

Informe en relació con el Proyecto de orden por la que se establece el procedimiento para convalidar la formación de las personas mediadoras de consumo y un temario de referencia para acreditar su formación por parte de las entidades mediadoras

Antecedentes

Se presenta ante la Autoridad Catalana de Protección del Proyecto de Orden por la que se establece el procedimiento para convalidar la formación de las personas mediadoras de consumo y un temario de referencia para acreditar su formación por parte de las entidades mediadoras.

El proyecto se acompaña de la memoria justificativa y de la memoria de evaluación de impacto.

Analizado el Proyecto, vista la normativa vigente aplicable y de acuerdo con el informe de la Asesoría Jurídica, se informa de lo siguiente.

Fundamentos Jurídicos

·

(...)

II

El artículo 131-1 de la Ley 2/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña prevé que las administraciones públicas de Cataluña deben impulsar, en colaboración con las organizaciones de personas consumidoras, la disponibilidad por a las personas consumidoras y para los empresarios de sistemas operativos de resolución voluntaria de conflictos y reclamaciones en materia de consumo. Además, dispone que les corresponde el ejercicio de las funciones de fomento, gestión y desarrollo de la mediación y del arbitraje de consumo que la legislación les atribuya.

En cuanto a la mediación de consumo, el artículo 132-1 del Código de consumo de Cataluña prevé que es un procedimiento que se caracteriza por la intervención de una tercera persona imparcial y experta, que tiene por objeto ayudar a las partes y facilitar obtención por sí mismas de un acuerdo satisfactorio.

La persona mediadora es aquella persona física que dispone de los conocimientos y competencias especializadas necesarias para desarrollar la mediación de consumo (art. 2.3

del Decreto 98/2014, de 8 de julio, sobre procedimiento de mediación en las relaciones de consumo).

En relación con dichos conocimientos y las competencias especializadas, el artículo 32.2 del Decreto 98/2014 prevé que los servicios públicos de consumo y las organizaciones de personas consumidoras deben velar por que las personas mediadoras que nombren dispongan de los conocimientos y las competencias que establece dicho Decreto. Este deber también se exige a las asociaciones y colegios profesionales que ejercen la mediación, en el sentido de velar por que las personas mediadoras que nombren tengan estos conocimientos y competencias, sin perjuicio de los conocimientos que dispongan en las materias referidas a sus sectores de actividad.

El artículo 33 del Decreto 98/2014 dispone que las personas mediadoras deben disponer de formación del marco jurídico en materia de consumo, de una duración mínima de 120 horas, y también en técnicas de mediación de consumo, de un mínimo de 60 horas. La formación debe acreditarse mediante un certificado de asistencia y aprovechamiento emitido por la entidad que ha impartido la formación.

El Decreto 261/2019, de 10 de diciembre, de modificación del Decreto 98/2014, de 8 de julio, sobre el procedimiento de mediación en las relaciones de consumo, prevé en la disposición transitoria lo siguiente:

“Durante el primer año desde la entrada en vigor de este Decreto las entidades mediadoras, de acuerdo con su artículo 2.2.a), pueden convalidar la formación de las personas mediadoras de consumo que dispongan, de forma acumulativa, de la experiencia profesional y formación siguiente:

a) Un mínimo de seis meses de experiencia en los últimos tres años como persona mediadora de consumo en cualquiera de las entidades mediadoras.

b) Un mínimo de 60 horas de formación que incluya los conocimientos en materia de la normativa aplicable a las relaciones de consumo, de acuerdo con lo que prevé la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña.

El organismo que debe convalidar los requisitos del apartado anterior es la Agencia Catalana del Consumo, mediante el procedimiento que debe establecerse por una orden de la persona titular del Departamento competente en materia de consumo, en el plazo de tres meses.”

Y, en cuanto al temario de las formaciones, la disposición final tercera, prevé lo siguiente:

“Se autoriza a la persona titular del Departamento competente en materia de consumo para que pueda adoptar las disposiciones necesarias para establecer un temario de referencia que recoja los aspectos previstos en el artículo 33, así como el desarrollo de programas formativos específicos en función de los nuevos retos y compromisos tecnológicos, económicos y sociales.”

En base a estas previsiones, el Proyecto de orden enviado tiene por objeto “[...] establecer el procedimiento para convalidar la formación de las personas mediadoras de consumo, previsto en la Disposición transitoria del Decreto 261/2019, de 10 de diciembre, de modificación del Decreto 98/2014, de 8 de julio, sobre procedimiento de mediación en las relaciones de consumo, así como

establecer un temario de referencia sobre los conocimientos que deben disponer las personas que prestan servicios de mediación a las entidades mediadoras” (artículo 1).

El Proyecto de orden consta de tres capítulos, el primero relativo al *procedimiento para convalidar la formación de las personas mediadoras de consumo* (artículos 2 a 5), el segundo capítulo regula el *temario de referencia sobre los conocimientos que deben disponer las personas que prestan servicios de mediación a las entidades mediadoras* (artículo 6) y un tercer capítulo referente a la protección de datos (artículo 7).

Con carácter previo, cabe señalar, que este informe se emite exclusivamente con respecto a la valoración de la incidencia que el Proyecto de Orden puede tener desde el punto de vista de la protección de datos personales. A estos efectos, se considera dato personal *“cualquier información sobre una persona física identificada o identificable (el interesado). Se considerará persona física identificable a cualquier persona cuya identidad se puede determinar, directa o indirectamente, en particular mediante un identificador, como por ejemplo un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador online o uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de esta persona”* (artículo 4.1 RGPD).

III

El artículo 6 del Proyecto regula el contenido mínimo del temario que las entidades mediadoras de consumo deben tener de referencia para valorar la formación de las personas mediadoras de consumo.

Entre las materias incluidas en la parte dedicada a la formación en materia de consumo (art. 6.1) consta *“la protección de datos: derechos y deberes de las personas consumidoras”*.

De entrada, se valora positivamente haber incluido esta referencia entre los aspectos a tener en cuenta para valorar la formación de las personas mediadoras de consumo. Sin embargo, debe señalarse que esta referencia no agota todos los aspectos que tienen una relevancia significativa para las personas consumidoras, desde el punto de vista del derecho a la protección de datos.

Está claro que en las relaciones de consumo, entendidas como cualquier relación entre un empresario, intermediario o la Administración como prestadora de bienes y servicios y las personas consumidoras (art. 111-2. m) del Código de consumo de Cataluña), no siempre se tratan datos personales. Ahora bien, a menudo será así, ya sea por los tratamientos de datos estrictamente necesarios para el mantenimiento de las relaciones comerciales con personas físicas, ya sea por otras cuestiones asociadas, como el marketing.

En este sentido, conviene hacer referencia a las *Directrices 2/2019 sobre el tratamiento de datos personales en virtud del artículo 6, apartado 1, letra b) del RGPD en el contexto de la prestación de servicios online a los interesados* del Comité Europeo de Protección de Datos (CEPD) (https://edpb.europa.eu/our-work-tools/our-documents/guidelines/guidelines-22019-processing-personal-data-under-article-61b_es).

Aspectos como el análisis de la base jurídica para los tratamientos de datos de las personas consumidoras, el principio de minimización, la recogida del consentimiento con otros fines,

las comunicaciones comerciales, la publicidad personalizada, los sistemas de exclusión publicitaria, los patrones oscuros (dark patterns) en las webs, la realización de perfiles de las personas consumidoras, la utilización de mecanismos de inteligencia artificial etc. son aspectos que pueden resultar claramente relevantes para la defensa de los derechos de las personas consumidoras.

Por tanto, se propone incorporar en el temario también otras cuestiones de la normativa de protección de datos que pueden tener incidencia en las relaciones de consumo, en particular, las relativas a los principios que deben regir los tratamientos (art. 5.1 del RGPD), los sistemas de exclusión publicitaria (Título IV del LOPDGDD), los sistemas de información crediticia o los perfiles y el uso de la inteligencia artificial.

A estos efectos, parece que al menos se podría redactar el apartado relativo a la materia de protección de datos de una forma más amplia, sin perjuicio de que, de ser posible, podría ser deseable analizar estas cuestiones en más de un tema. Así, si se mantiene un único tema dedicado a la protección de datos personales, se podría incorporar una redacción similar a la siguiente:

“• La protección de datos: principios; derechos y deberes de las personas consumidoras; régimen de las comunicaciones comerciales con fines publicitarios; los sistemas de información crediticia; perfilado y uso de la inteligencia artificial.”

IV

El artículo 7 del Proyecto regula el *Tratamiento de los datos personales de las personas solicitantes* en los siguientes términos:

“De acuerdo con la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD) y con lo que establece el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que se refiere al tratamiento de datos personales ya la libre circulación de estos datos (RGPD), los datos de carácter personal serán tratados de acuerdo con los principios de seguridad y confidencialidad que establece la normativa sobre protección de datos.

Asimismo, facilitamos a las personas solicitantes la siguiente información básica sobre el tratamiento de los datos personales que facilitarán a la Agencia Catalana del Consumo para la convalidación de la formación como mediadores de consumo:

- *Responsable del tratamiento: Agencia Catalana del Consumo – c/ Foc 57, 08038, Barcelona.*
- *Delegado de protección de datos: lopd.acc@gencat.cat*
- *Finalidad: tramitar las solicitudes de convalidación de la formación como mediadores de consumo y emitir las correspondientes resoluciones.*
- *Destinatarios: no se prevén, salvo aquellas comunicaciones que nos sean legalmente exigidas.*

- *Derechos de las personas interesadas: Puede solicitar el acceso, la rectificación o la supresión de los datos; y la limitación u oposición al tratamiento. Para ejercer estos derechos, puede dirigirse a nuestro Delegado de Protección de Datos a lopd.acc@gencat.cat, o bien hacer uso de la petición genérica que encontrará en el siguiente [enlace](#). También puede presentar una reclamación ante la Autoridad Catalana de Protección de Datos mediante la sede electrónica de la Autoridad.*
- *Más información sobre el tratamiento de sus datos personales: [enlace](#)".* _____

De entrada debe señalarse que la normativa de protección de datos no obliga a incluir esta regulación en las normas reglamentarias que regulan una determinada materia. La primera parte del artículo 7 deriva directamente del contenido del RGPD y el LOPDDDD, por lo que, estrictamente no sería necesario recogerla en una norma reglamentaria.

En cuanto a la segunda parte del artículo (derecho de información), cabe recordar que el artículo 13 del RGPD prevé que la información relativa al tratamiento, cuando los datos personales se recogen directamente del propio interesado, se debe facilitar en el momento de recogida.

En consecuencia, y sin perjuicio de que, si se considera oportuno, se pueda mantener la segunda parte del artículo 7 (que incluye la información básica del tratamiento), hacer notar que esto no eximiría de la obligación de facilitar la información en el momento de la recogida de los datos. En la medida en que mantener esta información al contenido del proyecto de Orden puede generar confusión a los órganos administrativos que deben facilitar la información, en el sentido de que pueda entender erróneamente que ya no deben cumplir el deber de información, sería conveniente aclarar que deben cumplirlo igualmente, o, incluso, se podría valorar la supresión de este segundo apartado.

Debe tenerse en cuenta, por otra parte, que incluir la información en el proyecto de Orden puede dificultar, en su momento, si debe producirse una adaptación en su contenido.

V

Al margen de las consideraciones recién hechas, y para el caso de que se mantenga el contenido del artículo 7, se analizan a continuación algunas cuestiones derivadas de la actual redacción del artículo 7.

En cuanto al primer párrafo, en la medida en que el RGPD goza de eficacia directa y de primacía sobre la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), en primer lugar se considera que la referencia a ambas normas debe redactarse a la inversa.

En segundo lugar, hacer notar que la denominación empleada en el proyecto para referirse a la seguridad ("principio de seguridad y confidencialidad") no coincide con la denominación prevista en el artículo 5.1.f) del RGPD. Por eso, aunque la denominación empleada en el proyecto resulta suficientemente clara, sería conveniente referirse al "principio de integridad y confidencialidad".

En tercer lugar, en cuanto a los derechos de las personas interesadas, la información básica prevé lo siguiente:

“Puede solicitar el acceso, la rectificación o la supresión de los datos, y la limitación u oposición al tratamiento. Para ejercer estos derechos, puede dirigirse a nuestro Delegado de Protección de Datos a lopd.acc@gencat.cat, o bien hacer uso de la petición genérica que encontrará al siguiente [enlace](#). También puede presentar una reclamación ante la Autoridad Catalana de Protección de Datos mediante la sede [electrónica de la Autoridad](#).”

Cabe decir que los términos en los que se redacta el citado apartado pueden ser confusos. Aunque la redacción del artículo 13.2.d) del RGPD se refiere simplemente al “derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad de control, es necesario poner esta previsión en relación con lo que establece el artículo 77 del RGPD. Es decir, la reclamación ante la Autoridad por la falta de atención de derechos, sólo se podrá interponer una vez que se haya ejercido el derecho ante el responsable del tratamiento y éste no le haya atendido adecuadamente, ya sea por no haberlo hecho dentro del plazo establecido, ya sea por cuestiones relativas al fondo.

En este sentido, el considerante 141 del RGPD prevé 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 conforme 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 [...]”*

Por ello, se propone la siguiente redacción:

“Derechos de las personas interesadas: Puede solicitar el acceso, la rectificación o la supresión de los datos, y la limitación u oposición al tratamiento. Para ejercer estos derechos, puede dirigirse a nuestro Delegado de Protección de Datos a lopd.acc@gencat.cat, o bien hacer uso de la petición genérica que encontrará en el siguiente [enlace](#). En caso de falta de respuesta o de [desestimación de su solicitud](#), puede presentar una reclamación ante la Autoridad Catalana de Protección de Datos mediante la [sede electrónica de la Autoridad](#).”

Conclusión

Examinado el Proyecto de orden por el que se establece el procedimiento para convalidar la formación de las personas mediadoras de consumo y un temario de referencia para acreditar su formación por parte de las entidades mediadoras, se considera adecuado a las previsiones establecidas en la normativa sobre protección de datos personales, siempre que se tengan en cuenta las consideraciones hechas en este informe.

Barcelona, 10 de junio de 2022