

---

## **AL·LEGACIONS QUE FORMULA "ASSOCIACIÓ D'USUARIS FINANCERS A L'AVANTPROJECTE DE LLEI DE MODIFICACIÓ DE LA LLEI 22/2010, DEL 20 DE JULIOL, DEL CODI DE CONSUM DE CATALUNYA.**

### **I**

En primer lloc, amb caràcter general i comú a les previsions de regulació que conté l'avantprojecte de llei indicat, creiem necessari fer un seguit de comentaris bàsicament tècnics, però que poden tenir repercussió en la seva posterior aplicació.

Sens perjudici de la necessitat de fer les oportunes transposicions a l'ordenament jurídic català de les diverses Directives que s'esmenten a l'exposició de motius de l'avantprojecte, cal indicar que l'extensió del text articulat que es proposa resulta complexa i –a vegades— excessivament detallada. Aquest fet porta a crear una normativa de difícil possible adaptació i modificació posterior, perquè hauria de ser per llei i la seva redacció detallada sembla més pròpia de l'àmbit reglamentari. Alhora, i per contraposició, en altres casos resta més a prop de ser un enunciat de principis generals que una autèntica disposició normativa reguladora, de forma que necessitarien més concreció normativa.

Pel que fa a aquestes transposicions de normativa comunitària, val a dir també que hi ha alguna molt concreta que ja s'ha fet prèviament pel legislador català (art. 62 de l'avantprojecte que modifica l'art. 242-2 del Codi de Consum de Catalunya, que remet al Codi Civil de Catalunya), de forma que aquest avantprojecte el que fa és una mera remissió que no incorpora cap mandat normatiu i, per tant és innecessària.

També s'ha de dir que aquest avantprojecte és un text que de forma reiterada –a vegades inclús excessiva— es converteix en un instrument de mera adaptació lingüística del Codi vigent. Així, per incorporar l'expressió "persones empresàries" en substitució de "empresaris i empresàries", o els "codis de bones pràctiques" que substitueixen als "codis de conducta"; o pel que fa a la nova figura de les "persones consumidores vulnerables", que s'incorpora per tal de substituir a "col·lectius especialment protegits". D'aquesta manera el text de l'avantprojecte resulta d'una extensió que no respon a un contingut normatiu veritablement nou. El legislador pot tenir el seu abast altres mecanismes de "substitució" de denominacions de figures jurídiques, més senzills i igualment eficaços, com ara una disposició genèrica que indiqués que s'ha de considerar substituïda una denominació per l'altra. Això hagués ajudat a la comprensió del text normatiu proposat, permetent un estudi comparatiu millor entre la norma vigent i la que es pretén aprovar.

Hem de lamentar que algunes de les propostes que efectivament responen o han de respondre a un nou contingut normatiu no es concreten en l'avantprojecte comentat, circumstància que resulta important des del mateix moment que deixa sense concretar les conseqüències d'aquest contingut normatiu nou. Així succeeix en el cas de les "persones consumidores vulnerables" (art. 3 de l'avantprojecte, que pretén modificar l'art. 111-2 c) del Codi de Consum). El que l'avantprojecte fa,

com ja hem apuntat anteriorment, no és una regulació pròpiament dita, sinó l'establiment de la denominació d'una figura jurídica, però alhora una remissió a un desplegament normatiu posterior. A banda d'altres conseqüències, la realitat és que aquestes persones en particular i les persones consumidores en general es troben sense saber de forma concreta quines seran aquestes persones consumidores vulnerables i quins seran els seus drets. En aquest cas particular la situació genera, des del punt de vista normatiu, un possible problema d'aplicació, perquè la legislació estatal també esmenta aquesta figura (vegeu la Llei 4/2022, de 25 de febrer, de protecció dels consumidors i usuaris davant de situacions de vulnerabilitat social i econòmica) i aquesta duplictat de normativa dificultarà la delimitació de la que resulti aplicable. Cal recordar, a més, que alguns articles del Reial Decret Legislatiu 1/2007 (Text refós de la Llei general de consumidors i usuaris), tenen caràcter de normativa basca, com indica l'article 2 de la Llei 4/2022 indicada.

Algunes de les matèries que poden ser enteses com a novetats normatives d'aquest avantprojecte tampoc no podem qualificar-les com a tals. És el cas de de les previsions contra la discriminació, que comencen a l'article 11 de l'avantprojecte, que donaria nova redacció de l'art 123-2 del Codi de Consum (i també es troben als arts. 36 i 40 de l'avantprojecte, pel que fa a les modificacions dels arts. 211-3 i 211-8 del Codi de Consum). Sense perjudici de la bona voluntat d'introduir aquesta regulació, el cert és que Catalunya té en vigor la Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació, quin objecte (art.1.1) i determinació de les formes de discriminació és detalla àmpliament (art. 1.3). L'aplicació d'aquest llei (tant des del punt de vista subjectiu, com objectiu, com territorial) és la mateixa que resultaria de l'aprovació de les pretensions d'aquest avantprojecte. Per això, cal considerar que s'estaria generant inseguretats jurídica amb una duplictat normativa, que pot tenir conseqüències pràctiques importants: un conflicte de normes aplicables, per exemple en l'àmbit sancionador.

## II

Pel que fa a aspectes més concrets i determinats, cal començar assenyalant que hi ha modificacions legals previstes a aquest avantprojecte que resulten encertades i convenientes, com és el cas de la previsió de l'art. 11 de l'avantprojecte, quant a la nova redacció de l'art. 123-2 del Codi de Consum, perquè incorpora com a dret del consumidor en la contractació quelcom més que unes clàusules no abusives. Ens referim al dret a no patir pràctiques tendents a l'obtenció d'un avantatge injust en perjudici de la persona consumidora.

També en l'àmbit contractual, ho és la previsió de la nova redacció de l'apartat 5 de l'art. 211-3 (art. 36 de l'avantprojecte) quan estableix que la informació indicada ha de constar –entre d'altres llocs i formes—en les condicions generals dels contractes que la persona empresària ofereixi a les persones consumidores

Evidentment, resulta imprescindible l'exigència (que s'incorporaria mitjançant l'art. 67 de l'avantprojecte) del nou art. 252-4: que les entitats financeres que tenen establiments oberts al públic a Catalunya garanteixin una atenció presencial entre les 9.00 i les 14.00 hores, per a que les persones consumidores puguin fer les gestions i els tràmits més habituals amb l'ajuda i el suport de personal de l'entitat, tot considerant quins són els tràmits habituals. Però, en qualsevol cas,

---

troben imprescindible incorporar aquí una previsió específica per a la protecció de les persones consumidores vulnerables per raó d'edat, sobre les quals l'àmbit de la prestació garantida de serveis durant l'horari indicat hauria d'ampliar-se a qualsevol servei i amb el suport personal específic que els hi calgués al respecte.

També mereix una valoració molt positiva, la regulació, encara que sigui de manera escassa, de les relacions dels consumidors amb les Administracions públiques. Això que també està previst en la directiva d'accions de representació, no sembla que vagi a ser objecte de regulació a nivell nacional, segons doctrina autoritzada.

Juntament amb això, ens sembla del tot rellevant la regulació de l'obligació per als empresaris de comptar amb avals i altres classes de garanties, per a la devolució de quantitats que hagin estat anticipades pel consumidor, quan aquestes superin el 25% de l'import total de la transacció i aquesta sigui superior a 100 €.

Això impedirà l'activitat d'empreses poc serioses i sense fons econòmic real per a operar, i amb això frau d'empreses que desapareixen i resulta gairebé impossible que els consumidors recuperin aquestes quantitats ( fora de supòsits expressament regulats, com en el cas d'adquisició d'habitatges).

Valorem com a bona la regulació de les relacions comercials fora d'establiment mercantil, reforçant les obligacions d'informació de l'empresari. De la mateixa manera, la definició i regulació de la figura de l'intermediari, establint de manera clara la seva responsabilitat enfront del consumidor, quan aquest no pugui discernir de manera clara i senzilla si el prestador del servei és aquest o el seu mandant.

S'ha de reconèixer l'esforç i conveniència ( a banda de per motius de transposició de normativa comunitària en alguns casos) de la regulació inclosa en els futurs nous Títols VII i VIII, sobre relacions de consum mitjançant plataformes digitals o mercats en línia i sobre pràctiques comercials deslleials en matèria de consum sostenible i responsable, respectivament. En el segon cas, particularment pel fet de la incorporació de la regulació de la obsolescència programada.

En relació amb l'activitat comercial de plataformes en línia, es ve a fer una correcta trasposició de la directiva, principalment en el que es refereix a proporcionar una correcta informació sobre els participants del procés d'adquisició del bé o servei, de manera que el consumidor pugui distingir amb claredat qui és el seu prestador del servei i si aquest és o no empresari i per tant, aplica la normativa protectora de consum o no. Així mateix aquesta informació, ha de donar lloc al fet que el consumidor pugui distingir si la plataforma ofereix algun servei addicional al qual és objecte d'adquisició i prestació per un tercer, o es limita a posar en contacte a aquest amb els consumidors.

També ens sembla molt positiva la previsió de l'article 32 (respecte a la nova redacció de l'art. 133.4 del Codi de Consum) perquè estableix que les administracions públiques de Catalunya i les entitats que conformin el seu sector públic que prestin béns o serveis en el marc d'una relació de consum, s'han d'adherir a l'arbitratge de consum per a la resolució dels conflictes i les reclamacions que se'n derivin. Esperem que aquesta previsió sigui d'aplicació immediata una vegada entri en vigor la futura llei. Resulta molt convenient i necessari incorporar un sistema més de resolució alternativa de conflictes que pugui evitar haver d'acudir a la resolució judicial, quins costos i termini resulten molt poc adequats per a la protecció de les persones consumidores. Però no entenem perquè es pretén derogar la redacció de l'actual apartat 5 de l'art. 133-4, que establia l'obligació de

les administracions públiques catalanes i, especialment, els serveis públics de consum de fomentar i estimular que les empreses que atorguen crèdits o préstecs hipotecaris sobre l'habitatge incloguin en les condicions generals o específiques l'adhesió a l'arbitratge de consum.

### III

Per últim, resulta imprescindible manifestar el nostre parer sobre les reformes que l'avantprojecte de Llei pretén incorporar al Codi de Consum en matèria d'organitzacions de persones consumidores

En primer lloc per la manca de justificació de quasi totes les previsions de reforma dels aspectes relatius a la nova redacció de l'article 127 del Codi de Consum; de fet, de totes.

L'exposició de motius es limita a dir: "Pel que fa a la representativitat de les organitzacions de persones consumidores s'estableix l'obligació de mantenir actualitzada la informació registral". Aquesta breu referència només afectaria a la nova redacció de l'art. 127-6.1 e) (d'acord amb l'article 23 de l'avantprojecte), tot i que els articles 22, 24, 25 i 26 també modificarien altres disposicions del Codi de Consum. En conseqüència, hem de qüestionar les finalitats de la reforma per a aquests altres aspectes de l'avantprojecte.

Però, en qualsevol cas, el més important sens dubte és la reforma que es pretén portar a terme a l'article 127-6.

Aquesta reforma no afecta només a la lletra e) d'aquest article 127-6. Començaria modificant la lletra a), per tal d'exigir a les organitzacions de persones consumidores que llurs actuacions s'ajustin (entre d'altres i com a nou criteri) als principis d'organització i funcionament democràtics. Aquesta previsió és innecessària i fins i tot inadequada des del punt de vista competencial. No perquè les associacions no hagin d'organitzar-se i funcionar de forma democràtica, sinó perquè és l'article 25 de la Llei orgànica 1/2002, de 22 de març, reguladora del dret d'associació --que té rang de llei orgànica, per constituir el desenvolupament del dret fonamental d'associació, segons la D. Final primera 1 d'aquesta Llei orgànica-- el que ja determina que "l'organització interna i el funcionament de les associacions han de ser democràtics, amb ple respecte al pluralisme".

Pel que fa a l'obligació de mantenir actualitzada la informació registral (nova lletra e) de l'article 127-6).1 no es planteja cap objecció, sinó és la manca de justificació efectiva i concreta que ja hem assenyalat amb anterioritat, perquè l'exposició de motius no justifica la reforma, només la descriu.

Ara bé, el que no diu l'exposició de motius i no només no es justifica, sinó que hem de considerar inadmissible i radicalment contrari a les previsions constitucionals és la previsió de reforma de l'article 127-6.2 (en particular pel que fa al nou segon paràgraf) tal com està redactat.

Estableix aquest precepte, la responsabilitat per danys i perjudicis derivats de la informació divulgada per una organització de consum, amb la conseqüència de poder ser suspesa d'activitat o fins i tot ser baixa registral.



És una previsió vaga, inconcreta, sense les degudes garanties, sense especificar els supòsits ni la seva gravetat ni a quins danys i perjudicis pugui donar lloc, ni a quina classe d'informació s'està referint.

Aquesta pretesa disposició indica que “Si una organització de persones consumidores divulga, per dol o negligència, informació errònia de la qual derivin danys o perjudicis, pot ésser suspesa temporalment o donada definitivament de baixa del Registre d'organitzacions de persones consumidores de Catalunya, amb la garantia dels principis d'audiència i contradicció, sens perjudici de la responsabilitat civil i penal en què hagi pogut incórrer.

Aquestes mesures també es poden prendre en cas que l'entitat incompleixi la previsió de la lletra e) de l'apartat anterior.”

En altres paraules, la disposició pretén que si una organització de persones consumidores incompleix l'obligació de mantenir actualitzada la informació registral pugui ser suspesa temporalment o donada definitivament de baixa en el Registre d'organitzacions de persones consumidores.

Hem de considerar contrària a les previsions constitucionals aquesta pretesa suspensió temporal, tal com està redactada. L'administració pot regular –si així ho considerés oportú– la suspensió de qualsevol nova inscripció (tancament registral), però el que no pot fer és “suspendre temporalment” l'associació, perquè la Constitució espanyola determina (art. 22.4) que les associacions només podran ser dissoltes o suspeses en les seves activitats en virtut de resolució judicial motivada. Si el que es pretén és efectivament suspendre temporalment l'activitat registral per a l'associació incomplidora, cal modificar de forma més que aclaridora el que diu aquesta previsió en aquest moment.

Tot i així, no s'entén (tampoc no es justifica enlloc) perquè un incompliment d'aspectes merament registrals hauria de tenir una conseqüència com podria ser la suspensió temporal registral o la baixa registral. Només la gravetat de conductes com les descrites en la resta d'aquest apartat, que són greus perquè textualment es diu que generen danys i perjudicis, poden tenir una conseqüència d'aquestes característiques. No som capaços d'imaginar quins danys i perjudicis es poden ocasionar per una manca d'actualització de dades registrals, senzillament perquè no té cap sentit una previsió com la indicada i no la podem considerar acceptable en cap cas, perquè un incompliment d'obligacions administratives (registrals) no té ni pot tenir els efectes a tercers que generin danys i perjudicis com en la resta de casos previstos a la norma.

D'altra banda, ens sembla que la nova lletra f) (Informar de les vies de resolució alternativa de conflictes com són la mediació i l'arbitratge) no és inadequada però s'expressa assenyalant només a la mediació i a l'arbitratge (per cert, no al de consum!) i fora millor no indicar-ne cap en concret o, altrament, dir “vies de resolució alternativa de resolució de litigis en matèria de consum” (d'acord amb la denominació pròpia de la normativa europea)

Per altra banda, l'article 24 de l'avantprojecte també pretén modificar l'art. 127-7 del Codi de Consum en matèria de representativitat de les organitzacions de persones consumidores, per tal d'incorporar noves exigències a aquestes organitzacions, més enllà de les actuals implantació territorial i nombre de socis. En concret per a incorporar "l'activitat desenvolupada" i "el pressupost propi invertit".

Semblen requerir-se determinats paràmetres d'activitat, pressupost, implantació territorial i "nom dels socis", sense especificar els mateixos (remet a regulació reglamentària), ni la finalitat, més enllà d'un genèric "de la representativitat de les organitzacions consumidores".

Creiem molt ambigua i inconcreta la primera circumstància ("activitat desenvolupada") que no té en compte quin és el pla d'actuacions de l'organització, ni quin pes específic tindria aquesta activitat desenvolupada sobre el total de les activitats previstes o planificades. Portar a terme una activitat, sense cap més altra precisió, no és garantia d'una actuació efectivament "més representativa" com la que pretén atribuir aquest article. Pel que fa al "pressupost propi invertit" desconeixem perquè s'incorpora la previsió que aquest pressupost sigui propi, perquè evidentment no pot ser aliè, i caldria tenir en compte que el pressupost no fos "invertit" sinó executat, que és el que demostraria una qualitat de serveis i d'eficiència representatives.

Barcelona a quinze de setembre de 2022



PATRICIA SUÁREZ RAMÍREZ  
Presidenta de ASSOCIACIÓ D'USUARIS FINANCERS CATALUNYA

#### **DADES DE CONTACTE DE LA PERSONA RESPONSABLE.**

Nom: Patricia Suárez Ramírez.

Càrrec: Presidenta d'ASUFIN CATALUNYA

Adreça: Balmes, 152, 1 - 5 - 08008 Barcelona.

Telèfon: 936 763 284 – 630 65 67 51

Correu electrònic: p.suarez@asufin.com