

## **Dictamen núm. 1/2025 relatiu a l'avantprojecte de llei de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears**

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

### **DICTAMEN**

#### **I. Antecedents**

**Primer.** El dia 13 de gener de 2025 es registra d'entrada en el Consell Econòmic i Social (CES) la sol·licitud de dictamen de la Conselleria de Salut relativa a l'avantprojecte de llei de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears.

**Segon.** D'acord amb el que preveu l'article 32.3 del Reglament d'organització i funcionament d'aquest Consell, la Comissió permanent, convocada de manera virtual mitjançant correu electrònic, va designar a la comissió de treball de l'Àrea Social, com a l'òrgan competent per raó de la matèria per elaborar la proposta de dictamen.

**Tercer.** El dia 15 de gener de 2025 s'anuncia l'entrada de la sol·licitud als consellers del CES.

**Quart.** El dia 15 de gener de 2025 la Conselleria de Salut sol·licita l'emissió del dictamen preceptiu pel procediment urgent.

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

1. Memòria del director general de Prestacions, Farmàcia i Consum relativa a la consulta pública prèvia sobre la proposta d'elaboració d'un nou projecte de Llei de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears.
2. Resolució per la qual s'ordena la tramitació d'una consulta pública prèvia a l'elaboració d'un avantprojecte de Llei de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears.
3. Suggestiments presentats per l'entitat Confederació d'Associacions Empresarials de Balears (CAEB) durant el tràmit de consulta pública prèvia.
4. Certificat emès per la Direcció General de Coordinació i Transparència relatiu al compliment del tràmit de consulta pública prèvia.
5. Diligència emesa pel cap del servei de producció normativa, adscrit a la Secretaria General de la Conselleria de Salut, relativa a les aportacions presentades de manera telemàtica durant el tràmit de consulta pública prèvia.
6. Resolució de la consellera de Salut per la qual s'inicia el procediment per a l'elaboració d'un avantprojecte de Llei de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears, i es designa el director general de Prestacions, Farmàcia i Consum com a òrgan responsable de l'elaboració i tramitació del procediment, sense perjudici de la intervenció de la Secretaria General de la Conselleria de Salut en els supòsits necessaris.
7. Comunicació a la Direcció General de Relacions Institucionals i amb el Parlament de la resolució de la consellera de Salut per la qual s'inicia el procediment per a l'elaboració d'un avantprojecte de Llei de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears.

8. Primer esborrany de l'avantprojecte de Llei de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears.
9. Memòria d'Anàlisi d'Impacte Normatiu (primera versió).
10. Resolució de la consellera de Salut per la qual es sotmet a audiència i informació pública l'avantprojecte de Llei de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears.
11. Tràmit d'audiència a les conselleries de l'administració autonòmica, per mitjà de les secretaries generals.
12. Tramesa de l'avantprojecte de Llei al Consell de Consum de les Illes Balears.
13. Durant els tràmits d'audiència i d'informació pública han presentat al·legacions les següents entitats:
  - Conselleria de Turisme, Cultura i Esports.
  - Conselleria d'Economia, Hisenda i Innovació.
  - Conselleria d'Educació i Universitats.
  - Conselleria d'Habitatge, Territori i Mobilitat.
  - Conselleria de Família i Afers Socials.
  - Associació de Distribuïdors de les Illes Balears.
  - Confederació d'Associacions Empresarials de Balears.
  - ASUFIN Illes Balears.
  - Direct Selling Europe.
  - Associació d'empreses de venda directa.

14. Certificat emès per la Direcció General de Coordinació i Transparència relatiu al compliment dels tràmits d'audiència i d'informació pública.
15. Certificat emès pel cap del servei de producció normativa, adscrit a la Secretaria General de la Conselleria de Salut, relatiu a les aportacions presentades de manera telemàtica, mitjançant el formulari web del portal de participació ciutadana, durant els tràmits d'audiència i d'informació pública.
16. Segon esborrany de l'avantprojecte de Llei de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears.
17. Memòria d'Anàlisi d'Impacte Normatiu (segona versió).
18. Ofici de la consellera de Salut, en virtut del qual sol·licita el dictamen preceptiu al Consell Econòmic i Social de les Illes Balears.

**Sisè.** D'acord amb el procediment aplicable, la Comissió de Treball de l'Àrea Social elabora una proposta de dictamen que és elevada a la Comissió permanent. Aquest òrgan, aprova finalment el dictamen el dia 28 de gener de 2025.

## **II. Contingut de l'avantprojecte de llei**

**I.** L'avantprojecte de llei tramés per a dictamen consta d'una part expositiva (exposició de motius), una part dispositiva composta per 106 articles dividits en set títols i una part final formada per tres disposicions addicionals, dues disposicions transitòries, una disposició derogatòria i dues disposicions finals.

La part expositiva de la norma ens explica que l'article 51 de la Constitució disposa que els poders públics garantiran la defensa dels consumidors i dels usuaris i en protegiran amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics;

promouran la informació i l'educació dels consumidors i dels usuaris, en fomentaran les organitzacions i les escoltaran en les qüestions que puguin afectar-los, en els termes que la llei estableixi.

D'aquesta manera, es continua explicant a l'exposició de motius, en desenvolupament del precepte constitucional, l'any 1984 es va aprovar la primera llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, que anys després es va incorporar al Text refós del mateix nom, juntament amb altres lleis complementàries, el qual es va aprovar pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, i que ha esdevingut en la norma bàsica que incrementa els drets de les persones consumidores i usuàries.

A continuació, pel que fa a la competència de la Comunitat autònoma de les Illes Balears per regular la matèria objecte de la norma, es destaca com l'article 30.47 de la llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, de reforma de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears, disposa que la comunitat autònoma té competència exclusiva dins el seu territori en matèria de defensa de les persones consumidores i usuàries, en el marc de les bases i l'ordenació de l'activitat econòmica general, i de les bases i la coordinació general de la sanitat, en els termes que disposen els articles 38, 131 i els números 11, 13 i 16 de l'article 149.1 de la Constitució. Així, 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. Aquesta llei, durant els anys que ha estat vigent, ha complert la seva finalitat, però necessita una ampliació per tal d'adaptar-se a les noves realitats que es produeixen en l'esfera del consum, i que fa que el dret del consum sigui una de les disciplines més dinàmiques atès que s'ha d'adaptar als constants canvis que es produeixen a les relacions de consum.

Seguidament, respecte als motius que justifiquen l'oportunitat d'aquesta nova regulació, estableix que la contractació a internet i la globalització de les relacions de consum,

l'administració electrònica, el desenvolupament dels mecanismes extrajudicials de resolució de conflictes de consum i l'extensió a la xarxa europea de resolució alternativa de litigis en línia, la tipificació de noves conductes infractores sorgides arran de les noves modalitats de venda en els mercats digitals i dels nous productes en forma de continguts digitals i la comercialització en xarxes electròniques, entre d'altres, fan necessària l'adaptació de la Llei 7/2014 a aquests nous reptes.

Finalment, es fa referència a com aquest avantprojecte s'ajusta als principis de bona regulació que preveu l'article 129.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques i a l'article 49.1 de la Llei 1/2019, de 31 de gener, del Govern de les Illes Balears.

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

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

El Títol II *Drets de les persones consumidores i usuàries* amplia la regulació per protegir les persones adquirents d'un habitatge, per la qual cosa s'han reforçat els drets d'informació abans de la compra de l'habitatge, i de la documentació que el venedor ha de lliurar al comprador-consumidor.

El Títol III *Associacions de consumidors i usuaris* incorpora la nova regulació del règim

jurídic de les associacions de consumidors i usuaris. S'adapta la regulació d'aquestes organitzacions col·laboradores de l'administració de consum, com a eines fonamentals per a la protecció dels drets de les persones consumidores i usuàries, a la Llei estatal i a l'administració electrònica. El registre de les associacions de consumidors i usuaris adoptarà un format electrònic i les relacions d'aquestes associacions amb l'administració de consum també es realitzarà de manera electrònica.

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

El Títol V *Protecció administrativa i jurídica en els conflictes de consum* dedicat a la tramitació administrativa de queixes, reclamacions i denúncies i a la resolució extrajudicial de conflictes de consum, a través de la mediació i de l'arbitratge de consum.

El Títol VI *Potestat sancionadora* incorpora noves d'infraccions administratives per adequar la Llei a les conductes infractores que sorgeixen de les noves modalitats de venda i contractació electròniques i en línia, i per a reforçar la informació i les vies de reclamació prèvia a les empreses. També s'ha aprofitat la modificació de la Llei per millorar les eines correctores de les desviacions del mercat en línia, d'acord amb el Reglament (UE) 2017/2394 del Parlament Europeu i del Consell, de 12 de desembre de 2017, sobre la cooperació entre les autoritats nacionals responsables de l'aplicació de la legislació en matèria de protecció dels consumidors i pel qual es deroga el Reglament (CE) núm. 2006/2004, que exigeix que les sancions a les empreses que vulnerin els drets de les persones consumidores siguin proporcionades i dissuasives, en especial als grans grups transnacionals.

El Títol VII *Competències de les administracions públiques* sistematitza les competències dels

òrgans de l'Administració de la Comunitat Autònoma. D'altra banda, dona cobertura legal a les competències i funcions que els municipis exercien en matèria de protecció dels drets de les persones consumidores, que varen quedar fora després de la modificació de la Llei de règim local estatal per part de la Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració Local.

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

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

A continuació, en relació amb les disposicions transitòries, la primera, relativa al règim sancionador, estableix que mentre no s'aprovi un reglament específic de procediment sancionador en matèria de consum, s'ha d'aplicar el general de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, amb les especialitats previstes en aquesta Llei, el Decret 1/2024, de 5 de

gener, pel qual s'aprova el Reglament del procediment sancionador de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, i la segona, manifesta que mentre no es dugui a terme el desplegament reglamentari necessari, s'han d'aplicar els reglaments estatals i autonòmics en la matèria. No obstant això, el Reial decret 1945/1983, de 22 de juny, sobre règim sancionador en matèria de defensa del consumidor i producció agroalimentària, només s'ha de aplicar per al procediment de presa de mostres de qualsevol producte o bé.

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

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

### III. Observacions generals

**Primera.** La garantia dels drets de les persones consumidores i usuàries requereix cada cop més aprofitar les oportunitats resultants de la globalització i de la transició digital, però també afrontar els nous riscos que plantegen. Per això, en opinió del CES, resulta necessari l'exercici d'adaptació permanent de les normes substantives a aquesta canviant realitat, amb vista a optimitzar les possibilitats efectives de compliment de les disposicions protectores de les persones consumidores i usuàries i, en particular, el seu dret a la reclamació, compensació i reparació.

La defensa de les persones consumidores i usuàries és un principi rector de la política social i econòmica al nostre país. La Constitució espanyola ordena en el seu article 51 als poders públics garantir la defensa de les persones consumidores i usuàries, protegint, mitjançant procediments eficaços, la seguretat, la salut i els seus legítims interessos

econòmics. Igualment, en l'article 53 del text constitucional s'assenyala que aquesta defensa ha d'informar la legislació positiva, la pràctica judicial i l'actuació dels poders públics. En aquest sentit, el seu reconeixement, respecte i protecció són una responsabilitat de l'Administració pública.

El Consell Econòmic i Social ha tingut l'oportunitat de pronunciar-se en alguna ocasió sobre diferents aspectes relacionats amb la protecció dels drets de les persones consumidores i usuàries. En aquest sentit, cal esmentar el dictamen 1/2011, relatiu a l'avantprojecte de Llei regulador de la protecció de les persones consumidores o usuàries en els serveis de telefonia i internet de les Illes Balears, o més recentment, a través del dictamen 6/2021 sobre l'avantprojecte de Llei de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears, tot i que finalment, aquest darrer avantprojecte no va entrar en vigor.

**Segona.** Pel que fa al contingut de la proposta normativa sotmesa al nostre dictamen, té com antecedent la Llei 7/2014, de 23 de juliol, de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears, norma que compta ja amb deu anys de vigència. En aquest sentit, la memòria d'anàlisi d'impacte normatiu (MAIN) tramesa juntament amb la sol·licitud de dictamen justifica la necessitat de la nova proposta normativa 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.

En primer lloc cal destacar que el CES considera encertat que s'hagi optat per elaborar un text nou normatiu, derogant plenament l'anterior, i no per modificació del mateix, ja que les modificacions assolirien una part tan important del seu contingut que la derogació parcial i el manteniment de part de l'articulat no afectat, hi hagués dificultat la consulta i interpretació de la norma.

Així, amb la nova llei que es pretén aprovar s'amplien els drets de les persones consumidores i es perfeccionen els mecanismes administratius i extrajudicials a disposició

d'aquestes per a l'exercici dels seus drets, 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, que obliga els Estats membres a garantir als consumidors residents a la Unió Europea la possibilitat de resoldre els seus litigis amb empresaris establerts a qualsevol Estat membre mitjançant la intervenció d'entitats de resolució alternativa que ofereixin procediments de resolució alternativa o extrajudicial de litigis de consum que siguin independents, imparcials, transparents, efectius, ràpids i justos.

En aquest ordre de coses, el CES coincideix amb l'òrgan promotor de la norma en la necessitat d'abordar les situacions específiques de les persones consumidores que, per les seves característiques o circumstàncies, requereixin més protecció per garantir la presa de decisions en les relacions de consum d'acord amb els seus interessos, necessitat que es troba reconeguda a bona part de la normativa de protecció de les persones consumidores, ja que totes les persones poden trobar-se en algun moment de la seva vida i per causes molt diferents en situació de vulnerabilitat davant del mercat. Aquest és el cas de la Llei 4/2022, de 25 de febrer, de protecció dels consumidors i usuaris davant de situacions de vulnerabilitat social i econòmica, Llei que va incorporar el concepte de "consumidor vulnerable" a la normativa de protecció de les persones consumidores, dotant-lo d'un perfil més clar i posant en relleu la importància de la seva consideració a tot l'entramat legal de defensa, per aquest motiu, aquest Consell considera 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 interessos, 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.

A continuació, volem posar de manifest les observacions presentades al text normatiu per la Conselleria d'Economia, Hisenda i Innovació, en el corresponent tràmit d'audiència

sobre la reproducció literal d'articles (*lex repetita*) que ja figuren a la normativa bàsica estatal. Efectivament, tal i com ja vàrem advertir al nostre dictamen 6/2021 sobre l'avantprojecte de Llei de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears, al qual ja hem fet referència, crida l'atenció l'elevat nombre de conductes que l'avantprojecte de Llei tipifica com a infraccions (algunes de les quals, són una reproducció literal de conductes ja previstes en la normativa bàsica estatal), la qual cosa, no significa que la potestat sancionadora pugui exercir-la la Comunitat Autònoma en qualsevol supòsit, sinó únicament en aquells casos en els quals tingui competència, és per això que ens genera dubtes el fet que l'avantprojecte tipifiqui com infraccions conductes relatives a la contractació fora d'establiment mercantil o a la contractació electrònica, ja que fan referència a títols competencials recollits a l'article 149.1. 6º i 8º de la Constitució espanyola. En qualsevol cas, cal recordar que la norma que ara s'informa s'ha de limitar a regular, únicament, aquells extrems en què la Comunitat Autònoma té competència, de manera que tots aquells extrems que a l'avantprojecte de Llei són còpia literal de la normativa estatal bàsica haurien de limitar-se, en la mesura del que sigui possible, i només realitzar-se en allò estrictament necessari per interpretar millor la norma.

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

#### **IV. Observacions particulars**

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

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

En aquest sentit, consideram que, en general, aquesta compleix amb tots aquests aspectes, no obstant això, creiem que seria adient 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 la proposta normativa que ara es tramita.

**Tercera.** En relació amb el contingut de l'avantprojecte de llei, farem les següents recomanacions amb la finalitat de millorar-ne el text i la seva comprensió, tot i que, als efectes d'evitar reiteracions innecessàries, no repetirem les observacions que ja figuren al dictamen 6/2021, el qual es troba ja a disposició de la conselleria sol·licitant, i que qualsevol persona interessada pot consultar en la nostra pàgina web:

**1.-** En primer lloc, l'avantprojecte de llei estableix a l'**article 2.a)**, que als efectes d'aquesta Llei, tindran la consideració de consumidors i usuaris les persones físiques que actuen amb un propòsit aliè a la seva activitat empresarial o professional, en el marc d'una relació de consum, i incorpora com a novetat, el fet que també tindran aquesta consideració les entitats sense personalitat jurídica que actuïn sense ànim de lucre en un àmbit aliè a una activitat empresarial o professional. Per contra, s'elimina la possibilitat que les persones jurídiques, tot i actuar fora de la seva activitat professional, puguin gaudir d'aquesta consideració.

**2.-** A continuació, l'**article 4** incorpora un llistat de drets de les persones consumidores i usuàries, al qual es proposa afegir, en consonància amb el que determina l'article 46 de

l'avantprojecte de llei, el dret a relacionar-se electrònicament amb l'administració de consum.

**3.- L'article 7.2** incorpora la bona fe com a un dels principis en els quals s'han de fonamentar les relacions de consum. En aquest sentit, cal tenir en compte que l'article 7 del codi civil també preveu que els drets s'han d'exercir d'acord amb les exigències de la bona fe.

**4.-** Respecte al que s'ha d'entendre per preu o contraprestació, es recomana eliminar l'expressió "*(...) com ara punts, bons, cànons, matrícules o denominacions anàlogues*", que figura a l'**article 21.1**, ja que considerem que es tracta més be d'un aclariment que tal volta podria figurar a la part expositiva de la Llei, però no a la part dispositiva atesa la seva manca de contingut normatiu.

**5.-** Seguidament, l'**article 25.3** preveu que els béns i serveis posats a disposició dels consumidors han de complir les exigències establertes normativament i han d'oferir, segons la seva naturalesa, característiques o finalitat, la informació mínima i rellevant, com per exemple, el dret de desistiment i les condicions i els terminis d'exercir-lo, en els supòsits prevists legalment (lletra i). En relació amb aquest dret, seria adient especificar que es podrà exercir sense al·legar cap mena de justificació per la persona consumidora ni tampoc podrà estar subjecte a penalització.

**6.-** D'altra banda, es valora positivament la previsió que recull l'**article 30.3**, sobre la possibilitat de subscriure convenis de col·laboració per part de l'administració de consum amb les associacions de consumidors i usuaris i els col·legis professionals de les Illes Balears, amb l'objectiu de facilitar a les persones consumidores les reclamacions prèvies abans de l'accés a la via judicial, ja que d'aquesta manera es pot garantir la protecció jurídica de les persones consumidores sense necessitat d'acudir a procediments judicials, els quals sovint representen un cost econòmic elevat i es poden perllongar en el temps de manera indefinida.

**7.-** Pel que fa al contingut de **l'article 34** relatiu als objectius de la formació i l'educació, volem aprofitar aquest apartat per cridar l'atenció sobre les exigències que la nova Directiva (UE) 2023/2225 del Parlament Europeu i del Consell, de 18 d'octubre del 2023, relativa als contractes de crèdit al consum i per la qual es deroga la Directiva 2008/48/CE, encara pendent de transposició, que fa esment a aspectes tan importants com la gestió i assessorament en tema de deutes o l'atenció social, psicològica, financera i jurídica, a persones en situació de sobre endeutament o en risc de ser-hi, per la qual cosa, creiem que es podria aprofitar aquesta nova regulació per donar cobertura a aquests serveis.

**8.- L'article 40** de la proposta normativa indica que és preceptiva l'audiència a les associacions de consumidors i usuaris, articulada a través del Consell de Consum de les Illes Balears, en el procediment d'elaboració dels reglaments i les disposicions administratives de caràcter general que afectin directament els drets i interessos dels consumidors. Sobre aquesta qüestió, se'ns planteja el dubte sobre com s'articularà aquesta audiència respecte a aquelles associacions de consumidors i usuaris que no formin part del Consell de Consum de les Illes Balears, per tant, es proposa que aquesta audiència també es dugui a terme de manera individualitzada.

**9.-** Tot seguit, respecte a la regulació del Registre d'associacions de consumidors i usuaris de les Illes Balears prevista als **articles 41 i següents** de l'avantprojecte de llei, 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.

**10.-** En un altre ordre de coses, **l'article 47.2** preveu la possibilitat de facilitar les dades de les empreses que generin conflictivitat o problemes recurrents amb les persones consumidores. Sobre aquesta previsió, cal prestar atenció al que disposa la normativa de protecció de dades de caràcter personal quan es tracti de difondre les dades d'empreses que tinguin la consideració de persones físiques.

**11.-** Pel que fa a la consideració del personal inspector de l'administració de consum com a personal funcionari que preveu **l'article 54**, es proposa afegir que haurà 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.

**12.-** Més endavant, **l'article 63.4** estableix que els fets recollits en les diligències del personal d'inspecció tenen el mateix valor probatori que els fets constatats, continguts o recollits en les actes d'inspecció, a la qual cosa, caldria afegir "sempre que compleixin els requisits establerts en aquesta Llei".

**13.-** En relació amb l'actuació dels àrbitres de consum que preveu **l'article 86** de l'avantprojecte, caldria indicar també que estaran sotmesos a les causes d'abstenció que preveu la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

**14.-** En matèria sancionadora, **l'article 100.8** indica que si durant la informació reservada o en la tramitació del procediment l'òrgan competent o la persona que instrueixi el procediment estima que hi ha identitat de subjecte, fet i fonament entre la presumpta infracció administrativa i una possible falta o delictes, l'òrgan competent per iniciar el procediment sancionador acordarà la seva suspensió fins que es dicti la corresponent resolució judicial, cal afegir que per poder aixecar la corresponent suspensió, aquesta haurà de ser ferma.

**15.-** Ja per acabar, **la disposició addicional tercera** preveu el règim jurídic aplicable als convenis en matèria de consum, i es remet, pel que a fa la seva duració, al règim general aplicable als convenis previst a la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, que preveu que els convenis en cap cas podran tenir una durada superior als quatre anys. En aquest cas, creiem que es podria aprofitar l'aprovació de la Llei per establir un règim especial per aquests convenis, a través del qual, es podria ampliar el termini de vigència

dels mateixos o establir un nombre superior de pròrrogues al que preveu la normativa general administrativa.

## **V. Conclusions**

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

Palma, 28 de gener de 2025

Vist-i-plau

El secretari general

El president

Antonio Luís Alcover Casasnovas

Rafel Ballester Salvà