

Dictamen núm. 3/2009, del Consell Econòmic i Social de les Illes Balears, relatiu al Projecte de decret sobre els fulls de reclamació o de denúncia en matèria de consum

**Dictamen núm. 3/2009, relatiu al Projecte de decret sobre
els fulls de reclamació o de denúncia en matèria de consum**

Dictamen núm. 3/2009, relatiu al Projecte de decret sobre els fulls de reclamació o de denúncia en matèria de consum.

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 4, lletra a, incís primer del Decret 128/2001, de 9 de novembre, pel qual se n'aprova el Reglament d'organització i funcionament, el Consell Econòmic i Social emet el següent:

DICTAMEN

I. Antecedents

Primer. El dia 16 de gener de 2009 es registra d'entrada en el Consell Econòmic i Social (CES) la sol·licitud de dictamen de la Conselleria de Salut i Consum relativa al Projecte de decret sobre els fulls de reclamació o de denúncia en matèria de consum.

Segon. El dia 19 de gener, s'anuncia l'entrada de la sol·licitud als consellers del CES i, seguidament, a les organitzacions que no hi estan representades, donant-los un termini per tal que facin les observacions que considerin adients. Respon a la tramesa la Caixa.

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

1. Resolució del conseller de Salut i Consum per la qual s'ordena l'inici del procediment d'elaboració de la norma.
2. Memòria justificativa de la conveniència de dur a terme la regulació objecte de la norma.
3. Esborrany inicial del Decret, versió catalana.
4. Esborrany inicial del Decret, versió castellana.
5. Taula de vigències i derogacions.
6. Estudi econòmic.
7. Tramesa del Projecte a l'Ajuntament de Palma, al·legacions presentades i resposta a les al·legacions.
8. Tramesa del Projecte al Consell Insular de Mallorca
9. Tramesa del Projecte al Consell Insular de Menorca.
10. Tramesa del Projecte al Consell Insular d'Eivissa, al·legacions presentades i resposta a les al·legacions.
11. Tramesa del Projecte al Consell Insular de Formentera.
12. Tramesa del Projecte a la FELIB, al·legacions presentades i resposta a les al·legacions.
13. Tramesa del Projecte a l'AMIB.
14. Tramesa del Projecte a la Confederació d'Associacions Empresariales de Balears (CAEB), al·legacions presentades i resposta a les al·legacions.
15. Tramesa del Projecte a PIMEB.
16. Tramesa del Projecte a ASGECO- Asociación general de consumidores.
17. Tramesa del Projecte a Asociación de amas de casa y consumidores de Ibiza y Formentera.
18. Tramesa del Projecte a UNAE.
19. Tramesa del Projecte a Cooperativa de consumo San Crispin.
20. Tramesa del Projecte a La Defensa.
21. Tramesa del Projecte a Nuredduna al·legacions presentades i resposta a les al·legacions.
22. Tramesa del Projecte a l'Asociación Insular de amas de casa y consumidores de Menorca (ACM).
23. Tramesa del Projecte al Grup d'Ornitologia i Defensa de la Naturalesa (GOB).
24. Tramesa del Projecte a Facua-Balears.
25. Tramesa del Projecte a FEPAE.

26. Tramesa del Projecte a Associació d'usuaris i amics del Tren de Sóller.
27. Tramesa del Projecte al Consell de Consum de les Illes Balears i informe emès.
28. Tramesa del Projecte al Col·legi Oficial d'Enginyers Industrials Superiors de les Illes Balears, al·legacions presentades i resposta a les al·legacions.
29. Tramesa del Projecte al Col·legi Oficial de Procuradors dels tribunals de Balears.
30. Tramesa del Projecte al Col·legi Notarial de les Illes Balears.
31. Tramesa del Projecte al Col·legi Oficial d'Advocats de les Illes Balears.
32. Tramesa del Projecte al Col·legi Oficial de Biòlegs de les Illes Balears.
33. Tramesa del Projecte al Col·legi Oficial de Metges de les Illes Balears.
34. Tramesa del Projecte al Col·legi Oficial d'Agents de la Propietat Immobiliària.
35. Tramesa del Projecte al Col·legi Oficial de Psicòlegs de les Illes Balears i ofici enviat per aquest.
36. Tramesa del Projecte al Col·legi Oficial de titulats mercantils i empresarials de les Illes Balears.
37. Tramesa del Projecte al Col·legi Oficial de Pèrits i Enginyers Tècnics Industrials de les Illes Balears, al·legacions presentades i resposta a les al·legacions.
38. Tramesa del Projecte al Col·legi Oficial de Mediadors d'Assegurances Titulats de les Illes Balears.
39. Tramesa del Projecte al Col·legi Oficial d'Administradors de Finques de les Illes Balears.
40. Tramesa del Projecte al Col·legi Oficial de Decoradors/Dissenyadors de les Illes Balears.
41. Tramesa del Projecte al Col·legi Oficial de Farmacèutics de les Illes Balears.
42. Tramesa del Projecte al Col·legi Oficial de Fisioterapeutes de les Illes Balears.
43. Tramesa del Projecte al Col·legi Oficial de Podòlegs de les Illes Balears.
44. Tramesa del Projecte al Col·legi Oficial d'Arquitectes de les Illes Balears.
45. Tramesa del Projecte al Col·legi Oficial de Pedagogia i Psicopedagogia de les Illes Balears.

46. Tramesa del Projecte al Col·legi Oficial de Doctors i Llicenciats en Filosofia i Lletres i en Ciències de les Illes Balears.
47. Tramesa del Projecte al Col·legi Oficial de Diplomats en treball social i assistents socials de les Illes Balears.
48. Tramesa del Projecte al Col·legi Oficial d'Agents Comercials de Mallorca i Eivissa-Formentera.
49. Tramesa del Projecte al Col·legi Oficial de Guies Turístics de les Illes Balears.
50. Tramesa del Projecte al Col·legi Oficial d'Economistes de les Illes Balears.
51. Tramesa del Projecte al Col·legi Oficial d'Odontòlegs i Estomatòlegs de les Illes Balears.
52. Tramesa del Projecte al Col·legi Oficial d'Enginyers en Informàtica de les Illes Balears.
53. Tramesa del Projecte al Col·legi Oficial d'Aparelladors i Arquitectes Tècnics de les Illes Balears.
54. Tramesa del Projecte al Col·legi Oficial d'Enginyers Tècnics en Informàtica.
55. Tramesa del Projecte al Col·legi Oficial de Químics de les Illes Balears.
56. Tramesa del Projecte al Col·legi Oficial d'Educaores i Educadors Socials de les Illes Balears.
57. Tramesa del Projecte al Col·legi Oficial d'Infermeria de les Illes Balears.
58. Tramesa del Projecte al Col·legi Oficial de Veterinaris de les Illes Balears i ofici enviat per aquest.
59. Tramesa del Projecte al Col·legi Oficial de Terapeutes Ocupacionals de les Illes Balears.
60. Tramesa del Projecte al Col·legi Oficial de Doctors i Llicenciats en Ciències Polítiques i Sociologia de les Illes Balears.
61. Tramesa del Projecte al Col·legi Oficial de Delineants de les Illes Balears, al·legacions presentades i resposta a les al·legacions.
62. Tramesa del Projecte al Col·legi Oficial d'Aparelladors i Arquitectes Tècnics de Menorca.
63. Tramesa del Projecte al Col·legi Oficial d'Aparelladors i Arquitectes Tècnics d'Eivissa i Formentera.
64. Tramesa del Projecte al Col·legi Oficial d'Agents Comercials de Menorca.

65. Tramesa del Projecte al Col·legi Oficial d'Enginyers tècnics agrícoles i perits agrícoles de Balears.
66. Tramesa del Projecte al Col·legi Oficial de Protèctics dentals de les Illes Balears, al·legacions presentades i resposta a les al·legacions.
67. Tramesa del Projecte al Col·legi Oficial de Logopedes de les Illes Balears.
68. Tramesa del Projecte al Col·legi Oficial de Dietistes-Nutricionistes de les Illes Balears.
69. Tramesa del Projecte al Col·legi Oficial de Secretaris, Interventors i Dipositaris de les Illes Balears.
70. Tramesa del Projecte al Col·legi Oficial de Registradors de la Propietat, Mercantils i de Béns Mobles de Balears, al·legacions presentades i resposta a les al·legacions.
71. Tramesa del Projecte al Col·legi Oficial de Publicitaris i Relacions Públiques de les Illes Balears.
72. Tramesa del Projecte a la Direcció de l'Advocacia i informe emès per aquesta.
73. Tramesa del Projecte a l'Institut Balear de la Dona, informe emès i resposta.
74. Tramesa del Projecte a la Conselleria de Presidència.
75. Tramesa del Projecte a la Conselleria d'Economia, Hisenda i Innovació, suggeriments presentats i resposta.
76. Tramesa del Projecte a la Conselleria de Turisme, suggeriments presentats i resposta.
77. Tramesa del Projecte a la Conselleria de Mobilitat i Ordenació del Territori, suggeriments presentats i resposta.
78. Tramesa del Projecte a la Conselleria d'Educació i Cultura i ofici enviat per aquesta Conselleria.
79. Tramesa del Projecte a la Conselleria de Medi Ambient.
80. Tramesa del Projecte a la Conselleria d'Afers Socials i ofici enviat per aquesta Conselleria.
81. Tramesa del Projecte a la Conselleria d'Habitatge i Obres Públiques.
82. Tramesa del Projecte a la Conselleria de Treball i Formació.
83. Tramesa del Projecte a la Conselleria de Comerç, Indústria i Energia i ofici enviat per aquesta Conselleria.
84. Tramesa del Projecte a la Conselleria d'Agricultura i Pesca i ofici enviat per aquesta Conselleria.

85. Tramesa del Projecte a la Conselleria d'Interior, suggeriments presentats i resposta.
86. Tramesa del Projecte a la Conselleria d'Esports i Joventut i ofici enviat per aquesta Conselleria.
87. Informació pública.
88. Esborrany final, versió catalana.
89. Esborrany final, versió castellana.
90. Informe jurídic.
91. Informe de la secretaria general.

Quart. D'acord amb el procediment aplicable i atès l'article 24 *d* del Reglament d'organització i funcionament del CES, la Comissió Permanent designa la Comissió de Treball d'Àrea Social perquè elabori la corresponent proposta. Aquesta comissió es reuneix amb aquest objecte el dia 11 de febrer i la Comissió Permanent aprova, finalment, el dictamen el dia 18 de febrer de 2009.

II. Contingut del Projecte de decret

El Projecte de decret tramés per dictamen consta d'una part expositiva, una part dispositiva composta per 16 articles i una part final distribuïda en una disposició transitòria, una disposició derogatòria i dues disposicions finals.

I. La part expositiva explica l'objecte del projecte de decret, així com el marc normatiu dins el qual s'insereix. Així, posa de manifest la creixent importància de la defensa dels consumidors i usuaris per a l'Administració, tant de l'Estat, com de la Comunitat Autònoma, que s'ha anat reflectint en un seguit de normes legals.

En relació amb la legislació vigent, destaca l'evolució que s'ha produït des de la Llei 26/1984, de 19 de juliol, general per a la defensa dels consumidors i usuaris fins 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.

Respecte a la normativa autonòmica, l'Estatut d'Autonomia, aprovat per Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, atorga a la Comunitat Autònoma competència en matèria de defensa dels consumidors i usuaris, en el marc de les bases i la coordinació de l'activitat econòmica general (apartat 47è). En exercici d'aquesta competència es va dictar la Llei 1/1998, de 10 de març, de l'Estatut dels consumidors i usuaris de la comunitat autònoma de les Illes Balears, que disposa, entre d'altres, l'obligació de tots els comerços, serveis i professionals de les Illes Balears de tenir fulls de reclamació a disposició dels consumidors, com també que el Govern de les Illes Balears ha de determinar reglamentàriament el format del model i altres aspectes derivats de la implantació del sistema de fulls de reclamació.

II. Pel que fa a la part dispositiva del Projecte de decret, com s'ha dit, consta de 16 articles.

L'article 1 delimita l'objecte del decret, d'acord amb l'article 11 de la Llei 1/1998, de 10 de març, de l'Estatut de Consumidors i usuaris de les Illes Balears. Així, aquesta norma regula:

- a. Les característiques del model únic de full de reclamació o denúncia en matèria de consum, que obligatòriament ha de trobar-se a disposició de les persones consumidores i usuàries de béns i serveis en el territori de les Illes Balears.

- b. La forma en què obligatòriament ha d'informar-se de la seva existència.
- c. El procediment de tramitació de reclamacions i denúncies.

L'article 2 delimita l'àmbit d'aplicació, defineix el concepte de persones consumidores i usuàries, d'acord amb els articles 2 i 3 de la Llei 1/1998, així com les persones obligades a disposar dels fulls de reclamació o denúncia. Així mateix exclou expressament les administracions públiques de l'obligació de tenir fulls de reclamació.

L'article 3 defineix la reclamació i la denúncia, i l'article 4 descriu la forma dels fulls, que han d'estar redactats tant en català com en castellà.

L'article 5, sobre la disponibilitat dels fulls de reclamació, regula diferents situacions en què es poden trobar els professionals que han de disposar dels fulls si no presten els serveis al seu propi local, com ara els casos de prestació de serveis a domicili o a distància, i com els han de resoldre.

L'article 6, regula la forma en què s'ha d'informar sobre l'existència dels fulls, és a dir, als establiments s'ha d'exposar permanentment un cartell informatiu, redactat en català i en castellà, amb la llegenda *hi ha fulls de reclamació o de denúncia a disposició del consumidor o usuari*. També regula les situacions en què no es presten serveis en un establiment fix, o es presten per mitjans electrònics o telemàtics.

L'article 7, sobre el lliurament dels fulls de reclamació, regula les condicions en què s'ha de lliurar al consumidor o usuari, i preveu la possibilitat de què no es lliuri el full. En aquest cas, el consumidor o usuari pot presentar la reclamació directament davant l'Administració de consum.

En l'article 8 descriu la formulació de la reclamació o denúncia, on s'han de fer constar els fets amb claredat, així com la pretensió en cas de que es tracti d'una reclamació. L'empresari pot fer les al·legacions o donar la seva versió i pot manifestar si accepta parcialment o rebutja la pretensió. També recull aquest precepte la possibilitat de que ambdues parts accepten el sotmetiment a l'arbitratge de consum. L'encarregat de presentar el full de reclamació o denúncia a l'Administració de consum és el reclamant o denunciant.

L'article 9, sobre la presentació de reclamacions i mediació prèvia potestativa, habilita un termini de 20 dies per presentar la reclamació o denuncia a l'Administració per part del reclamant, i permet les parts cercar una solució directament. Igualment, obre la porta a la intervenció de les oficines municipals d'informació als consumidors i a les associacions de consumidors.

L'article 10 regula la presentació de les denúncies, i concedeix igualment un termini de 20 dies al denunciant per presentar la denúncia davant l'Administració.

Pel que fa a la tramitació, l'article 11 regula el procediment relatiu a les reclamacions i l'article 12 el de les denúncies. Les causes de finalització d'ambdós procediments venen recollides en l'article 13.

L'article 14, relatiu a infraccions i sancions disposa que *l'incompliment de les obligacions i de les prohibicions que es deriven de les disposicions d'aquest reglament, especialment les obligacions del reclamat de disposar de fulls de reclamació o de denúncia o de lliurar-los quan se'ls sol·liciti, es considera una infracció, d'acord amb allò que disposen els articles 47 i següents de la Llei 1/1998, de 10 de març.*

L'article 15 prohibeix el lliurament de fulls no oficials i l'article 16 disposa que *els òrgans i les unitats de l'Administració de la Comunitat Autònoma competents per raó de la matèria han de dur a terme la vigilància i la inspecció del compliment de les disposicions d'aquest Decret, sense perjudici que els òrgans competents de les administracions locals apliquin aquesta norma dins les seves competències en matèria de consum envers la venda ambulat o en els mercats permanents o temporals en el seu territori.*

III. Pel que fa a la part final del Projecte de decret, la disposició transitòria estableix un calendari d'aplicació i distingeix entre els establiments, serveis i activitats que ja estaven obligats a disposar de fulls de reclamació i aquells que encara no disposaven de regulació aplicable.

La disposició derogatòria fa una derogació genèrica, de totes les normes de rang igual o inferior que s'oposin o contradiguin allò que es disposa en aquest Decret. També deixa sense efecte dins el territori de la comunitat Autònoma les disposicions en matèria de protecció dels consumidors contingudes a normes que, per àmbits sectorials o per activitats determinades, regulin la forma que han de revestir els fulls de reclamacions o de denúncia per aquests sectors concrets d'activitat.

Finalment, i pel que fa a les disposicions finals, la primera es dedica al desplegament del decret, i la segona a l'entrada en vigor, establint una *vacatio legis* de 6 mesos.

III. Observacions generals

Primera. Aquest Consell considera oportú que finalment es regulin els fulls de reclamació i considera que el retard en el compliment de la previsió legal, si bé no és desitjable, pot derivar en una norma que es beneficiï de l'experiència, tant d'altres administracions com dels sectors que ja comptaven amb regulació específica.

Segona. La protecció dels consumidors i usuaris és una preocupació compartida per tots els nivells d'Administració Pública. Així, la política de la Unió Europea tracta de fer dels consumidors i usuaris el nucli de polítiques de la Unió tals com sanitat, empresa, indústria, medi ambient o transport, especialment l'aeri. De fet, ha creat una xarxa d'oficines d'informació i atenció al consumidor que pretén anar més enllà de la protecció dins l'àmbit de cada Estat i fomentar la cooperació entre estats membres.

L'Estat espanyol, per la seva banda, ha aprovat diverses normes, generals i específiques, en la direcció de protegir a la part més dèbil de la relació de consum. Així, amés 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, s'han aprovat normes sectorials destinades a regular aspectes concrets de la relació de consum, com ara la prestació fora d'establiment comercial o a domicili, o a assegurar l'adequació als drets dels consumidors i usuaris de les clàusules contractuals no negociades individualment.

Però l'Administració tal vegada més propera al ciutadà en aquesta relació és l'autonòmica, que posa al seu abast eines de mediació i solució de conflictes, compleix la funció d'informació i formació als consumidors, i que, amb l'equip d'inspecció, lluita per detectar productes defectuosos abans de que arribin als consumidors, així com frauds al consumidor i usuari. Així mateix, les entitats locals, d'acord amb les seves disponibilitats pressupostàries, col·laboren en les funcions de mediació, solució de conflictes i formació i informació, i d'inspecció sobre els mercats municipals.

Tercera. Finalment, i pel que fa a les observacions de caire general, volem deixar constància que l'associacionisme en matèria de consum i la promoció de la participació d'aquestes associacions per part de l'Administració pública és indicador de maduresa social i democràtica i que, per tant, com més s'obri el camp d'acció d'aquests grups i es fomenti la seva participació en matèries com són les d'informació i formació als consumidors, i intervenció en la mediació i solució de conflictes, més es guanyarà en maduresa ciutadana i en formació i informació, tant dels consumidors i usuaris com dels empresaris i professionals que, al cap i a la fi, són igualment consumidors i usuaris.

De fet, la Llei general de defensa de consumidors i usuaris les considera com el mecanisme bàsic de representació i participació dels consumidors.

IV. Consideracions particulars

Primera. En general, i pel que fa al procediment, l'expedient s'ha elaborat amb total correcció, respectant les diverses fases de tramitació fins el moment final

en què s'ha de trametre al CES, obrint fins i tot la fase d'informació pública, atesa la rellevància del contingut de la norma pel conjunt de la societat.

Així mateix, es valora positivament l'amplitud de les consultes efectuades, no tan sols sotmetent el text de la norma al Consell de Consum, sinó aprofitant les aportacions d'associacions de consumidors, de patronals empresarials, així com de col·legis professionals que, al cap i a la fi, es veuran afectats pel projecte de decret. Consideram una pràctica exemplar la valoració individualitzada de totes les al·legacions presentades, raonant en respostes individualitzades els motius pels quals s'acceptaven o no les aportacions fetes pels distints entitats i organismes als quals es va donar audiència, i que s'hagin incorporat aquelles que milloraven el text, donant així sentit ple a la participació ciutadana.

En relació amb el preàmbul, consideram que compleix amb el seu objecte, atès que fa una referència al marc competencial del qual deriva el Projecte de decret i a la seva raó de ser, i fonamenta adequadament la seva existència. No obstant això, s'ha matisar, en el darrer paràgraf, que l'opinió del CES s'instrumenta en un dictamen i no en un informe.

Segona. Pel que fa a l'articulat, volem fer una sèrie de consideracions:

- a) Es valora positivament la definició dels conceptes de reclamació i de denúncia, i la clara delimitació entre ells en funció de l'efecte compensatori que es pretén per part de la persona que reclama o denuncia.
- b) El Projecte de decret conté diverses referències a les oficines municipals d'informació als consumidors que resultin competents (art. 9, 10...). Si bé consideram positiu que les entitats locals formin part de la xarxa de defensa i

informació en matèria de consum, també és cert que no tots els ajuntaments de les Illes Balears compten amb oficines d'atenció al consumidor, motiu pel qual entenem que s'hauria de tenir en compte en al redacció del Projecte de decret, afegint, tal vegada, *en els termes municipals on l'oficina existeixi*.

Igualment, pel que fa a l'obligació que estableix l'article 10.1 per tal que aquesta oficina municipal trameti el full de reclamació o denúncia a la Direcció General de Consum. S'ha de tenir en compte que aquesta obligació només és exigible en els termes de l'article 38.4 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, és a dir, si s'ha subscrit el corresponent conveni.

c) L'article 5.2, relatiu a la disponibilitat de fulls de reclamació disposa que

En els supòsits de comercialització de béns o de prestació de serveis a domicili o, en general, fora de l'establiment comercial o d'un local professional, els comercialitzadors, operaris o, en general, prestadors del servei, han de dur els fulls de reclamació o de denúncia per poder-los lliurar, si així se'ls sol·licita.

Consideram que aquesta disposició afecta les prestacions de serveis via telefònica i telemàtica i que, en aquests casos, no sempre és possible lliurar els fulls de reclamació en el moment en el qual se'ls hi demana, motiu pel qual consideram que s'hauria d'afegir que la tramesa, en el seu cas, del full de reclamació no ha tenir cap cost per l'usuari ni li pot suposar cap desplaçament o molèstia addicional al motiu de la pròpia reclamació.

d) L'article 7.5 disposa que *ha de tenir la mateixa consideració que la negativa a lliurar el full de reclamació o de denúncia l'emplenament de les seves dades identificatives per part de l'obligat a lliurar-la, feta de forma intencionadament incompleta o errònia.*

Doncs bé, consideram difícil de provar l'element subjectiu intencional d'emplenar les dades de forma incompleta o errònia i no creiem que sigui possible ni raonable presumir aquesta intenció dels empresaris o professionals.

e) Els articles 11 i 12 regulen els procediments de tramitació de les reclamacions i denúncies, però no contenen cap previsió relativa als terminis de què disposa l'Administració per resoldre i notificar la resolució del procediment. Certament, i en relació amb l'article 13 que fa referència a la finalització dels procediments, podem entendre que el termini és de 3 mesos, atès que l'apartat 1 *e* disposa com a una de les causes de finalització del procediment de reclamació *el transcurs de 3 mesos, comptadors des de la presentació de la reclamació sense que hi hagi hagut una avenença entre les parts o hagin concorregut cap de les altres circumstàncies que posen fi a aquest procediment.*

Ara bé, pel que fa a les denúncies no es preveu cap termini, atès que només es preveu l'arxiu o la iniciació d'un procediment sancionador.

f) L'article 11.5 del Projecte de decret, disposa:

L'oficina municipal d'informació als consumidors que resulti competent, una vegada rebuda la reclamació i concloues les seves accions mediadores, o immediatament si de la reclamació formulada resulta la possible existència d'una infracció de la normativa vigent en matèria de consum, la inspecció i la sanció de la qual sigui competència de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, atesos els termes de l'article 59.3 de la Llei 1/1998, de 10 de març, mitjançant la qual s'aprova l'Estatut dels consumidors i usuaris de les Illes Balears, ha de trametre tot seguit a la Direcció General de Consum la reclamació o la còpia acarada d'aquesta, per què, pugui emprendre les accions inspectores i, si n'és el cas, sancionadores que esdevinguin adients.

Doncs bé, consideram que en aquest paràgraf s'hauria d'afegir el següent:

L'oficina municipal d'informació als consumidors que resulti competent, una vegada rebuda la reclamació i concloues les seves accions mediadores, sempre que aquestes hagin estat sol·licitades pels consumidors,...

I això en consideració a què els consumidors poden igualment sol·licitar la mediació a alguna associació de consumidors i usuaris de la seva elecció i atès que consideram que des de l'Administració s'ha de potenciar l'actuació d'aquests organismes.

g) Pel que fa a l'article 15, sobre prohibició de fulls no oficials, i que disposa en el segon apartat que *el lliurament d'un full d'aquestes característiques ha de tenir la consideració de negativa de lliurament del full, d'acord amb els termes de l'article 7 d'aquest Decret*, consideram que es podria admetre el lliurament d'un full de reclamació distint del model oficial en determinats casos. O al manco, no considerar-lo tan greu com la negativa a lliurar cap mitjà de reclamació. Si l'empresari posa a l'abast del consumidor un mitjà a través del qual poder deixar constància de la reclamació o denúncia, no hauria de tenir les mateixes conseqüències que si manté una actuació obstructiva.

h) Pel que fa a la disposició derogatòria, d'una banda, es troba a faltar, per seguretat jurídica, una derogació expressa de les *normes de rang igual o inferior que s'oposin o contradiguin allò que es disposa* en el Projecte de decret, i per tant, tal vegada una plasmació en la norma de l'estudi efectuat en la *taula de vigències i derogacions que es derivaran de l'aprovació del nou reglament dels fulls de reclamació o denúncia en matèria de consum*, que forma part de l'expedient com a document núm. 5.

De l'altra, i respecte al paràgraf 2 de la disposició derogatòria, consideram que deixar sense efecte tota una sèrie de normes en el territori de la Comunitat Autònoma *contingudes a normes que, per àmbits sectorials o per activitats determinades, regulin la forma que han de revestir els fulls de reclamacions o de denúncia per aquests sectors concrets d'activitat*, sense indicar quines normes concretes són, no és desitjable, sinó que des de la Conselleria haurien de dedicar un esforç per enumerar-les de manera expressa.

Tercera. Finalment, i pel que fa al model de full de reclamació o denúncia que s'incorpora com annex, consideram que podria fer-se més entenedor i facilitar la lectura per part del consumidor que l'hagi d'emplenar. Tot això, pels motius següents.

a) A part de qüestions d'estil, com ara fer servir una tipus de lletra més grossa, encara que això impliqui l'ocupació d'una segona fulla; consideram que podrien afegir-se una sèrie d'indicacions o instruccions per al consumidor, ja sigui en full apart o en el mateix full de reclamació. No es pot esperar de la persona que es troba en la necessitat d'emplenar el full uns amplis coneixements en matèria de consum, ni una mínima experiència en l'emplenament d'aquests documents. Més encara, es troba normalment en una situació tensa o incòmoda que un full de reclamació de difícil lectura no fa més que empitjorar.

b) En concret, consideram que les caselles destinades a firma, en cas de que les parts arribin a un acord, o decideixen sotmetre la controvèrsia a la Junta Arbitral de Consum, donen a entendre que aquestes són les úniques possibilitats, quan, hi cap la possibilitat de que no hi hagi cap acord o de que el

consumidor decideixi recavar l'assessorament i la mediació d'una associació de consumidors de la seva elecció, cosa que consideram que s'hauria d'afegir.

c) Així mateix, atès que és el consumidor qui ha de presentar la reclamació davant l'Administració, seria adient que a l'imprès hi figurés el domicili i telèfon de la Direcció General de Consum.

V. Conclusions

El Consell Econòmic i Social de les Illes Balears ha valorat el Projecte de decret sobre els fulls de reclamació o de denúncia en matèria de consum, i sol·licita al Govern que sigui receptiu a les recomanacions formulades en aquest dictamen.

Vist i plau

La secretària general

El president

Núria Garcia Canals

Llorenç Huguet Rotger

Palma, 18 de febrer de 2009