèviament, i en tot cas només es pagarà pel pressupost si aquest no s'accepta.

4.4.10. Articles 25 i 26

La Conselleria de Turisme, Cultura i Esports al·lega que en l'article 26 s'hauria d'especificar que serà exigible proporcionar, a més de la informació que preveu l'article 25, la pròpia informació prevista en l'article 26.

No s'accepta aquesta al·legació, perquè aquesta precisió ja esta prevista en l'article 26.

4.4.11. Article 27

L'Asociación de Venta Directa reitera l'al·legació sobre la competència exclusiva de l'estat en matèria de legislació civil.

Es reitera el manifestat anteriorment en relació amb l'article 16.

4.4.12. Article 31

La Conselleria de Turisme, Cultura i Esports planteja el dubte si dins el concepte d'habitatge s'han d'entendre incloses les places d'aparcament.

Aquesta al·legació tampoc s'accepta ja que aquest article es refereix exclusivament a les mesures que s'han d'adoptar per a la protecció del consumidor a l'hora d'adquirir un habitatge, mentre que una plaça d'aparcament no té la consideració d'habitatge.

4.4.13. Article 32

La Conselleria de Famílies i Afers Socials proposa que en el títol d'aquest article s'especifiqui que es tracten d'habitatges de nova construcció.

Per a una millor comprensió del text per part dels consumidors s'accepta aquesta al·legació.

4.4.14. Article 34

La Conselleria de Família i Afers Socials proposar fer menció de l'article 55 de la Llei 9/2019.

No s'accepta aquesta al·legació i es reitera el manifestat en l'apartat 4.4.4.

4.4.15. Article 41

La Conselleria de Famílies i Afers Socials al·lega una contradicció entre l'apartat 2 i l'apartat 3 d'aquest article a l'hora de regular l'accés al Registre d'Associacions de Consumidors i Uuaris de les Illes Balears.

S'accepta aquesta al·legació de manera que els apartats 2 i 3 d'aquest article passen a tenir la redacció següent:

"2. El compliment del disposat en l'apartat anterior será condició indispensable per accedir al Registre d'Associacions de Consumidors i Usuaris de les Illes Balears.

3. Reglamentàriament s'establiran el requisits per a la inscripció en el Registre d'Associacions de Consumidors i Usuaris de les Illes Balears."

4.4.17. Article 50

La Conselleria d'Educació i Universitats suggereix eliminar de l'apartat 1 d'aquest article el terme "cicles", atès que els cicles formatius de grau bàsic són educació obligatòria i dona lloc a confusió.

S'accepta l'al·legació.

4.4.17. Article 65

La Conselleria de Turisme, Cultura i Esports al·lega que el preu de les mostres que ha de satisfer l'Administració de Consum ha de ser el de cost, atès que no existeix relació comercial entre l'administració i l'empresa titular del bé objecte de la mostra, ja que es realitza en el marc d'una activitat de control i vigilància. També s'al·lega que si de la presa de mostres i anàlisi es constata l'existència d'una infracció administrativa, l'Administració hauria de poder exigir al responsable les despeses ocasionades per la presa de mostres.

En relació amb aquesta al·legació, per tal de facilitar l'actuació del personal inspector i evitar que hagin de realitzar diferents càlculs a l'hora de realitzar la seva tasca, es considera més adequat mantenir aquesta redacció.

En segon lloc, es considera que les despeses derivades de la presa de mostres es troben incloses dins l'esmentat article 97.2.

Així per tant, no s'accepta aquesta al·legació.

4.4.18. Article 68

La Conselleria de Famílies i Afers Socials proposa afegir com a supòsit per a l'adopció de mesures provisionals, quan afectin a consumidors vulnerables.

S'accepta aquesta al·legació, de manera que l'article 68.1 b) passa a tenir la redacció següent:

"Quan es vulnerin els legítims interessos econòmics i socials dels consumidors, especialment en el cas dels consumidor vulnerables".

4.4.19. Article 87

La Conselleria d'Economia, Hisenda i Innovació al·lega que aquest article regula qüestions en matèria de contractació, la qual cosa fa que s'hagi de sol·licitar informe previ a la Junta Consultiva de Contractació Administrativa. Per altra banda, es recomana eliminar la primera part de l'apartat 2, ja que avaluar el fet d'estar adherida al sistema arbitral de consum pot tenir sentit quan les empreses contractistes tinguin relació amb els consumidors i usuaris, però en molts casos la relació que deriva del contracte no implica cap contracte entre l'empresa adjudicatària i les persones consumidores.

També es recomana eliminar l'apartat 5, atès que suposa incloure una prohibició de contractar i una causa de resolució del contracte, sense que la comunitat autònoma tingui competències per a fer-ho.

També s'al·lega que aquest article conté disposicions en matèria de subvencions ja que preveu una causa de reintegrament de subvencions. S'indica que, si bé a les bases reguladores de les subvencions es poden incloure causes de reintegrament diferents de les previstes a la legislació, cal tenir en compte que aquestes causes han de tenir relació amb l'objecte de la subvenció.

També es recomana traslladar per raons de sistemàtica a l'article 92 la consideració com a infracció administrativa de l'incompliment dels laudes arbitral.

La Conselleria de Famílies i Afers Socials, es pronuncia en termes similars a la Conselleria d'Economia, Hisenda i Innovació. A més, proposa recollir un procediment per a l'obtenció del distintiu arbitral i incloure una disposició transitòria per a les empreses afectades.

En relació amb aquestes al·legacions, s'accepta el manifestat en relació amb els aspectes de contractació, activitat subvencional i tipificació.

Pel que fa al procediment per aconseguir el distintiu arbitral, cal tenir en compte que el procediment per a l'obtenció del distintiu arbitral esta recollit en el Real decret 713/2024, de 23 de juliol, pel que s'aprova el reglament que regula el sistema arbitral de consum, atès que l'arbitratge és una competència estatal.

Així per tant, aquest article passa a tenir la redacció següent:

"1. Las administraciones públicas establecidas en las Illes Balears propiciarán que las entidades y las empresas que dependan de ellas y las empresas concesionarias que gestionen servicios públicos o aquellas que reciban fondos públicos se adhieran al sistema arbitral de consumo cuando la actividad que presten vaya dirigida a los consumidores.

2. Las entidades o empresas que conforman el sector público de la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears que realicen transacciones con los consumidores presentarán oferta pública de sometimiento al sistema arbitral de consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo de las Illes Balears, previo acuerdo del órgano competente de la entidad o la empresa.

3. La Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears considerará la adhesión al arbitraje de consumo como requisito o mérito objetivo en la valoración de los premios a la calidad o en la concesión de los distintivos de calidad que tenga establecidos o pueda crear.

4. Solo podrán utilizar el distintivo arbitral de consumo las empresas sometidas o adheridas al arbitraje de consumo."

4.4.22. Article 89

pág. 20

L'Associació de Distribuïdors de les Illes Balears considera que s'hauria d'eliminar l'apartat 4, en el qual s'indica que en el cas de productes comercialitzats amb marca blanca seran responsable tant l'entitat titular de la marca com el fabricant.

No s'accepta aquesta al·legació, tota vegada que a més del fabricant, consideram que el distribuïdor també ha de ser responsable ja que és qui posa en l'etiqueta la seva marca i es comercialitza el bé a l'empar d'aquesta denominació comercial. Tot això, sense perjudici que el distribuïdor pugui repetir contra el fabricant en cas de negligència o incompliment contractual.

4.4.21. Article 94

La Conselleria de Família i Afers Socials proposa incloure com a circumstància agreujant quan es tracti d'un consumidor que tingui la condició de vulnerable.

S'accepta l'al·legació.

4.4.22. Article 100

La Conselleria de Turisme, Cultura i Esports considera que en l'apartat 9 s'hauria de substituir el terme "expedients" per "procediments". A més, s'assenyala que l'acumulació de procediments pot suposar una vulneració de la normativa vigent en matèria de protecció de dades, ja que a l'hora de fer la comunicació als altres interessats podrà tenir accés a les dades personals.

Pel que fa al manifestat per aquesta conselleria, s'accepta la primera al·legació.

Pel que fa a la segona qüestió, no s'accepta atès que les persones denunciants no tenen la condició d'interessat i per tant no podran accedir a l'expedient ni tenir coneixement de les dades d'altres denunciants.

4.4.23. Disposició addicional tercera

La Conselleria de Famílies i Afers Socials considera que el seu contingut és redundant respecte del previst en la Llei 40/2015, d' 1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

No s'accepta aquesta al·legació, ja que es considera més adequat per al coneixement d'aquelles entitats que no són administració pública i que subscriuen convenis en matèria de consum.

4.4.24. Disposició transitòria primera

La Conselleria de Famílies i Afers Socials considera que s'hauria d'especificar el títol concret del decret al que es refereix.

S'accepta l'al·legació.

4.4.25. Disposició final primera

La Conselleria de Famílies i Afers Socials considera que s'hauria d'autoritzar també al conseller als efectes de desenvolupar, a través d'ordres, aquesta llei.

S'accepta aquesta al·legació.

4.4.26. La Conselleria de Família i Afers Socials, la Conselleria de Turisme, Cultura i Esports i la Conselleria d'Habitatge, Territori i Mobilitat han realitzat diverses suggerències sobre el text de la norma relacionades amb qüestions d'estil i de caràcter ortogràfic, les quals es tindran en compte.

4.4.27. La Conselleria de Turisme, Cultura i Esports considera que la utilització del terme "gent gran" a diversos articles pot crear inseguretat jurídica, per la qual cosa es considera necessari concretar l'edat de les persones per poder ser incloses dins l'esmentat col·lectiu de gent gran.

En relació amb aquesta al·legació, no s'accepta ja que es considera adient no incloure una edat concreta per tal de poder incloure també a jubilats i inclús a jubilat menors de 65 anys, els quals es consideren susceptibles d'una protecció especial.

4.4.28. En compliment del que disposa l'article 43 de la Lei 7/2014, de 23 de juliol, de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears, es va convocar el Consell de Consum de les Illes Balears per tal de poder donar audiència a les entitats representades, així com per emetre l'informe corresponent sobre el text presentat.

De les entitats representades en l'esmentat òrgan varen presentar al·legacions la Confederació d'Associacions Empresariales de les Illes Balears (CAEB) i l'Asociación de Usuarios Financieros (ASUFIN). El Consell de Consum de les Illes Balears es va reunir el dia 7 de gener de 2025 i es va contestar a les al·legacions de la manera següent:

- Per que fa les al·legacions de la CAEB, s'informa en el Consell de Consum de les Illes Balears que s'accepten les al·legacions corresponents als articles 19, 20.2, 22.3, 27.10, 53.3, 94.1. e) 95.1, 96.1 i 101.

No s'accepten les al·legacions relatives als articles següents:

Article 22.4. En l'informe del Consell de Consum s'indica que *"(...) sobre la posibilidad de grabar el consumidor las conversaciones contractuales con la empresa, sin previo aviso, no se acepta, ya que las normas de protección de datos personales solo se aplican a las personas físicas, en consecuencia, el consumidor que se relacione con una empresa-persona jurídica, no tiene obligación de advertir a la empresa que va a grabar la conversación pre o contractual."*

Article 29. En l'informe del Consell de Consum s'indica que *"(...) relativo a la lengua oficial que el consumidor elija en las relaciones de consumo, el artículo se refiere a las relaciones orales o verbales. No a la documentación o información"*

pág. 22

escrita o en otro soporte. En la información verbal a facilitar en las relaciones orales, la empresa ha de aceptar la lengua oficial elegida por el consumidor, sin perjuicio de que pueda contestarle en la otra lengua oficial."

Article 61.3. En l'informe del Consell de Consum s'indica que "(...) *El inspector no puede identificar con carácter previo en el acta cuál es el objeto de la inspección, pues ello limitaría su actuación, impidiendo reflejar en el acta otros hechos que el inspector considere anómalos y que en principio no eran objeto de la inspección, pero que el inspector no puede dejar pasar por alto. Ha de reflejar en el acta todo aquello que considere que incumple las normas de protección de los consumidores. En el curso del posterior procedimiento sancionador, la empresa dispondrá de todas las posibilidades de alegación y defensa.*"

Article. 78. En l'informe del Consell de Consum s'indica que "(...) *Se refiere a los procedimientos de reclamación previa que la empresa pone a disposición del consumidor. Por otra parte, el artículo dice con claridad que las empresas han de informar de la dirección postal para que los consumidores puedan reclamar y aquellas empresas que tienen un canal en línea, además, deben proporcionar un correo o canal electrónico para que el consumidor pueda reclamar por esta vía. Pero la empresa cumplirá el artículo con facilitar la dirección postal física para reclamar. Aquéllas empresas que solo se relacionan on line con sus consumidores deberán indicar en su web un correo electrónico u otro tipo de canal electrónico para que el consumidor pueda reclamar, en todo caso trataremos de dar una redacción más clara al artículo para que no haya dudas, por lo que se acepta parcialmente.*"

Article 94.1 g). En l'informe del Consell de Consum s'indica que "(...) *no cabe eliminar la agravante de productos de bienes de uso o consumo común, ordinario y generalizado ya que es básica en el Texto Refundido estatal*".

- Pel que fa a les al·legacions d'ASUFIN, el Consell de Consum va informar el següent:

Primera. A la definición y ámbito subjetivo de la Ley.

En la redacción inicial del borrador de anteproyecto nos planteamos incorporar a los autónomos como sujetos protegidos, y considerarlos, a efectos de la ley, como consumidores. Sin embargo, dicha consideración, que parece razonable, entraña dificultades considerables, en la medida en que su actividad empresarial o profesional no es compatible con la de consumidor o usuario. Cierto es que en la compra de bienes y en la contratación de servicios para su actividad empresarial o profesional, el autónomo se encuentra en similar posición de inferioridad a la del consumidor, cuando contrata con grandes empresas, pero dicha contratación se realiza como empresa, no como consumidor. Por otra

pág. 23

parte, está la contratación dual, es decir, aquella que el autónomo lleva a cabo para dar un uso indistinto del bien o servicio como consumidor y como autónomo. El ejemplo más palpable es la compra de un terminal móvil y la contratación de una línea telefónica para uso indistinto con los clientes y con la familia y amigos. En esta contratación dual cabría la protección del autónomo como consumidor cuando usa los bienes y servicios en un ámbito no empresarial o profesional. Sin embargo, además de los problemas de prueba que genera que uso prevalece, lo que nos ha inclinado a no incorporar a los autónomos en el paraguas de protección de los consumidores es la asimetría que el Código de Consumo de Cataluña introduce con las leyes de las otras Comunidades Autónomas y con la Ley estatal, que no contemplan a los autónomos como consumidores. Nosotros creemos que las normas de protección de los consumidores de toda la Unión Europea deben estar armonizadas, al menos en las definiciones de los conceptos básicos, y, por supuesto, las normas españolas.

En cuanto a los conceptos jurídicos indeterminados contenidos en la ley, hemos procurado incluir los mínimos imprescindibles, pero, las leyes suelen tener con frecuencia dichos conceptos por diversas razones. En el caso concreto de los colectivos sujetos a una protección especial del artículo dos, añadimos deliberadamente dos, los mayores de edad, sin poner una edad concreta, puesto que la ley actual que marcaba los mayores de 65 años para el colectivo de las personas mayores, dejaba fuera del colectivo a personas jubiladas anticipadamente, algunas de las cuales podían formar parte de ese colectivo, pero no podían por culpa de la edad. Igualmente, para la coletilla final de "...cualquier colectivo en situación de indefensión o inferioridad", el concepto queda abierto para colectivos que no han alcanzado dichas situaciones de indefensión o inferioridad y que no están contemplados en dicho artículo de manera explícita, pero que pueden surgir posteriormente, como por ejemplo los afectados por la DANA de Valencia.

Segunda. Definición de cláusulas abusivas.

En este punto nos encontramos con la disyuntiva siguiente: se trata de un concepto propio del derecho privado, contenido en la legislación civil y mercantil, de competencia estatal, donde las comunidades autónomas no podemos ir más allá de la regulación estatal, a riesgo de que el Estado plantee un conflicto constitucional de competencias. Pero, por otra parte, el anteproyecto tipifica como conducta sancionable la incorporación de cláusulas abusivas en los contratos con consumidores. Con lo cual, los órganos inspectores, instructores y sancionadores autonómicos, han de llevar a cabo un análisis previo de las condiciones generales de los contratos suscritos con consumidores de las Islas Baleares, pero a la luz del Texto Refundido estatal que define lo que es una cláusula abusiva y detalla en la denominada "lista negra" aquellas más usuales o más relevantes que se pueden encontrar en los contratos con consumidores. Por ese motivo, no hemos querido ni podido desarrollar un régimen distinto de

cláusulas abusivas en el anteproyecto, además de que la ley estatal es transposición de la Directiva de cláusulas abusivas en contratos con consumidores, por lo cual hemos respetado la legislación armonizada comunitaria y la competencia del Estado en esta materia.

Por otra parte, aceptamos la sugerencia de incorporación de las cláusulas no transparentes como abusivas, en coherencia y de acuerdo con la legislación estatal citada.

Tercera. Irrenunciabilidad de los derechos. Art. 5.

Este punto también roza el espinoso terreno de la competencia del Estado en la regulación del derecho de los contratos (el derecho privado), que nos está vedado a las Comunidades Autónomas, salvo el desarrollo de su derecho foral propio, no siendo esta la regulación objeto del anteproyecto. Por ese motivo nos hemos limitado a reproducir la legislación estatal en este punto, evitando todo riesgo de cuestiones de constitucionalidad ante el Tribunal Constitucional que el Estado pudiera plantear.

Cuarta. Obligación de entregar y conservar la documentación. Art. 12.

Aceptamos íntegramente la sugerencia y extendemos la obligación a todos los servicios, especialmente a los de tracto sucesivo.

Quinta. Arts. 18, 20 y 22a 22 (presupuestos y documentos justificativos de la relación de consumo y soporte documental).

Agradecemos sinceramente la valoración positiva de los artículos mencionados, que suponen una garantía preventiva en el ejercicio de los derechos de los consumidores.

Sexta. Registros de Morosos del art. 24.

La breve regulación de las cautelas que han de adoptar las empresas a la hora de incluir a un consumidor en un fichero de morosos, que tan comedidamente hemos incorporado en el anteproyecto, también se ve afectada por la legislación estatal, en este caso por las normas de protección de datos personales, que, además de ser normas de competencia estatal, están armonizadas con el Reglamento de protección de datos de la Unión Europea.

La definición de quien se considera moroso ya está regulada en la Ley de Protección de Datos de carácter personal, sin que nosotros podamos modificarla. Pero si hemos querido explicitar que la inclusión de un consumidor en un registro de morosos a la ligera, como a veces ocurre, sin comprobarse la certeza de la deuda, si está litigiosa o no la deuda, e incluso sin comprobar si la identidad del consumidor inscrito es la del deudor, dará lugar a sanción a la empresa

ordenante de dicha inscripción incorrecta. También no darle de baja del registro cuando ha satisfecho su deuda.

Séptima. Derecho a la protección jurídica y a la reparación de daños y perjuicios (arts. 30 y ss).

El anteproyecto tipifica como infracción el no contestar las reclamaciones de los consumidores en el plazo establecido (art. 92 V.1)

En cuanto a la sugerencia de incorporar en la información pre y contractual de las empresas, las compensaciones e indemnizaciones, debería regularse en la ley estatal, puesto que, de hacerse en una ley autonómica, estaríamos vulnerando la unidad de mercado al exigir a las empresas en las Islas Baleares, requisitos de la contratación que no se exigen en el resto de España.

En cuanto a la incorporación en el texto de un párrafo que proviene de las normas administrativas, de exigencia de reposición de la situación alterada por la infracción, al empresario, y la eventual declaración de daños y perjuicios, en la resolución sancionadora, es una medida loable en la protección de los consumidores, pero choca con dos dificultades, una de índole material: una vez formulada la declaración, si el empresario no cumple voluntariamente la misma, como se le obliga?, como se ejecuta dicha decisión?, pues la recaudación ejecutiva de la Administración tiene obligación de ingresar lo recaudado en las arcas públicas. Y, si la reposición de la situación alterada es una obligación no dineraria sino una obligación de hacer, como la ejecuta la Administración. Por otra parte, hay una dificultad formal, cuasi constitucional, cuál es la posible invasión de las competencias y funciones del poder judicial, que es el que tiene encomendada constitucionalmente la función de juzgar y ejecutar lo juzgado. Además, el anteproyecto refuerza los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos de consumo, la mediación y el arbitraje, precisamente para que los consumidores que tienen un conflicto de pequeña cuantía no queden indefensos. Además del juicio verbal gratuito, como último recurso.

Octava. Protección de los consumidores en materia de vivienda.

De nuevo agradecemos a ASUFIN el reconocimiento del esfuerzo realizado en el anteproyecto, en este sector tan importante como el de la vivienda.

Por cierto, las obligaciones de información y entrega de documentación, consideramos que también afectan a las agencias inmobiliarias.

Novena. Formación financiera. Art. 34.

La transposición de la nueva Directiva de créditos al consumo corresponde al Estado, y consideramos que ha de ser este el que disponga los recursos necesarios para su cumplimiento. En tanto no haya sido transpuesta a nuestro ordenamiento, no puede anticiparse una comunidad autónoma a regular lo que al Estado compete.

Décima. Responsabilidad por la potestad sancionadora. Arts. 90 y 91.

Nuevamente agradecemos a ASUFIN el apoyo, en este caso a la derivación de la responsabilidad en las quiebras fraudulentas de las empresas, que perjudican gravemente a los consumidores, hacia las personas que componen los órganos de dirección de las mismas.

Undécima. Procedimiento sancionador. Art. 100.

En sintonía con el Texto Refundido de la Ley Estatal de defensa de los consumidores y otras leyes complementarias, las asociaciones de consumidores serán consideradas parte interesada en los procedimientos sancionadores iniciados como consecuencia de denuncia presentada a través de las mismas, cumpliendo los requisitos establecidos en la norma estatal citada.

Así lo establece el anteproyecto, que se remite a la ley estatal, que en este aspecto tiene carácter básico."

Durant la reunió del Consell de Consum, la Direcció General de Salut Pública va proposar, respecte de l'article 92 III.15, tipificar en punts diferents la comercialització de productes caducats i la de productes amb data de consum preferent sobrepassada. Aquesta al·legació es va acceptar.

Així mateix la CAEB va proposar en relació amb l'article 78.2, afegir la possibilitat que els consumidors puguin presentar les seves reclamacions prèvies a través de les xarxes socials de les empreses. Aquesta al·legació també es va acceptar.

4.5. Informes i dictàmens

D'acord amb l'article 59 de la Llei 1/2019, de 31 de gener, del Govern de les Illes Balears, l'avantprojecte de llei s'ha de sotmetre als següents informes i dictàmens:

- 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 les Illes Balears, vist que 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, es tracta d'una norma amb indubtable contingut econòmic i social.
- El Consell de Consum de les Illes Balears, d'acord amb el que disposa l'article 43 de la Llei 7/2014 ha d'informar els projectes de disposicions generals que afectin als consumidors i usuaris.
- 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

pág. 27

normatiu no incideix en la garantia de la unitat de mercat i, per tant, no cal emetre informe sobre aquest aspecte.

D'altra banda, no es considera preceptiva l'emissió dels següents informes:

- 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 justifiquin. Tenint en compte de l'objecte de l'avantprojecte de Llei, no concorre el supòsit requerit per a l'emissió d'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 previstos en l'article 18 de la Llei 5/2010, de 16 de juny, reguladora del Consell Consultiu.

En relació amb els informes i dictàmens preceptius, s'han emès els següents:

4.5.1. Informe del Consell de Consum de les Illes Balears

El Consell de Consum de les Illes Balear va informar favorablement aquesta iniciativa normativa en la sessió de 7 de gener de 2025, tal i com consta en el certificat de la secretària de l'esmentat òrgan emès el dia 9 de gener de 2025.

4.5.2. Dictàmen del Consell Econòmic i Social de les Illes Balears

El Consell Econòmic i Social (CES) va emetre el dictàmen corresponent en data 28 de gener de 2025 (Dictamen 1/2025). Aquest dictamen, a banda de formular una sèrie d'observacions de caràcter general i de caràcter particular, es remet al dictamen 6/2021 que es va emetre en relació amb un anterior avantprojecte de Llei en matèria de consum, el qual finalment no es va presentar davant el Consell de Govern.

Pel que fa a les observacions realitzades en l'esmentat dictamen 6/2021, només s'analitzaran les que es refereixen al present avantprojecte.

1. 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 suposen càrregues econòmiques a les empreses, sinó que se n'hauria de fer un 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 empresescontractants.

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 obligacions de lliurament de documentació que s'estableixen 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.

2. 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 d'aquesta administració de consum.

3. En relació amb els articles 7.1. i 71.3 de l'Avantprojecte, el CES considera que s'han d'aclarir dos conceptes jurídics indeterminats: «complir amb la diligència necessària» i «els lapses de temps suficients».

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 la qual es formula en els mateixos termes.

Quant al concepte de «lapses de temps suficients» per imposar multes coercitives, consideram 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*.

4. 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,

pág. 29

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.

5. 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.

6. El CES proposa, en relació amb el contingut de les actes d'inspecció, incloure les mesures provisionals en l'apartat 3 de l'article 61. Des de la Conselleria de Salut 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.

7. Proposa el CES en l'observació a l'article 68.4, relatiu a l'adopció de mesures provisionals per l'inspector, que el termini màxim d'audiència de cinc dies hàbils passi a ser un termini 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.

8. Pel que fa a l'observació a l'article 89, 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 exigit 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.

Pel que fa a les observacions realitzades en el dictamen 1/2025, s'analitzen a continuació.

I. Anàlisi de les observacions generals

1. Considera el CES que “la futura norma hauria de fer una passa més endavant i contemplar les eines eficaces per garantir l'accés de totes les persones als mecanismes disposats per a la defensa dels seus interesos, com ara, facilitar a través de les oficines de consum l'accés a l'administració electrònica a totes les persones consumidores que tinguin la condició de vulnerable i així ho manifestin.”

Pel que fa a aquesta observació, cal tenir en compte que les oficines de consum permeten l'accés a totes les persones consumidores i usuàries de manera presencial, pel canal tradicional en paper, i pel canal electrònic, siguin vulnerables o no, inclús es dóna informació i atenció telefònica als consumidors que ho demanen per aquest canal a través del número d'atenció telefònica gratuït 900 166 000.

2. Manifesta el CES l'elevat nombre de conductes que l'avantprojecte de llei tipifica com a infraccions, algunes de les quals, assenyala, són una reproducció literal de conductes ja previstes en la normativa bàsica estatal, la qual cosa no significa que la potestat sancionadora pugui exercir-la la comunitat autònoma en qualsevol supòsit, sinó únicament en aquells casos en què tenguin competència. Es per això que es plantejen dubtes sobre el fet que l'avantprojecte tipifiqui com a infraccions les conductes relatives a la contractació fora de l'establiment mercantil o sobre la contractació electrònica, ja que fan referència a títols competencials que es recullen en l'article 149.1, apartat 6 i 8, de la Constitució.

En relació amb aquesta observació, cal tenir en compte que 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 autonòmica de protecció dels consumidors es limitava a reproduir els pocs tipus d'infracció de la llei estatal i 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 vigent llei que va substituir l'Estatut del consumidor de l'any 98, va ampliar els tipus d'infracció de manera significativa. Així i tot, cada cert temps sorgeixen noves conductes infractores que no estan tipificades, 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

pág. 31

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. 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

1. En l'exposició de motius es considera que s'hauria d'incloure una referència expressa a la Llei 4/2022, de 25 de febrer, de protecció dels consumidors i usuaris davant de situacions de vulnerabilitat social i econòmica, atesa la seva incidència en aquest avantprojecte.

No s'accepta aquesta observació, tota vegada que ja es fa menció al Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, i en la qual es troba incorporat el contingut de l'esmentada Llei 4/2022.

2. En l'article 2. a), es manifesta que s'elimina la possibilitat que les persones jurídiques, tot i actuar fora de la seva activitat professional, puguin gaudir d'aquesta consideració.

En relació amb aquesta al·legació, cal tenir en compte que l'avantprojecte de llei distingeix entre les persones jurídiques que actuen sense ànim de lucre en un àmbit aliè a una activitat empresarial o professional (normalment, associacions, fundacions, partits polítics, sindicats, organitzacions empresarials i professionals), que tindran la condició de persones consumidores o usuàries als efectes de la protecció de les normes de consum, i les que tenen una finalitat de lucre i actuen a l'àmbit de la seva activitat empresarial o professional (societats mercantils). Aquestes darreres no poden actuar fora de la seva activitat empresarial o professional i en cap cas podran ostentar la condició de persones consumidores o usuàries.

3. En l'article 4, relatiu als drets de les persones consumidores, es proposa afegir el dret a relacionar-se electrònicament amb l'administració de consum.

No s'accepta aquesta observació atès que ja la Llei 39/2015 recull aquest dret amb caràcter general per a qualsevol persona que es relacioni amb l'administració, i per tant també inclou als consumidors.

4. En l'article 7.2 es manifesta que aquest article incorpora la bona fe a les relacions de consum, quan l'article 7 del Codi Civil també preveu que els drets s'han d'exercir d'acord amb les exigències de la bona fe.

Les normes de consum regulen les relacions entre els consumidors i les empreses. Es per això que les relacions de consum s'han de fonamentar, d'acord amb les lleis que les regulen, en el principi de la bona fe, qüestió directament relacionada amb un aspecte del Dret de consum com és la prohibició de les pràctiques abusives. En qualsevol cas, el Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries, també fa referència a la bona fe en l'àmbit de les relacions de consum.

5. En l'article 21.1 es recomana eliminar de la part dispositiva l'expressió: (...) *com ara punts, bons, cànons, matrícules o denominacions anàlogues*. I passar-la a la part expositiva de la Llei, ja que es considera com a un aclariment.

S'accepta la observació i s'eliminarà el paràgraf.

6. En l'article 25.3. i), quan es refereix al dret de desistiment, el CES proposa afegir que es podrà exercir sense al·legar cap mena de justificació per la persona consumidora i no podrà estar subjecte a penalització.

No s'accepta aquesta observació, atès que la regulació que es fa del dret de desistiment en l'article 102 de la Llei estatal ja ho preveu. A més a més, es tracta d'una qüestió que té el caràcter de normativa bàsica.

7. En l'article 34 relatiu als objectius de la formació i l'educació dels consumidors i usuaris, es proposa aprofitar la transposició de la Directiva (UE) 2023/2225, de 18 d'octubre de 2023, relativa a contractes de crèdit al consum, per tal d'incloure aspectes tan importants com la gestió i assessorament sobre deutes o l'atenció social, psicològica, financera i jurídica, a persones en situació de sobre endeutament o en risc de ser-hi. (que l'Estat està tramitant) es podria aprofitar la nova regulació per donar cobertura a la gestió i assessorament financer, jurídic, psicològic y social, a les persones en situació de sobre endeutament o en risc de ser-hi.

En relació amb aquesta observació, cal tenir en compte que la transposició de l'esmentada Directiva correspon a l'Estat, que ja ha iniciat el corresponent procediment. Ha de ser la Llei estatal de transposició la que reguli les mesures d'assessorament i protecció a les persones en situació de sobre endeutament o en risc de ser-hi, i disposar els fons adequats per dur a terme aquestes activitats.

8. En l'article 40 proposa el CES que també es doni audiència de manera individualitzada a les associacions de consumidors i usuaris que no formen part del Consell de Consum de les Illes Balears, als procediments d'elaboració de normes de consum.

No s'accepta aquesta observació. Una de les funcions del Consell de Consum és el de conèixer i informar sobre la normativa que afecti als consumidors i usuaris, en el si del qual es troben representades la gran majoria (si no totes) de les

pág. 33

associacions de consumidors i usuaris. A més, cal tenir en compte que l'article 58.1 b) de la Llei 1/2019, del Govern de les Illes Balears, permet el compliment del tràmit d'audiència a través d'entitats representatives.

9. En l'article 41 i següents, relatiu al registre d'associacions de consumidors i usuaris, es proposa afegir que es tracta d'un registre de naturalesa pública, amb la finalitat que qualsevol persona interessada pugui accedir al seu contingut per tenir coneixement sobre les diferents associacions legalment constituïdes en aquest àmbit.

S'accepta la proposta i s'afegeix a l'article 41 que el Registre d'associacions de consumidors i usuaris de les Illes Balears es un registre de naturalesa pública.

10. En l'article 47.2, relatiu a la possibilitat de facilitar les dades de les empreses que generin conflictivitat o problemes recurrents amb les persones consumidores, s'haurà de tenir en compte el que disposa la normativa en matèria de protecció de dades en el cas d'empreses que tinguin la consideració de persona física.

Es pot acceptar aquesta proposta, de manera que s'afegeixi al final de l'article el següent: *"(...) sense perjudici del que disposi la normativa vigent en matèria de protecció de dades pel que fa als empresaris individuals"*.

11. En l'article 54, en relació amb el personal inspector de l'administració de consum, es proposa afegir que aquest personal ha d'estar acreditat d'acord amb els termes que disposa la normativa general en matèria de funció pública i exercir les seves funcions de conformitat amb la corresponent relació de llocs de treball.

No s'accepta aquesta al·legació. L'article 6.6 de la Llei 3/2003 ja disposa que *"L'inici del funcionament de noves unitats previstes en la relació de llocs de feina només serà efectiu quan s'hagin establert reglamentàriament les funcions que han de desenvolupa"*.

12. En l'article 63.4, proposa el CES afegir a la regulació dels fets recollits en les diligències del personal d'inspecció, que tenen el mateix valor probatori que els fets constatats en les actes d'inspecció.

S'accepta aquesta observació i s'afegirà el següent: *"sempre que compleixin els requisits recollits en l'apartat anterior"*.

13. En l'article 86, relatiu a l'actuació dels àrbitres de consum, proposa el CES afegir que també estaran sotmesos a les causes d'abstenció que estableix la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

En relació amb aquesta observació, cal precisar que els àrbitres de consum no tenen la condició de personal al servei de l'Administració, no són funcionaris ni personal laboral. En conseqüència, no estan subjectes a les causes d'abstenció o recusació de la Llei 40/2015. Però, si estan subjectes a les causes d'abstenció i recusació que estableix el Reial decret 713/2024, de 23 de juliol, pel qual s'aprova el reglament que regula el sistema arbitral de consum. Així per tant, consideram

que no es necessari recordar a la nova llei de consum allò que ja regula amb claredat la normativa vigent en matèria d'arbitratge.

14. En l'article 100.8, considera el CES que s'hauria d'especificar que la suspensió del procediment sancionador per l'òrgan competent serà fins que es dicti la corresponent resolució judicial ferma.

S'accepta aquesta observació.

15. En la disposició addicional tercera, proposa el CES que s'aprofiti l'aprovació de la llei per establir un règim especial per aquests convenis, a través del qual, s'ampliï el termini de vigència dels convenis o un nombre superior de pròrrogues al que preveu la normativa general administrativa.

S'accepta aquesta observació.

4.5.3. Informe d'avaluació d'impacte de gènere

L'Institut Balear de la Dona va emetre en data 15 de gener de 2025 l'informe d'avaluació d'impacte de gènere sobre la present iniciativa normativa.

En aquest informe, si bé s'indica que l'esborrany de norma ha respectat el principi d'igualtat en el llenguatge en la major part del seu contingut, s'han detectat algunes expressions que no han seguit el criteri general del text, per la qual cosa es recomana que es substitueixi la redacció de les següents expressions:

- "Els ciutadans" per "la ciutadania" o bé "els ciutadans i ciutadanes".
- "Els funcionaris" per "el funcionariat" o bé "els funcionaris i funcionàries".
- "Dels educadors" per "dels educadors i educadores" o bé "l'equip docent/formador".

Així com mantenir en la totalitat del text l'expressió "persones consumidores i usuàries".

Per altra banda, en l'informe també s'indica, per tal d'analitzar l'impacte del consum i dels conflictes que se'n deriven i adoptar les mesures específiques destinades a eliminar les desigualtats de fet per raó de sexe que hi pugui haver en aquest àmbit, que es tingui en compte l'anàlisi, l'estudi i la disponibilitat de les dades recollides sobre aquesta matèria desagregades amb la variable sexe, tot i d'acord amb el que disposa l'article 7 i 13 de la Llei 11/2016, de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes.

En darrer lloc, en relació amb l'oferta, promoció i publicitat dels productes, l'informe assenyalava que cal tenir en compte el que disposa la Llei 34/1988, d'11 de novembre, general de publicitat, on s'estableix que es considerarà il·lícita la publicitat que presenti a les dones de forma vexatòria, així com el disposat en l'article 62 de la Llei 11/2016, de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes, pel que fa a l'obligació de les administracions públiques de garantir que la utilització de la imatge de les dones no sigui discriminatòria ni sexista.

pág. 35

Pel que fa a la recomanació sobre la igualtat en el llenguatge, el Llibre d'Estil del Govern de les Illes Balears (2ª edició) indica que, si bé s'ha d'emprar un llenguatge neutre i no discriminatori, expressions com ara "*ciutadans i ciutadanes*", "*educadors i educadores*" s'han de rebutjar perquè van en contra de la claredat i precisió. En el mateix sentit, el Consell Consultiu de les Illes Balears (entre d'altres, el dictamen 14/2019) considera més adequat, per a una millor comprensió de la norma, la utilització del gènere masculí, el qual sempre s'ha considerat inclúsiu d'ambdós gèneres, i evitar l'ús de les formes completes masculina i femenina.

Així per tant, si bé el text de la norma inclou un llenguatge igualitari i no discriminatori, no es considera necessari tenir en compte les recomanacions de l'Institut Balear de la Dona pel que fa a l'ús del llenguatge.

Pel que fa a la recomanació de contemplar a les estadístiques de consum, l'anàlisi, l'estudi i la disponibilitat de les dades recollides en matèria de consum, desagregades amb la variable "sexe", s'estudiarà la possibilitat d'incorporar aquest camp a les estadístiques de la Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum, però no es considera adient indicar-ho a la norma.

Pel que fa a la darrera recomanació sobre la inclusió de la perspectiva de gènere en matèria de publicitat, la referència que es fa de la publicitat en el text d'aquesta iniciativa normativa és als efectes de garantir l'adequació d'aquesta amb el bé o servei que s'ofereix o es publicita, amb l'objecte de protegir l'esfera patrimonial dels consumidors, tot això, sense perjudici del que disposi la normativa sobre publicitat. Així, és a la normativa específica en matèria de publicitat, concretament en l'article 6 de la Llei 34/1988, d'11 de novembre, general de publicitat, on es preveu la il·licitud de la publicitat que presenti a les dones de manera discriminatòria o vexatòria, i la possibilitat d'interposar les accions legals corresponents per part de les entitats legitimades per fer-ho.

Així per tant, d'acord amb el principi d'especialitat que informa l'ordenament jurídic no es considera necessari incloure el suggeriment formulat per l'Institut Balear de la Dona, tota vegada que ja es preveu en la normativa específica sobre publicitat. Tot això, sense perjudici que aquesta iniciativa normativa ja conté, des d'un punt de vista de la defensa dels consumidors, disposicions destinades a evitar la discriminació per raó de gènere, com és la tipificació d'aquestes conductes com a infracció administrativa (article 92. V. 7).

4.6. 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 estat objecte d'un informe per part de la conselleria competent en matèria de coordinació de la iniciativa legislativa del Govern.

Aquest informe ha estat emès, en data 27 de gener de 2025, pel cap del Departament de Relacions amb el Parlament i de Coordinació Normativa.

Aquest informe es pronuncia sobre els aspectes següents:

- La congruència de la iniciativa legislativa amb altres que estiguin en curs d'elaboració o en tramitació al Parlament.
 - La qualitat tècnica de la proposta normativa.
 - La suficiència de la documentació a què fa referència el capítol II del títol IV de la Llei 1/2019 en el present moment del procediment.
 - La necessitat d'incloure la derogació expressa d'altres normes, així com de refondre en la nova norma altres d'existents en el mateix àmbit.
 - El compliment dels principis i les regles que estableix el títol IV de la Llei 1/2019.
1. Pel que fa al primer aspecte, malgrat que l'objecte de l'avantprojecte coincideix amb una proposició de llei presentada pel Grup Parlamentari Socialista (RGE 17874/2024), es conclou la congruència d'aquesta iniciativa normativa amb l'esmentada proposició de llei i la resta d'iniciatives legislatives que el Govern de les Illes Balears està elaborant.
 2. Pel que fa a la qualitat tècnica de l'avantprojecte, s'afirma la qualitat formal de la tècnica normativa emprada en la redacció del text, si bé es fa un suggeriment pel que fa a la redacció de l'article 50.2, el qual es tindrà en compte.
 3. Pel que fa a la suficiència de la documentació relativa als tràmits i als informes i dictàmens que exigeix la Llei 1/2019, es constata l'existència de la major part de la documentació, si bé es suggereix completar-la de la manera següent:
 - Manca el dictamen del Consell Econòmic i Social de les Illes Balears i l'informe de l'Institut Balear de la Dona.

El dictamen del Consell Econòmic i Social ha estat emès el dia 28 de gener de 2025, mentre que l'informe de l'Institut Balear de la Dona es va emetre el dia 15 de gener de 2025. Ambdós s'inclouran a l'expedient.

- Manca també l'informe del Consell de Consum de les Illes Balears.

Aquest informe es va emetre en data 7 de gener de 2025 i també s'incorporarà a l'expedient.

- Pel que fa a la memòria d'anàlisi d'impacte normatiu, s'hauria de fer referència, en l'apartat relatiu al marc normatiu en què s'insereix la proposta, a l'article 14.5 de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears, relatiu als drets amb les administracions públiques, atès que aquest precepte sembla tenir relació directa amb l'objecte de l'avantprojecte.

S'ha tengut en compte aquesta observació en aquesta memòria.

- També manca dins la memòria d'anàlisi d'impacte normatiu que es justifiqui la regulació que es fa dels drets lingüístics en l'article 29, en relació amb l'Acord de la Comissió Bilateral de Cooperació Administració General de l'Estat – Comunitat Autònoma de les Illes Balears, en relació amb la Llei 7/2014, de 23 de juliol, de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears, on acorda que la informació facilitada al consumidor haurà de figurar almenys en la llengua oficial de l'Estat.

Pel que fa a aquesta observació, cal tenir en compte que no ens trobam davant una qüestió competencial en materia de legislació civil, sobre la qual la competència és de l'Estat, sinó que es tracta d'una qüestió estrictament lingüística, la competència de la qual correspon a la comunitat autònoma. Així ho entén el Tribunal Constitucional (entre d'altres, la sentència núm. 173/2005).

En definitiva, es tracta d'una competència genérica materialment diferent de la que ostenta l'Estat sobre la legislació civil i que no ha de ser invadida des d'altres títols sectorials per regular, de manera injustificada, qüestions estrictament lingüístiques vulnerant així el principi de cooficialitat.

- Manca també una justificació més detallada per la qual es considera necessària, proporcionada i no discriminatòria la prohibició de comercialització a domicili de béns i serveis destinats a gent gran i a persones que pertanyen a col·lectius subjectes a protecció especial.

En relació amb aquesta observació, consideram que la redacció de l'article 16.5 s'ajusta al disposat en l'article 19.7 introduït en el nostre ordenament jurídic com a conseqüència de transposició de la Directiva (UE) 2019/2161 del Parlament Europeu i del Consell. L'objectiu d'aquest article es limitar les visites comercials que es fan en el domicili amb l'objecte de protegir determinats consumidors vulnerables. No es tracta de prohibir aquestes modalitats de contractació, sinó de limitar-les amb l'objecte de protegir l'esfera patrimonial d'aquests consumidors, perf la qual cosa entenem que aquesta limitació és proporcionada i en cap cas discriminatòria.

- Manca un estudi de càrregues administratives, tota vegada que, si bé s'indica que l'aprovació d'aquesta norma no suposaran càrregues per a la ciutadania, a l'hora de regular les associacions de consumidors s'estableixen determinats tràmits a realitzar per aquestes davant l'administració, com és la inscripció en el registre d'associacions de consumidors o la presentació de determinats documents.

pág. 38

Es comparteix el criteri de la Conselleria de Presidència a l'hora de considerar com a càrregues administratives per a les associacions l'obligació d'inscriure's en el Registre d'Associacions de consumidors i usuaris de oes Illes Balears, així com el fet de presentar documentació diversa. No obstant això, cal tenir en compte que l'avantprojecte es limita a establir l'obligació d'inscripció, però es remet al corresponent reglament el desenvolupament d'aquesta obligació i de la resta de tràmits, per la qual cosa es considera que un correcte estudi de càrregues administratives es realitzarà una vegada es tramiti el corresponent reglament que el desenvolupi, ja que es en aquesta norma on es concretaran cada un dels tràmits i la documentació precisa que han de presentar. En aquest sentit, cal tenir en compte que en data 15 de maig de 2024 es va iniciar el procediment per a l'elaboració del Projecte de decret pel qual es regula el Registre d'associacions de persones consumidores i usuàries de les Illes Balears.

- Manca també en la memòria d'anàlisi d'impacte normatiu, atès que el contingut de la norma pot afectar al tractament de dades personals, que es justifiqui l'exigència o no d'emetre l'avaluació d'impacte de protecció de dades establerta a l'article 19 del Decret 48/2024, de 22 de novembre, pel qual s'aprova la política de protecció de dades personals de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

Pel que fa a aquesta observació, cal tenir en compte que el procediment d'elaboració del present avantprojecte de llei es va iniciar en data 5 d'agost de 2024, es a dir, abans de l'entrada en vigor de l'esmentat Decret 48/2024. Aquest decret no conté cap disposició de dret transitori, per la qual cosa hem d'acudir a la regla general en el àmbit dels procediments administratius, prevista en la Llei 39/2015, en la disposició transitòria tercera de la qual, es preveu que els procediments ja iniciats abans de l'entrada en vigor de la Llei els seran d'aplicació el previst a la normativa anterior.

Així per tant, entenem que no es considera necessari l'elaboració d'un informe d'avaluació d'impacte de protecció de dades.

- No consta que l'avantprojecte s'hagi sotmès a la consulta de l'Administració General de l'Estat o de les altres comunitats autònomes, tal i com es desprèn del disposat en l'article 59.1e) de la Llei 1/2019 en relació amb el Reglament d'organització i funcionament de la Conferència Sectorial de Consum, per tant s'hauria de justificar a la memòria d'anàlisi d'impacte normatiu, si aquest tràmit no s'ha duit a terme, perquè no s'ha realitzat.

En relació amb aquesta observació, entenem que no es refereix a l'emissió d'un informe preceptiu per part d'aquest òrgan, sinó que simplement es refereix a posar en coneixement d'aquest òrgan, la qual cosa també es podria fer "a posteriori". En qualsevol cas, el contingut de l'avantprojecte no suposa cap canvi, des d'un punt de vista de la distribució de competències entre administracions públiques, respecte de la vigent Llei 7/2014.

- En darrer lloc, pel que fa a les possibles limitacions que per a l'accés a activitats econòmiques i serveis o mesures que restringeixen la llibertat d'establiment, es puguin derivar de l'aprovació d'aquesta norma, s'indica en la memòria d'anàlisi d'impacte normatiu que no existeixen. No obstant això, l'article 31.1 a) pot plantejar algun dubte quan obliga a les empreses o els professionals que ofereixen habitatges per a la venda, a tenir a disposició dels consumidors i de les autoritats competents determinada informació, entre la qual s'inclou el domicili social a Espanya o si no entenen, l'adreça d'un dels establiments permanents a Espanya, la qual cosa pot vulnerar el que disposa l'article 12.2 a) de la Llei 17/2009, de 23 de novembre, sobre el lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici, així com el punt primer de l'article 18.2. a) de la Llei 20/2013, de 9 de desembre, de garantia de la unitat de mercat.

S'accepta aquesta observació, i passarà a tenir la redacció següent:

"a) El nom o la denominació social, el domicili social o, si no en té, l'adreça d'un dels establiments permanents a Espanya. En cas d'absència d'establiment permanent a Espanya, qualsevol dada que permeti establir una comunicació directa i efectiva amb la part compradora"

4. L'informe de la Conselleria de Presidència no aprecia la necessitat de dereogar expressament altres normes, ni de refondre en la nova norma altres disposicions legals existents en el mateix àmbit.
5. En darrer lloc, l'informe de la Conselleria de Presidència conclou que l'avantprojecte s'adequa als principis de bona regulació, així com que compleix amb totes les obligacions de transparència exigides a la normativa vigent.

5. Compliment dels principis de bona regulació

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

D'acord amb això, l'article 49.2 del mateix text legal 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 seva redacció.

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

- En virtut dels principis de necessitat i eficàcia, la iniciativa normativa ha identificat de manera clara la finalitat que es pretén assumir, que es detalla en l'apartat de raons d'oportunitat de la norma, que es dona per reproduït, per a no reiterar 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 es regula, ja que suposa l'adaptació de la mateixa a les circumstàncies socials i econòmiques actuals, sense que s'observi una extralimitació del contingut de la norma en els objectius que es volen assumir. La proposta imposa obligacions concretes a les empreses per a la protecció dels 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, especialment les contingudes 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, i respecta de manera escrupolosa les competències de l'Estat i de les administracions locals.

Precisament per a donar seguretat jurídica, la proposta incorpora part 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, es sotmetrà el projecte al tràmit d'audiència i d'informació pública previst a la llei 1/2019 de 31 de gener, 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 núm. 3 d'aquesta memòria d'anàlisi d'impacte normatiu, en el qual queda acreditat l'absència de càrregues administratives 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 la quantia 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, de 23 de juliol, de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears, que es deroga i de la qual parteix el text, s'ajusta als principis de qualitat i simplificació.

6. Qualsevol altre aspecte 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, de 31 de gener, del Govern de les Illes Balears, s'incorporarà a aquesta memòria de l'anàlisi d'impacte normatiu els següents informes d'impacte:

6.1. 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 afegit per l'article 1.21 de la Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència—, estableix que les memòries d'anàlisi d'impacte normatiu que s'hagin d'adjuntar als avantprojectes de llei i als projectes de reglaments inclouran 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 d'impacte normatiu que adjuntaran als projectes de llei i als projectes de disposicions generals inclouran l'impacte de la normativa en la infància i l'adolescència.

Pel que respecta als menors, es considera un col·lectiu subjecte a una protecció especial en l'article 2, lletra c), en relació amb l'article 8 de l'avantprojecte de llei.

La Conselleria competent en matèria d'assumptes socials ha elaborat una guia metodològica per a l'emissió dels informes sobre la infància i l'adolescència, basats en la guia elaborada per la UNICEF a finals de 2015 per a 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 els menors siguin tinguts en compte en el seu procés d'elaboració i disseny, prevenen efectes negatius indesitjats o potencien els positius, contribuint a la garantia dels principis bàsics de la Convenció sobre els Drets del Nen de Nacions Unides.

Per aquest motiu, a continuació es redacta el següent informe, segons el model establert en 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. c) 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 sobre els quals la norma pot incidir: la norma incideix en el dret a la seguretat dels nens i en 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 dels aparells i les instal·lacions de la llar i la facilitació de l'accés als serveis i subministraments bàsics, en els supòsits que els nens 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'alguna mena d'impacte en els drets i necessitats de la infància: l'article 2 de l'avantprojecte estableix les definicions, i diu en la lletra c) que són col·lectius subjectes a una protecció especial el conjunt de persones consumidores o usuàries que, per la concurrència d'unes 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 2, lletra c. També es regula la protecció prioritària dels consumidors vulnerables en l'article 8, en concret l'obligació de vetllar per la idoneïtat dels productes destinats als menors d'edat.

Diu l'article 8 que, amb la finalitat de protegir adequadament els drets de les persones vulnerables, els poders públics han de vetllar 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 les persones majors.
- La integració social de les persones amb discapacitat com a persones consumidores.
- Facilitar les relacions de consum de les persones amb malalties cròniques o rares.
- Facilitar 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 en què les administracions de consum tenen l'obligació de controlar que les empreses posin a la disposició de les persones consumidores i usuàries productes segurs en el mercat, els productes i serveis posats a la disposició dels nens, com a col·lectiu especialment protegit en l'esmentat article 8, requereixen un control més exhaustiu per part de les administracions de consum. La formulació legal no es queda en això, sinó que cada any les administracions de consum de tota Europa, inclosa l'autonòmica balear, decomissa i ordena destruir milers de productes perillosos per als nens que les empreses posen en el mercat, que circulen

en les Xarxes d'alerta de productes perillosos establertes per la Unió Europea, tant per a productes alimentaris com industrials.

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 nens 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, que emet en temps real les alertes de productes perillosos detectats en qualsevol punt del territori de la Unió Europea amb la finalitat que les administracions de consum els retirin del mercat. Les joguines destinades als nens són els productes més alertats en la Xarxa. Anualment, la inspecció de consum retira milers de joguines dels comerços de les Illes Balears; i no sols retira productes, sinó que detecta productes perillosos destinats als nens i ho 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 nens 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 realitza d'ofici l'administració de consum. Normalment, els nens 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 nens, tenint en compte que són considerats 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 a protegir de manera especial els drets dels nens.

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 ve a reforçar l'exercici efectiu dels drets de la infància, en la mesura en què els menors s'incorporin 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 reforçar l'impacte positiu en la infància.

La norma tindrà un impacte positiu sobre la infància. Per a reforçar aquest impacte positiu es recomana el disseny de campanyes específiques d'inspecció a 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, telèfons mòbils), continguts digitals per a aquests, etc.

6.2. Impacte sobre la família

La disposició addicional dècima de la Llei 40/2003, de 18 de novembre, de protecció a les famílies nombroses, exigeix que en les memòries d'anàlisi d'impacte normatiu que s'adjuntin als avantprojectes de llei i projectes de reglament, inclouran l'impacte de la normativa en la família.

D'altra banda, en la nostra comunitat autònoma l'article 34.1 de la Llei 8/2018, de 31 de juliol, de suport a les famílies, estableix que en l'elaboració de projectes de llei, els òrgans competents han d'emetre un informe d'impacte familiar, amb caràcter preceptiu, amb la finalitat de considerar l'impacte social i econòmic de les polítiques a llarg termini en el conjunt de les famílies.

Així per tant, resulta necessari avaluar l'impacte que la norma projectada pot tenir sobre la família en la forma que indica la guia metodològica per a l'emissió dels informes d'impacte sobre la família, elaborada per la Conselleria competent en matèria d'assumptes socials.

1. Identificació de la norma

Avantprojecte de Llei de protecció i defensa de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears.

Origen de l'elaboració.

L'origen de l'elaboració de l'avantprojecte es troba en la vigent Llei 7/2014, de 23 de juliol, de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears, en la necessitat de millorar-la, ja sigui ampliant els drets de les persones consumidores i usuàries, com perfeccionant els mecanismes extrajudicials de resolució de conflictes o donant major protagonisme a les associacions de consumidors i usuaris.

2. Identificació dels drets i de les famílies amb necessitat de major protecció.

2.1. Drets sobre els quals la norma pot incidir.

Dret a un habitatge digne.

Dret a la protecció de la salut.

Dret dels consumidors.

2.2. Especial impacte en famílies amb necessitat de major protecció.

Famílies en situació de vulneració econòmica especial.

Famílies vulnerables, en risc o desemparament per a la gent gran, els nens i els adolescents.

3. Anàlisi de l'impacte en les famílies

3.1 Resum dels aspectes concrets que s'han identificat en la norma com a productors d'algun tipus d'impacte en els drets de les famílies.

La norma projectada, com a norma reguladora de les relacions de consum, pot afectar, encara que sigui de manera indirecta, a l'àmbit familiar, atès que la compra de determinats béns i serveis són imprescindibles per al desenvolupament d'aquestes.

3.2 Resum de les dades objectives, observacions i valoració subjectiva dels aspectes concrets analitzats que reflecteixin la situació de partida i els canvis que es poden produir amb l'aprovació de la norma.

3.2.1 Descripció de la situació de partida.

L'accés a l'habitatge constitueix un dels problemes més importants per a la societat espanyola i, especialment, en l'àmbit de les Illes Balears, la qual cosa impedeix l'emancipació dels joves i la possibilitat de formar una família.

D'altra banda, encara són freqüents en l'àmbit de les relacions de consum conductes que es realitzen en perjudici de determinats col·lectius com a persones majors, menors d'edat, etc.

3.2.2 Previsió de resultats de l'aprovació de la norma

L'aprovació de la norma projectada aportarà una major seguretat a l'hora de comprar un habitatge, ja que es millora la regulació de la informació prèvia, així com de la informació que s'ha de lliurar al comprador i s'estableixen cauteles per al seu finançament.

S'ampliarà la regulació de la mediació i l'arbitratge, la qual cosa facilitarà a les famílies acollir-se a aquests instruments gratuïts i àgils de resolució de conflictes.

També suposarà l'aprovació de la norma, augmentar la quantia de les sancions a imposar, permetent així una major retret administratiu per a aquelles conductes que afectin de manera particular a les famílies o a determinats col·lectius vulnerables.

3.3 Resum de la valoració i de les observacions, si és el cas, d'entitats que treballen per a les famílies sobre la situació de partida

No consten

4. Valoració de l'impacte en les famílies

En conseqüència cal assenyalar que si bé l'aprovació de la norma no tindrà un impacte directe sobre les famílies, però, en la mesura en què la norma reforça els drets dels adquirents d'habitatges i les garanties en el finançament, permetrà de forma més clara accedir a la mediació i arbitratge i que suposarà una major protecció per als consumidors en general, i les famílies en particular, es pot afirmar que tindrà un impacte positiu sobre aquestes.

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

L'article 32 de la Llei 8/2016, de 30 de maig, per a garantir els drets i llibertats de les persones lesbianes, gais, transsexuals, bisexuals i intersexuals i per erradicar la LGTBI-fòbia, estableix que les administracions públiques de les Illes Balears incorporaran l'avaluació d'impacte sobre l'orientació sexual i la identitat de gènere en el desenvolupament de les seves competències, per a garantir la integració del principi d'igualtat i no discriminació de les persones LGTBI sobre totes les disposicions legals i reglamentàries que s'impulsin en 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.

No obstant això la neutralitat de les normes de consum en relació amb l'orientació de sexe, s'incorpora un nou tipus d'infracció en l'article 92, bloc V, punt 7, que considera infracció l'incórrer en conductes discriminatòries en l'accés als béns i a la prestació de serveis, especialment per raó de gènere.

6.4. Impacte sobre persones amb discapacitat.

Si bé la normativa reguladora del procediment d'elaboració de normes no exigeix expressament la necessitat d'incloure un informe sobre l'impacte dels avantprojectes de llei sobre la discapacitat, d'acord amb els principis que informen la Convenció Internacional sobre els drets de les persones amb discapacitat, s'informa el següent:

L'article 2 de l'avantprojecte de llei, estableix que *"A l'efecte d'aquesta Llei, s'estableixen les definicions següents:*

b) Persona consumidora vulnerable: respecte a 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 territorial, sectorial o temporalment, en una situació especial de subordinació, indefensió o desprotecció que els impedeix l'exercici dels seus drets com a persones consumidores en condicions d'igualtat.

c) 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 els relacions de consum. Són col·lectius de protecció especial els menors d'edat, les persones majors, les persones amb discapacitat reconeguda o amb una malaltia crònica o minoritària, i qualsevol col·lectiu en situació d'indefensió o inferioritat."

Per altra banda, l'article 8 de l'avantprojecte de llei, conté les mesures per a protegir les persones vulnerables i les que s'integren en col·lectius subjectes a una protecció especial, com són les persones amb discapacitat. Així, s'indica en l'esmentat article que les administracions de consum protegiran de manera prioritària els drets dels consumidors vulnerables.

Amb la finalitat de protegir adequadament els drets de les persones vulnerables, els poders públics vetllaran 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 les persones majors.
- La integració social com a consumidors de les persones amb discapacitat.
- La facilitació de les relacions de consum de les persones amb malalties cròniques o minoritàries.
- 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).

Finalment, l'article 50 que sota la rúbrica "*Desenvolupament del dret a l'educació dels consumidors*", estableix que:

"2. L'administració de consum de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears adoptarà les mesures oportunes per a:

- *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.*
- *Aconseguir que l'actuació de les administracions es fonamenti no sols en criteris econòmics, sinó també en criteris de sostenibilitat i responsabilitat social."*

En conseqüència, donat el caràcter tuitiu d'aquest text en relació amb les persones amb discapacitat, cal concloure que aquesta iniciativa normativa tindrà un impacte positiu sobre aquest col·lectiu.

6.5 Impacte sobre el canvi climàtic.

L'article 18 de la Llei 10/2019, de 22 de febrer, de canvi climàtic i transició energètica, preveu que en els procediments d'elaboració de lleis s'incorporarà l'avaluació de l'impacte climàtic del projecte que tindrà per objecte analitzar la repercussió d'aquest en la mitigació i adaptació al canvi climàtic.

Si bé per la naturalesa de l'avantprojecte de llei, aquest no tindrà un impacte directe sobre el canvi climàtic, la veritat és que en el text s'inclouen preceptes que promouen un consum responsable i respectuós amb el medi ambient.

Així, l'article 33.2 estableix que *"L'educació dels consumidors estarà orientada al coneixement dels seus drets i obligacions, per a exercir un consum conscient, responsable i sostenible"*, mentre que l'article 34.1 e) estableix que entre els objectius de la formació i educació dels consumidors, es troba el d'adequar les pautes de consum a una utilització dels recursos naturals i a la conservació del medi ambient, a la consecució del desenvolupament sostenible i a la solidaritat amb la resta de consumidors.

Així per tant, cal concloure que aquest avantprojecte de llei pot tenir un impacte positiu, encara que sigui de manera indirecta, sobre el canvi climàtic.

7. 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.

Palma, en la data de la signatura electrònica

El director general de Prestacions,
Farmàcia i Consum

Juan Simonet Borrás



Govern de les Illes Balears

DOCUMENT ELECTRÒNIC

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

[REDACTED]

ADREÇA DE VALIDACIÓ DEL DOCUMENT

[https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=\[REDACTED\]](https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=[REDACTED])

INFORMACIÓ DELS SIGNANTS

Signant

JUAN SIMONET BORRAS

DIRECTOR GENERAL DE PRESTACIONS, FARMACIA I CONSUM

CONSELLERIA DE SALUT

COMUNITAT AUTÒNOMA DE LES ILLES BALEARS

Data signatura: 03-02-2025 10:44:24 GMT+0100

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

Firma amb segell de temps: 03-02-2025 10:44:37 GMT+0100

METADADES ENI DEL DOCUMENT

Identificador: ES_A04043881_2025_kijfscill849ehv9rg4ic00pmsppdc

Nom del document: 3_MAIN-signat.pdf

Versió NTI: <http://administracionelectronica.gob.es/ENI/XSD/v1.0/documento-e>

Tipus de document: Altres

Estat elaboració: Original

Òrgan: A04043881

Data captura: 03-02-2025 10:44:31 GMT+0100

Origen: Administració

Tipus de signatura: Pades

Pàgines: 50

Adreça de validació:

[REDACTED]