

Dictamen

06 sobre el Projecte de decret de modificació del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.



Dictamen 06.2019

sobre el Projecte de decret de modificació del
Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment
de mediació en les relacions de consum.

Índex

DICTAMEN 06/2019 sobre el Projecte de decret de modificació del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum	2
---	---

DICTAMEN 06/2019 sobre el Projecte de decret de modificació del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.

Atenent les competències atribuïdes al Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya per l'article 72.2 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya i la Llei 7/2005, de 8 de juny, la Comissió Executiva, per delegació del Ple del Consell de Treball, Econòmic i Social, en la sessió ordinària del dia 15 de juliol de 2019, aprova el següent

DICTAMEN

I. ANTECEDENTS

En data 21 de juny de 2019 va tenir entrada al Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya un escrit tramès per la consellera del Departament d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya en el qual sol·licitava l'emissió del dictamen de caràcter preceptiu, previ a la seva tramitació, del Projecte de decret de modificació del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.

El Projecte de decret es va acompanyar d'una memòria general, d'una memòria d'avaluació d'impacte de les mesures proposades, d'un informe jurídic preliminar, d'un informe jurídic complementari, d'un informe de l'Institut Català de les Dones, d'un informe resposta a les observacions de l'Assessoria Jurídica, d'un informe de la Direcció General de Pressupostos, d'una memòria de les observacions presentades durant el tràmit d'audiència interdepartamental, d'un informe de resposta de les observacions realitzades durant el tràmit d'audiència i informació pública, de noves observacions de l'Àrea de Millora de la Regulació i d'un informe de resposta a aquestes observacions, d'observacions del Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya i d'un informe de resposta a aquestes observacions.

La Comissió de Treball de Polítiques Sectorials es va reunir el dia 11 de juliol i va elaborar la Proposta de dictamen.

II. CONTINGUT

El Projecte de decret consta d'un preàmbul, d'un article únic amb dotze apartats, d'una disposició transitòria i de tres disposicions finals.

En el preàmbul es descriu el marc competencial i normatiu en què s'emmarca el Projecte de decret i també s'exposen les finalitats de la norma.

L'article únic modifica el Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum. En els apartats de l'1 al 9 es fan modificacions puntuals a l'articulat del Decret 98/2014, com ara definir que s'ha d'entendre per "entitat medidora" i per "entitat medidora acreditada". Es modifiquen terminis: "dos mesos" se substitueix per "tres setmanes", "trenta dies" se substitueix per "vint dies hàbils" i "tres mesos" per "noranta dies naturals". També s'inclou expressament que el procediment de mediació tindrà caràcter gratuït per a la persona consumidora.

L'apartat 10 de l'article únic afegeix un nou capítol (capítol V) al Decret 98/2014 mitjançant el qual es regula la formació de les persones mediadores.

S'estableixen els requisits de què han de disposar les persones mediadores per ser nomenades i es determinen els coneixements i la durada de la formació d'aquestes persones.

L'apartat 11 de l'article únic afegeix un nou capítol (capítol VI) al Decret 98/2014, que regula el procediment per a l'acreditació de les entitats de resolució alternativa davant de la Unió Europea.

L'apartat 12 de l'article únic afegeix una disposició addicional al Decret 98/2014 mitjançant la qual s'autoritza la persona titular del departament competent en matèria de consum per adoptar les disposicions necessàries per al desenvolupament del Decret i per actualitzar els coneixements i la durada de la formació prevista a l'article 33.

La disposició transitòria estableix que durant el primer any de vigència de la norma les entitats mediadores poden convalidar la formació d'aquelles persones mediadores que compleixin determinats requisits.

La disposició final primera determina que en el Decret 98/2014 s'ha de substituir l'expressió "entitat acreditada" per l'expressió "entitat medidora".

La disposició final segona modifica l'article 8.1 del Decret 198/2016, de 23 de febrer, sobre la inspecció de consum i control de mercat, el procediment de presa de mostres, les mesures cautelars i altres actuacions inspectores.

La disposició final tercera estableix que la norma entrarà en vigor l'endemà de la seva publicació al DOGC.

III. OBSERVACIÓ GENERAL

El CTESC valora que el Projecte de decret estableixi els criteris de coneixement i competències que han de tenir les persones mediadores en matèria de consum, que preveu l'article 2.3 del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum, i que reguli el procediment d'acreditació de les entitats mediadores.

IV. OBSERVACIONS A L'ARTICULAT

1. El CTESC considera que les organitzacions empresarials més representatives a Catalunya també s'haurien d'incloure en l'article 2.2 a) sota el concepte d'entitat medidora. Així, es proposa la redacció següent per a aquest article:

"Article 2.2 a) Entitat medidora: aquell organisme o entitat que té la consideració d'Administració pública o que disposa de potestats públiques i també aquells que tenen competències en la tramitació de queixes i reclamacions en matèria de consum. En especial, s'hi inclouen les organitzacions de persones consumidores, així com, les associacions empresarials –entre elles, les organitzacions empresarials més representatives a Catalunya-, els col·legis professionals en els assumptes propis del seu àmbit professional i el Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya."

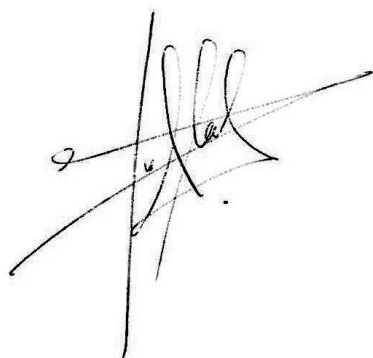
2. El CTESC recomana revisar l'article 10.2 k) del Decret 98/2014 per tal que guardi coherència amb el caràcter gratuït del procediment de mediació per a la persona consumidora establert en la modificació de

l'article 31 i per tal de clarificar quins costos poden ser repercutits a les parts.

V. CONCLUSIONS

El Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya ha valorat el Projecte de decret de modificació del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum i sol·licita al Govern que sigui receptiu a les recomanacions formulades en el present Dictamen.

Barcelona, 15 de juliol de 2019

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

El president
Lluís Franco i Sala

A handwritten signature in black ink, featuring a large, stylized initial 'T' followed by a series of connected, flowing letters.

La secretària executiva
Teresita Itoiz i Cruells

DECRET

/2019 de de , de modificació del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.

L'article 123 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya atribueix a la Generalitat la competència exclusiva en matèria de consum. Aquesta competència inclou, en tot cas, la regulació dels òrgans i els procediments de mediació en matèria de consum.

L'article 132-1 de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, defineix la mediació de consum com aquell procediment que es caracteritza per la intervenció d'una tercera persona imparcial i experta, que té com a objecte ajudar les parts i facilitar l'obtenció per elles mateixes d'un acord satisfactori.

Aquest decret té com a finalitat la modificació del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum, d'una banda per incorporar el procediment d'acreditació de les entitats mediadores que ho sol·licitin, d'acord amb 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 i per la qual es modifica el Reglament (UE) núm. 2006/204 i la Directiva 2009/22/CE, que disposa que la informació sobre les entitats acreditades ha de ser traslladada a la Comissió Europea amb l'objecte de ser inclosa en un llistat únic europeu.

La Llei 7/2017, de 2 de novembre incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013 esmentada. Són les mateixes entitats les que, poden sol·licitar que se les acrediti davant l'autoritat competent que ha de dictar una resolució després d'analitzar i avaluar que compleixen tots els requisits. Donat que les comunitats autònomes que han desplegat la competència en matèria de mediació de consum, com és el cas de Catalunya, han d'acreditar les entitats de resolució alternativa del seu territori que sol·licitin ser a la llista única de la UE, es fa necessari recollir en aquest projecte el procediment d'acreditació de les referides entitats.

D'altra banda per establir els criteris de coneixements i competències que han de tenir les persones mediadores en matèria de consum, que preveu l'article 2.3 del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.

Amb aquesta modificació, l'objectiu que es vol aconseguir és unificar els criteris de coneixements i formació que han de tenir les persones que actuen com a mediadores de consum en l'àmbit territorial de Catalunya, amb independència del seu origen i de l'organisme públic o privat en el qual presten els seus serveis.

El text s'ha sotmès a la valoració preceptiva del Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya i de la Comissió de Govern Local de Catalunya.

Per això, de conformitat amb el que disposen l'article 68.1 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, els articles 26.e, 39.1 i 40 de la Llei 13/2008, del 5 de novembre, de la Presidència de la Generalitat i del Govern, i el títol IV de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

A proposta de la consellera d'Empresa i Coneixement, vist/d'acord amb el dictamen emès per la Comissió Jurídica Assessora, i d'acord amb el Govern,

Decreto:

Article únic

Es modifica el Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum, en els termes següents:

1. L'article 2.2. queda amb el següent redactat:

"2.2 a) Entitat mediadora aquell organisme o entitat que té la consideració d'administració pública o que disposa de potestats públiques, i també aquells que tenen competències en la tramitació de queixes i reclamacions en matèria de consum. En especial, s'hi inclouen, les organitzacions de persones consumidores, així com, les associacions empresarials, els col·legis professionals en els assumptes propis del seu àmbit professional i el Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya.

"2.2. b) Entitat mediadora acreditada: organisme o entitat habilitada que ha obtingut l'acreditació per resolució de l'Agència Catalana del Consum per a ser incloses a la llista única de la Comissió Europea."

2. Es modifica el títol de l'article 15 en el sentit següent:

Es substitueix el terme "Inici" per "Sol·licitud d'inici".

3. Es modifica l'article 15.1 que queda amb el següent redactat:

"15.1 El procediment de mediació de consum s'impulsa a petició de la persona consumidora mitjançant la presentació d'un full oficial de queixa, reclamació i denúncia on es manifesti la voluntat d'iniciar el procediment de mediació; o bé amb una sol·licitud de mediació tramesa per qualsevol altre mitjà, inclosa la presentació per mitjans telemàtics, en virtut del qual pugui quedar constància de la voluntat de la persona consumidora."

4. Es modifica el termini previst a l'article 17 en el sentit que segueix:

En compte de "dos mesos" es substitueix per "tres setmanes".

5. Es modifica l'article 18.2 el qual queda amb el redactat següent:

"18.2 El nomenament de la persona mediadora s'ha de notificar a les parts interessades juntament amb l'acord d'inici del procediment de mediació."

6. Es modifica l'article 20, el qual queda amb el següent redactat:

“Article 20

Trasllat de la sol·licitud i acceptació de la mediació per part de l'empresa

20.1 Un cop admesa la sol·licitud de mediació se n'ha de donar trasllat a l'empresa que hagi participat en la relació de consum, la qual disposa d'un termini de 20 dies hàbils per manifestar l'acceptació o no del procediment de mediació i formular, o bé la proposta que consideri escaient per solucionar el conflicte plantejat o bé les al·legacions que cregui convenientes, respecte dels fets plantejats per la persona consumidora.

20.2 Si l'empresa no accepta el procediment de mediació, la persona mediadora ho ha de fer constar i ha d'arxivar les actuacions que ha de notificar a les parts. Si transcorregut el termini de 20 dies hàbils previst a l'apartat anterior l'empresari o l'empresària no ha contestat s'entén que no accepta el procediment de mediació, per la qual cosa s'han d'arxivar les actuacions i notificar-ho a les parts.”

7. Es modifica l'article 28.1, el qual queda amb el següent redactat:

“Els procediments de mediació de consum tenen una durada de 90 dies naturals comptats des de la data en què l'entitat de resolució alternativa hagi rebut l'expedient complet de reclamació.”

8. Es modifica l'article 28.2, el qual queda amb el següent redactat:

“28.2 La persona mediadora, si concorre causa justificada, pot ampliar el termini fins a 90 dies naturals més. En cas que se superi aquest termini sense causa justificada s'ha d'arxivar el procediment per manca d'acord.”

9. Es modifica l'article 31 el qual queda amb el següent redactat:

“31.1 Les entitats mediadores poden establir un preu per a l'exercici de l'activitat mediadora, que en cap cas pot tenir caràcter dissuasiu. En tot cas el procediment tindrà caràcter gratuït per a la persona consumidora.

“31.2 L'import, la forma de pagament, els subjectes obligats i les excepcions s'han de dur a terme d'acord amb la normativa vigent.”

10. S'afegeix un nou Capítol V, amb el redactat següent:

“Capítol V

“Formació de les persones mediadores

“

“Article 32. Requisits per al nomenament de les persones mediadores

“32.1 Els serveis públics de consum i les organitzacions de persones consumidores han de vetllar perquè les persones mediadores que nomenin disposin dels coneixements i les competències establertes en aquest decret.

“32.2. Les associacions i col·legis professionals que exerceixen la mediació, en funció del que disposa l'article 2.2 del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum, han de vetllar perquè les persones mediadores

que nomenin tinguin aquests coneixements i competències, sense perjudici dels coneixements que disposen en les matèries referides als seus sectors d'activitat.

“

“Article 33. Coneixements i durada de la formació

“33.1. Les persones mediadores, han de disposar de formació en matèria de consum i en tècniques de mediació de consum.

“33.2. La formació específica de les persones mediadores de consum ha de contemplar coneixements en matèria de les relacions de consum, d'acord amb el que preveu la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya.

“33.3 La formació en matèries de consum ha de tenir una durada mínima de 120 hores.

“33.4. La formació en tècniques de mediació ha de ser d'un mínim de 60 hores.

“33.5 La formació requerida als apartats anteriors s'ha d'acreditar mitjançant certificat d'assistència i aprofitament.

“33.6 Aquelles persones mediadores inscrites en els registres del Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya han d'acreditar una formació específica en matèria de consum de 120 hores lectives, d'acord amb l'establert a l'article 33.2 d'aquesta norma.

11. S'afegeix un nou Capítol VI, amb el redactat següent:

“Capítol VI

“Procediment per a l'acreditació de les entitats de resolució alternativa davant de la Unió Europea.

“

“Article 34. Inici del procediment d'acreditació.

“34.1. El procediment d'acreditació de les entitats de resolució alternativa s'ha d'iniciar a sol·licitud de la persona interessada.

“34.2. Les entitats de resolució alternativa han de dirigir a l'Agència Catalana del Consum la seva sol·licitud d'acreditació, que ha de contenir necessàriament les dades següents:

“a) Dades identificatives de l'entitat, així com el domicili postal, l'adreça electrònica i l'adreça del lloc web. Aquesta informació s'ha d'acompanyar de documentació que justifiqui que l'entitat està establerta a Catalunya.

“b) Informació sobre l'estructura i el finançament de l'entitat.

“c) Còpia de l'estatut o reglament d'organització i funcionament de l'entitat.

“d) Informació sobre les persones físiques encarregades de resoldre litigis, la seva formació i experiència, identificació de la persona física o jurídica que les utilitza, forma de retribució i durada del mandat.

“e) Descripció detallada del procediment de resolució alternativa que gestionin, així com del caràcter vinculant o no, per a cadascuna de les parts, de les resolucions que adoptin.

“f) Si és necessària la presència física de les parts o dels seus representants en el procediment de resolució alternativa, i si aquest s'ha de portar a terme de manera oral o escrita.

“g) Les tarifes que, si s'escau, s'apliquen als empresaris.

“h) La durada mitjana dels procediments de resolució alternativa.

“i) Les llengües oficials i idiomes en què es poden presentar les reclamacions i es pot dur a terme el procediment de resolució alternativa.

“j) Els tipus de litigis que atenen i el sector o categoria al qual es refereixen.

“k) Les causes d’inadmissió a tràmit de les reclamacions.

“l) El compliment dels requisits específics d’independència i imparcialitat per a les persones contractades o retribuïdes exclusivament per organitzacions professionals o associacions empresarials.

“m) Declaració motivada sobre el compliment de tots els requisits a què es refereix aquesta norma, acompanyada de la documentació justificativa.

“

“Article 35 Desenvolupament del procediment d’acreditació.

“35.1. Si amb la sol·licitud d’acreditació no s’aporten les dades i documents requerits, s’ha de concedir a l’entitat de resolució alternativa un termini de deu dies hàbils per esmenar-ho, amb indicació que, si no es fa així, es considera que ha desistit de la seva sol·licitud i s’arxivarà el procediment.

“35.2. L’Agència Catalana del Consum pot sol·licitar tots els informes i documentació addicional que consideri necessaris per verificar que es compleixen els requisits necessaris per obtenir l’acreditació.

“

“Article 36. Resolució del procediment.

“36.1. El procediment d’acreditació finalitza per qualsevol de les causes que preveu l’article 84 de la Llei 39/2015, d’1 d’octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

“36.2. La resolució la dicta la persona titular de l’Agència Catalana del Consum, un cop vist l’informe elaborat per la persona titular de la Subdirecció General d’Atenció al Consumidor. La notificació s’ha de fer en el termini màxim de tres mesos des de la data en què la seva sol·licitud hagi tingut entrada en el registre electrònic únic de la Generalitat de Catalunya

“36.3. La resolució del procediment d’acreditació posa fi a la via administrativa.”

12. S’afegeix una Disposició addicional quarta amb la redacció següent:

“Disposició addicional quarta

“S’autoritza al o a la titular del departament competent en matèria de consum perquè pugui adoptar les disposicions necessàries per al desenvolupament d’aquest Decret i per l’actualització dels coneixements i la durada de la formació prevista a l’article 33 en funció dels nous reptes i compromisos tecnològics, econòmics i socials.”

Disposició transitòria

Durant el primer any des de l’entrada en vigor d’aquest Decret, les entitats mediadores, d’acord amb l’article 2.2 a) del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum, poden convalidar la formació de les persones mediadores de consum que disposin, de manera cumulativa, de l’experiència professional i formació següent:

a) Un mínim de sis mesos d’experiència en els últims tres anys com a persona mediadora de consum en qualsevol de les entitats mediadores.

b) Un mínim de 60 hores de formació referida a coneixements en matèria de les relacions de consum, d'acord amb el que preveu la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya.

Disposició final primera

Es substitueix del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum l'expressió "entitat acreditada" per l'expressió "entitat medidora" en els articles següents: article 1.2, article 4, article 8, article 9, article 10.2, article 10.3, article 15.3, article 15.4, article 16.1, article 17, article 18.1, article 19.4, article 27.2, article 31.1, disposició addicional segona i disposició addicional tercera.

Disposició final segona

Es modifica l'article 8.1 del Decret 198/2016, de 23 de febrer, sobre la inspecció de consum i control de mercat, el procediment de presa de mostres, les mesures cautelars i altres actuacions inspectores, publicat al DOGC Núm.7066 de 25/02/2016, que queda redactat en els termes següents:

"8.1 Els assaigs, les anàlisis i les proves pericials s'han de realitzar als centres, laboratoris o entitats oficials, als acreditats per l'autoritat corresponent o als designats per l'autoritat competent en matèria de consum. Aquests centres, laboratoris o entitats han de disposar dels mitjans materials idonis, dels recursos humans amb les competències professionals adequades i dels procediments de treball que permetin assegurar la qualitat dels seus treballs; així mateix, s'han de sotmetre als supòsits d'incompatibilitat que garanteixin la independència, la imparcialitat i la integritat de les seves actuacions."

Disposició final tercera

Aquest Decret entra en vigor l'endemà de la seva publicació al *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*.

Barcelona, de de 2019

Joaquim Torra i Pla
President de la Generalitat de Catalunya

Maria Àngels Chacón i Feixas
Consellera d'Empresa i Coneixement

Aquest text és transcripció del document de treball lliurat pel Departament d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya.