

Informe en relació amb el Projecte d'ordre per la qual s'estableix el procediment per convalidar la formació de les persones mediadores de consum i un temari de referència per acreditar la seva formació per part de les entitats mediadores

Antecedents

Es presenta davant l'Autoritat Catalana de Protecció de el Projecte d'ordre per la qual s'estableix el procediment per convalidar la formació de les persones mediadores de consum i un temari de referència per acreditar la seva formació per part de les entitats mediadores.

El Projecte s'acompanya de la memòria justificativa i de la memòria d'avaluació d'impacte.

Analitzat el Projecte, vista la normativa vigent aplicable i d'acord amb l'informe de l'Assessoria Jurídica, s'informa del següent.

Fonaments Jurídics

I

(...)

II

L'article 131-1 de la Llei 2/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya preveu que les administracions públiques de Catalunya han d'impulsar, en col·laboració amb les organitzacions de persones consumidores, la disponibilitat per a les persones consumidores i per als empresaris de sistemes operatius de resolució voluntària de conflictes i de reclamacions en matèria de consum. A més, disposa que els correspon l'exercici de les funcions de foment, gestió i desenvolupament de la mediació i de l'arbitratge de consum que la legislació els atribueixi.

Quant a la mediació de consum, l'article 132-1 del Codi de consum de Catalunya preveu que és un 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.

La persona mediadora és aquella persona física que disposa dels coneixements i les competències especialitzades necessàries per desenvolupar la mediació de consum (art. 2.3

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

En relació amb els dits coneixements i les competències especialitzades, l'article 32.2 del Decret 98/2014 preveu que 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 que estableix el dit Decret. Aquest deure també s'exigeix a les associacions i els col·legis professionals que exerceixen la mediació, en el sentit de vetllar perquè les persones mediadores que nomenin tinguin aquests coneixements i competències, sens perjudici dels coneixements que disposin en les matèries referides als seus sectors d'activitat.

L'article 33 del Decret 98/2014 disposa que les persones mediadores han de disposar de formació del marc jurídic en matèria de consum, d'una durada mínima de 120 hores, i també en tècniques de mediació de consum, d'un mínim de 60 hores. La formació s'ha d'acreditar mitjançant un certificat d'assistència i aprofitament emès per l'entitat que ha impartit la formació.

El Decret 261/2019, de 10 de desembre, de modificació del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum, preveu a la disposició transitòria el següent:

“Durant el primer any des de l'entrada en vigor d'aquest Decret les entitats mediadores, d'acord amb el seu article 2.2.a), 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 que inclogui els coneixements en matèria de la normativa aplicable a les relacions de consum, d'acord amb el que preveu la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.

L'organisme que ha de convalidar els requisits de l'apartat anterior és l'Agència Catalana del Consum, mitjançant el procediment que s'ha d'establir per una ordre de la persona titular del Departament competent en matèria de consum, en el termini de tres mesos.”

I, quant al temari de les formacions, la disposició final tercera, preveu el següent:

“S'autoritza a la persona titular del Departament competent en matèria de consum perquè pugui adoptar les disposicions necessàries per establir un temari de referència que reculli els aspectes que preveu l'article 33, així com el desenvolupament de programes formatius específics en funció dels nous reptes i compromisos tecnològics, econòmics i socials.”

Sobre la base d'aquestes previsions, el Projecte d'ordre tramès té per objecte “[...] establir el procediment per convalidar la formació de les persones mediadores de consum, previst a la Disposició transitòria del Decret 261/2019, de 10 de desembre, de modificació del Decret 98/2014, de 8 de juliol sobre procediment de mediació en les relacions de consum, així com

establir un temari de referència sobre els coneixements que han de disposar les persones que presten serveis de mediació a les entitats mediadores” (article 1).

El Projecte d'ordre consta de tres capítols, el primer relatiu al *procediment per convalidar la formació de les persones mediadores de consum* (articles 2 a 5), el segon capítol regula el *temari de referència sobre els coneixements que han de disposar les persones que presten serveis de mediació a les entitats mediadores* (article 6) i un tercer capítol referent a la protecció de dades (article 7).

Amb caràcter previ, cal assenyalar, que aquest informe s'emet exclusivament pel que fa a la valoració de la incidència que el Projecte d'ordre pot tenir des del punt de vista de la protecció de dades personals. A aquests efectes, es considera dada personal *“qualsevol informació sobre una persona física identificada o identificable (l'interessat). S'ha de considerar persona física identificable qualsevol persona la identitat de la qual es pot determinar, directament o indirectament, en particular mitjançant un identificador, com per exemple un nom, un número d'identificació, dades de localització, un identificador en línia o un o diversos elements propis de la identitat física, fisiològica, genètica, psíquica, econòmica, cultural o social d'aquesta persona”* (article 4.1 RGPD).

III

L'article 6 del Projecte regula el contingut mínim del temari que les entitats mediadores de consum han de tenir de referència per valorar la formació de les persones mediadores de consum.

Entre les matèries incloses en la part dedicada a la formació en matèria de consum (art. 6.1) consta *“la protecció de dades: drets i deures de les persones consumidores”*.

D'entrada, es valora positivament haver inclòs aquesta referència entre els aspectes a tenir en compte per valorar la formació de les persones mediadores de consum. No obstant això, s'ha d'assenyalar que aquesta referència no esgota tots els aspectes que tenen una rellevància significativa per a les persones consumidores, des del punt de vista del dret a la protecció de dades.

És clar que en les relacions de consum, enteses com qualsevol relació entre un empresari, intermediari o l'Administració com a prestadora de béns i serveis i les persones consumidores (art. 111-2. m) del Codi de consum de Catalunya), no sempre es tracten dades personals. Ara bé, molt sovint serà així, ja sigui pels tractaments de dades estrictament necessaris per al manteniment de les relacions comercials amb persones físiques, ja sigui per altres qüestions associades, com ara el màrqueting.

En aquest sentit, convé fer referència a les *Directrius 2/2019 sobre el tractament de dades personals en virtut de l'article 6, apartat 1, lletra b) de l'RGPD en el context de la prestació de serveis en línia als interessats* del Comitè Europeu de Protecció de Dades (CEPD) (https://edpb.europa.eu/our-work-tools/our-documents/guidelines/guidelines-22019-processing-personal-data-under-article-61b_es).

Aspectes com l'anàlisi de la base jurídica per als tractaments de dades de les persones consumidores, el principi de minimització, la recollida del consentiment amb altres finalitats,

les comunicacions comercials, la publicitat personalitzada, els sistemes d'exclusió publicitària, els patrons foscos (dark patterns) als webs, la realització de perfils de les persones consumidores, la utilització de mecanismes d'intel·ligència artificial etc. són aspectes que poden ser clarament rellevants per a la defensa dels drets de les persones consumidores.

Per tant, es proposa incorporar en el temari també altres qüestions de la normativa de protecció de dades que poden tenir incidència en les relacions de consum, en particular, les relatives als principis que han de regir els tractaments (art. 5.1 de l'RGPD), els sistemes d'exclusió publicitària (Títol IV de l'LOPDGDD), els sistemes d'informació creditícia o els perfilatges i l'ús de la intel·ligència artificial.

A aquests efectes, sembla que com a mínim es podria redactar l'apartat relatiu a la matèria de protecció de dades d'una manera més àmplia, sens perjudici que, de ser possible podria ser desitjable analitzar aquestes qüestions en més d'un tema. Així, si es manté un únic tema dedicat a al protecció de dades personals, es podria incorporar una redacció similar a la següent:

“• La protecció de dades: principis; drets i deures de les persones consumidores; règim de les comunicacions comercials amb fins publicitaris; els sistemes d'informació creditícia; perfilatge i ús de la intel·ligència artificial.”

IV

L'article 7 del Projecte regula el *Tractament de les dades personals de les persones sol·licitants* en els següents termes:

“D'acord amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD) i amb el que estableix el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (RGPD), les dades de caràcter personal seran tractades d'acord amb els principis de seguretat i confidencialitat que estableix la normativa sobre protecció de dades.

Tanmateix, facilitem a les persones sol·licitants la següent informació bàsica sobre el tractament de les dades personals que facilitaran a l'Agència Catalana del Consum per a la convalidació de la formació com a mediadors de consum:

- *Responsable del tractament: Agència Catalana del Consum – c/ Foc 57, 08038, Barcelona.*
- *Delegat de protecció de dades: lpd.acc@gencat.cat*
- *Finalitat: tramitar les sol·licituds de convalidació de la formació com a mediadors de consum i emetre les corresponents resolucions.*
- *Destinatari: no se'n preveuen, llevat d'aquelles comunicacions que ens siguin legalment exigides.*

- *Drets de les persones interessades: Podeu sol·licitar l'accés, la rectificació o la supressió de les dades, i la limitació o l'oposició al tractament. Per exercir aquests drets, us podeu adreçar al nostre Delegat de Protecció de Dades a lopd.acc@gencat.cat, o bé fer ús de la petició genèrica que trobareu al següent [enllaç](#). També podeu presentar una reclamació davant de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades mitjançant la [seu electrònica](#) de l'Autoritat.*
- *Més informació sobre el tractament de les vostres dades personals: [enllaç](#)".*

D'entrada s'ha d'assenyalar que la normativa de protecció de dades no obliga a incloure aquesta regulació en les normes reglamentàries que regulen una determinada matèria. La primera part de l'article 7, deriva directament del contingut de l'RGPD i l'LOPDGDD, per la qual cosa, estrictament no seria necessari recollir-la en una norma reglamentària.

Pel que fa a la segona part de l'article (dret d'informació), cal recordar que l'article 13 de l'RGPD preveu que la informació relativa al tractament, quan les dades personals es recullen directament del propi interessat, s'ha de facilitar en el moment de recollida.

En conseqüència, i sens perjudici que, si es considera oportú, es pugui mantenir la segona part de l'article 7 (que inclou la informació bàsica del tractament), fer notar que això no eximiria de l'obligació de facilitar la informació en el moment de la recollida de les dades. En la mesura que mantenir aquesta informació al contingut del projecte d'Orde pot generar confusió als òrgans administratius que han de facilitar la informació, en el sentit que pugui entendre erròniament que ja no han de complir el deure d'informació, seria convenient aclarir que l'han de complir igualment, o, fins i tot, es podria valorar la supressió d'aquest segon apartat.

S'ha de tenir en compte, per altra banda, que incloure la informació en el projecte d'Orde pot dificultar, en el seu moment, si s'ha de produir una adaptació en el seu contingut.

V

Al marge de les consideracions que s'acaben de fer, i per al cas que es mantingui el contingut de l'article 7, s'analitzen a continuació algunes qüestions derivades de l'actual redacció de l'article 7.

Pel que fa al primer paràgraf, en la mesura que l'RGPD gaudeix d'eficàcia directa i de primacia sobre la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD), en primer lloc es considera que la referència a ambdues normes s'ha de redactar a la inversa.

En segon lloc, fer notar que la denominació emprada en el projecte per referir-se a la seguretat ("principi de seguretat i confidencialitat") no coincideix amb la denominació que preveu l'article 5.1.f) de l'RGPD. Per això, tot i que la denominació emprada al projecte resulta prou clara, seria convenient referir-se al "principi d'integritat i confidencialitat".

En tercer lloc, quant als drets de les persones interessades, la informació bàsica preveu el següent:

“Podeu sol·licitar l'accés, la rectificació o la supressió de les dades, i la limitació o l'oposició al tractament. Per exercir aquests drets, us podeu adreçar al nostre Delegat de Protecció de Dades a lopd.acc@gencat.cat, o bé fer ús de la petició genèrica que trobareu al següent [enllaç](#). També podeu presentar una reclamació davant de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades mitjançant la [seu electrònica](#) de l'Autoritat.”

Val a dir que els termes en que es redacta el citat apartat poden ser confusos. Tot i que la redacció de l'article 13.2.d) de l'RGPD es refereix simplement al “dret a presentar una reclamació davant l'Autoritat de control, cal posar aquesta previsió en relació amb el que estableix l'article 77 de l'RGPD. És a dir, la reclamació davant l'Autoritat per la manca d'atenció de drets, només es podrà interposar un cop que s'hagi exercit el dret davant el responsable del tractament i aquest no l'hagi atès adequadament, ja sigui per no haver-ho fet dins del termini establert, ja sigui per qüestions relatives al fons.

En aquest sentit, el considerant 141 de l'RGPD preveu que *“Todo interesado debe tener derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control única, en particular en el Estado miembro de su residencia habitual, y derecho a la tutela judicial efectiva de conformidad con el artículo 47 de la Carta si considera que se vulneran sus derechos con arreglo al presente Reglamento o en caso de que la autoridad de control no responda a una reclamación, rechace o desestime total o parcialmente una reclamación o no actúe cuando sea necesario para proteger los derechos del interesado [...]”*

Per això, es proposa la redacció següent:

“Drets de les persones interessades: Podeu sol·licitar l'accés, la rectificació o la supressió de les dades, i la limitació o l'oposició al tractament. Per exercir aquests drets, us podeu adreçar al nostre Delegat de Protecció de Dades a lopd.acc@gencat.cat, o bé fer ús de la petició genèrica que trobareu al següent [enllaç](#). En cas de manca de resposta o de desestimació de la vostra sol·licitud, podeu presentar una reclamació davant de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades mitjançant la [seu electrònica](#) de l'Autoritat.

Conclusió

Examinat el Projecte d'ordre per la qual s'estableix el procediment per convalidar la formació de les persones mediadores de consum i un temari de referència per acreditar la seva formació per part de les entitats mediadores, es considera adequat a les previsions establertes a la normativa sobre protecció de dades personals, sempre que es tinguin en compte les consideracions fetes en aquest informe.

Barcelona, 10 de juny de 2022