



INFORME DE PARTICIPACIÓN EN EL TRÁMITE DE INFORMACION PÚBLICA

Objeto: Informe sobre alegaciones presentadas en fase de información pública al Anteproyecto de Ley Foral del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuaris

I. ANTECEDENTES

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 133 de la Ley Foral 11/2019, de 11 de marzo, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y su sector público institucional (en adelante LFACFN), con fecha 9 de abril se procedió a publicar en el área de Gobierno Abierto del portal web del Gobierno de Navarra el trámite de información pública relativo al Anteproyecto de Ley Foral reguladora del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuaris citado a fin de dar audiencia a los ciudadanos afectados y recabar cuantas aportaciones adicionales puedan hacerse por otras personas o entidades.

Con fecha 30 de mayo de 2021 finalizó el trámite de información pública habiéndose recibido alegaciones por parte de cuatro entidades.

La estructura del presente informe seguirá el articulado del Anteproyecto en relación con alegaciones al mismo y analizará el resto de alegaciones en el orden correspondiente según la ubicación sistemática de la materia en el texto de la norma o la numeración de los nuevos artículos propuestos.

II. ANALISIS DE LAS ALEGACIONES

A) ALEGACIONES GENERALES.

1. Convenios de colaboración

Alegación:

Se solicita que la nueva Ley Foral contemple la cooperación y colaboración entre administraciones públicas y entidades privadas en materia de consumo.

Respuesta:

Por lo que se refiere a la Administración Foral, este tema es objeto de regulación en los Capítulos I y II del Título V de la LFACFN y en el marco de dicha regulación tienen cabida los convenios y otros mecanismos de cooperación o colaboración en materia de consumo sin necesidad de una cita específica en la Ley.



2. Derecho a la información

Alegación:

Se propone recopilar preceptos en materias sectoriales como vivienda, entidades financieras, créditos, préstamos hipotecarios o bien en materia de información e incorporarlos a la Ley Foral.

Respuesta:

La materia de protección al consumidor abarca una gran cantidad de materias vinculadas a los diferentes bienes y servicios (vivienda, telecomunicaciones, alimentación, productos industriales, servicios y un largo etcétera). Una ley de estas características no puede pretender regular materias sectoriales que ya son objeto de regulación ordinariamente en normas estatales o incluso de ámbito europeo.

Se citan artículos de varias leyes de protección al consumidor autonómicas que hacen referencia a la cesión de créditos aspecto este que es actualmente objeto de regulación en Navarra en la Ley 511 del Fuero Nuevo que en su última redacción introducida por Ley Foral 21/2019, de 4 de abril, ha sido objeto de recurso de inconstitucionalidad ante el Tribunal Constitucional pendiente de resolución.

3. Derecho a la formación y educación

Alegación:

En el Anteproyecto la información y educación queda en manos de la Administración exclusivamente, suprimiéndose cualquier referencia a las asociaciones y al fomento del asociacionismo como medio eficaz para la defensa de sus derechos. Se propone mantener la redacción de los actuales artículos 18 y 19 de la Ley Foral 7/2006 de 20 de junio, de Defensa de los Consumidores y Usuarios (en adelante LFDCU)

Respuesta:

La información y educación en materia de consumo es una responsabilidad de los poderes públicos con competencia en la materia sin perjuicio de la labor que llevan a cabo las asociaciones en ejercicio de las funciones que les son propias y de la posible colaboración entre ambas en esta materia a través de las formas previstas en la legislación vigente sin que resulte necesario explicitarlo en el texto de la Ley Foral.

4. Aplicación Supletoria Real Decreto Legislativo 1/2007

Alegación:

Que se haga referencia en una disposición adicional al carácter supletorio del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios (en adelante TRLGDCU) y la normativa que lo sustituya, complemente y desarrolle.



Respuesta:

Esta alegación no puede ser atendida de conformidad con la jurisprudencia del Tribunal Constitucional. En este sentido mediante Sentencia del Tribunal Constitucional 157/2004, de 21 de septiembre se anularon el artículo 50.2 y la disposición final 2ª de la Ley Foral 17/2001, de 12 de julio, de Comercio que declaraba la supletoriedad de la Ley 7/1996, de 15 de enero, en lo no previsto en la Ley Foral. En dicha sentencia el Tribunal Constitucional considera que la supletoriedad del derecho del Estado opera por mandato del 149.3 CE sin que las leyes autonómicas pueden incidir en ello:

“En definitiva, la cláusula de supletoriedad del Derecho estatal del art. 149.3 CE tiene la "finalidad de evitar vacíos en el sistema normativo de nuestro Estado autonómico" [STC 62/1990, FJ 10 a)], permitiendo así la integración de ordenamientos diversos, de manera que el aplicador del Derecho pueda rellenar las lagunas que pudieran existir, sin que los legisladores autonómicos puedan incidir en dicha integración de ordenamientos fijando el alcance o los límites de aplicación del Derecho estatal”.

Por ello, no puede incluirse ninguna referencia a la aplicación supletoria del Texto Refundido y de la normativa estatal que lo desarrolla o complementa, si bien esta omisión no impide la aplicación supletoria de las normas del Estado en los términos previstos en la propia Constitución (artículo 149.3) y en el artículo 40.3 de la Ley Orgánica 13/1982, de 10 de agosto, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra (en adelante LORAFNA).

B) ALEGACIONES AL ARTÍCULADO

Artículo 1 Objeto y ámbito de aplicación.

Alegación:

Se propone eliminar la referencia a la libre competencia que es objeto de regulación en otras normas como la Ley de Defensa de la Competencia o la Ley de Competencia Desleal independientemente de las prácticas comerciales dirigidas hacia los consumidores que puedan afectar a sus legítimos intereses económicos.

Respuesta:

Se acepta la alegación por tratarse de una materia de competencia estatal y por razones de orden sistemático se refunde la parte restante del apartado 2 relativa al ámbito de aplicación objetivo de la norma (relaciones de consumo), con el apartado 3 relativo a las exclusiones del ámbito de aplicación, procediendo a reenumerar el apartado 4 como 3.



Artículo 2 Delimitaciones terminológicas.

Alegación:

Se solicita la sustitución del termino servicios económicos de interés general por el de bienes de uso común ordinario y generalizado. Estos últimos no figuran en el Estatuto y deberían incluirse. En la LFDCU, figuran como supuestos de especial protección.

Respuesta:

Los conceptos de servicios económicos de interés general y bienes de uso común ordinario y generalizado son distintos y uno no sustituye al otro. La definición de los primeros se contiene en el artículo 2 letra i) del Anteproyecto y los segundos están regulados en el Real Decreto 1507/2000, de 1 de septiembre y en el artículo 9 del TRLGDCU.

La referencia a los bienes de uso común, ordinario o generalizado puede incluirse en el artículo siguiente dentro de la regulación de los supuestos de protección especial mediante la inclusión de un tercer apartado.

Artículo 3 Supuestos de protección especial.

Alegación:

Se solicita considerar vulnerables a las personas que residen en entidades locales pequeñas de menos de 1500 habitantes.

Respuesta:

La lista de personas consumidoras vulnerables recogida en el texto del Anteproyecto es ya bastante extensa y no es cerrada, ya que termina con una expresión que permite incluir a todos aquellos colectivos que se encuentren en situación de inferioridad, subordinación, vulnerabilidad y un mayor grado de desprotección.

Conforme a lo señalado anteriormente, se considera adecuado incorporar un tercer apartado en este artículo para incluir entre los supuestos que son objeto de especial protección, los derechos de los consumidores que guarden relación directa con los productos o servicios de uso común, ordinario y generalizado siguiendo la redacción del actual artículo 3.2 de la LFDCU.

Sí se puede añadir en este artículo lo citado en la alegación anterior respecto de los bienes de uso común, ordinario y generalizado con el texto del actual artículo 3.2 de la LFDCU.



Artículo 4 (NUEVO): Competencias de las Administraciones Públicas de Navarra.

Alegación:

Se propone recoger en este artículo las competencias de las Administraciones Públicas de Navarra con arreglo a la siguiente distribución:

Gobierno de Navarra: Planificación general de la política de consumo de la Comunidad Foral de Navarra, reglamentos de desarrollo y promoción de programas de actuación conjunta y mecanismos de coordinación con las Entidades Locales.

Entidades Locales: las competencias que les atribuya la legislación vigente y todo caso las siguientes: información y educación de las personas consumidoras y usuarias, establecimiento de oficinas y servicios de información a las personas consumidoras, convenios con las asociaciones de personas consumidoras, promoción de órganos de participación ciudadana en materia de consumo.

El Gobierno de Navarra promoverá convenios con las entidades locales para financiar las Oficinas Municipales de Información al Consumidor y la adopción de medidas de coordinación y cooperación entre Administraciones Públicas y organismos competentes en materia de consumo.

En relación con este tema existe otra alegación de la misma entidad señalando que el Anteproyecto no contempla las Oficinas Municipales de Información al Consumidor.

Respuesta:

La Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de Administración Local, (en adelante LFAL) ha previsto la posibilidad de que sean las Comarcas las que asuman competencias en esta materia de protección de los consumidores y usuarios cumpliendo los requisitos de los apartados 3,4 y 5 de la Ley 7/1985 de Bases del Régimen Local:

- Evaluación de la conveniencia de la implantación de servicios locales conforme a los principios de descentralización, eficiencia, estabilidad y sostenibilidad financiera.
- Memoria económica que refleje el impacto sobre los recursos financieros de las Administraciones Públicas afectadas y el cumplimiento de los principios de estabilidad, sostenibilidad financiera y eficiencia del servicio o la actividad, debiendo la Ley prever la dotación de los recursos para asegurar la suficiencia financiera de las Entidades Locales, y sin que ello suponga un mayor gasto de las Administraciones Públicas.
- Determinación de la competencia concreta como competencia municipal propia, garantizando que no se produce atribución simultánea de la misma competencia a otra Administración Pública.



Dada la dispersión geográfica y atomización de las entidades locales en nuestra Comunidad Foral (272 municipios), y la escasa entidad de muchas de ellas, este Departamento considera que la atribución de competencias en materia de consumo en el ámbito local debería tener carácter comarcal cumpliendo con los requisitos ya citados del artículo 25 de la Ley de Bases de Régimen Local.

En este sentido y habida cuenta que la creación de las comarcas mediante Ley Foral es a día de hoy un asunto pendiente en la agenda política, este Departamento entiende que no es momento para asignar competencias en esta norma, sino que deberían ser las propias leyes de creación de las comarcas las que asignen a estas las concretas competencias en materia de consumo que estimen oportuno previendo como habrá de financiarse el ejercicio de las mismas.

La atribución de competencias en materia de consumo a los municipios en el caso de Navarra, dada la atomización de las entidades locales en nuestro territorio, entendemos que es contraria de los criterios de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local introducidos por la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, y trasladados posteriormente a la LFAL, mediante Ley Foral 23/2014, de 2 de diciembre.

Artículo 5 Plan Estratégico de Consumo

Alegaciones:

1. Se propone un texto alternativo para este artículo en el que se contempla la participación de los grupos de interés y de las organizaciones de consumidores en la elaboración del Plan Estratégico de Consumo y su aprobación posterior en el seno del Consejo Navarro de Consumo.

Dicho texto alternativo prevé una regulación más detallada de la evaluación del Plan Estratégico de Consumo.

2. El texto propuesto trata un tema que no tiene nada que ver con el Plan Estratégico como es el fomento de la participación de las personas consumidoras en las entidades públicas, organismos consultivos y consejos cuyas decisiones afecten a las relaciones de consumo y esto a través de las asociaciones.

Respuesta:

1. Se admite la propuesta en sentido de que el Plan Estratégico de Consumo pueda ser objeto de debate en el seno del Consejo de Navarra de Consumo, lo que está en consonancia con el contenido del artículo 3.5 del Decreto Foral 238/2007, de 5 de noviembre, por el que se crea el Consejo Navarro de Consumo cuyo tenor literal es el siguiente:

“Corresponden al Consejo Navarro de Consumo las siguientes funciones:

5. Conocer las medidas, planes y proyectos de actuación de las Administraciones Públicas de Navarra en materia de defensa e información del consumidor pudiendo



formular propuestas con relación a los mismos, así como conocer los estudios e informes de interés en la materia.”

Por otra parte, conforme a lo establecido en el artículo 19.2 de la Ley Foral 5/2018, de 5 de mayo, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, el Plan Estratégico de Consumo debería ser objeto de publicidad activa una vez se haya iniciado su tramitación y una vez aprobado, con indicación de los objetivos, actividades, medios y tiempos necesarios para su ejecución, órganos responsables de su ejecución, así como indicadores que permitan su seguimiento y evaluación. Igualmente deberá publicarse la información sobre el grado de cumplimiento del Plan y el resultado de la participación ciudadana en su proceso de elaboración, aprobación y evaluación.

En cuanto a la participación de los ciudadanos en su proceso de elaboración el artículo 14 de la Ley Foral 12/2019, de 22 de marzo, de Participación Democrática de Navarra establece que la Administración de la Comunidad Foral de Navarra implementará obligatoriamente, además de la exposición pública, un proceso deliberativo o, en su caso, una consulta en la elaboración, modificación y revisión de los planes y programas, y cualesquiera otros elementos de planificación pública que requieran de la aprobación del Gobierno de Navarra.

2. La participación de las personas consumidoras en las entidades, organismos consultivos y consejos cuyas decisiones afecten a las relaciones de consumo, ya está contemplada en el artículo 34.1 a) de la Ley Foral.

Artículo 6 Corresponsabilidad y solidaridad administrativa en la promoción de un consumo sostenible.

Alegaciones:

1. Se propone incluir una referencia a la salud de las personas consumidoras en el apartado segundo, y a la participación de las personas consumidoras a través de las asociaciones.

2. Respecto al apartado tercero, proponen que la participación de las personas consumidoras se lleve a cabo a través de las asociaciones que las representan.

Respuesta:

1. Se entiende correcta la inclusión de la referencia a la salud de las personas consumidoras y por tanto se acepta su inclusión en el texto del apartado segundo.

2. En cuanto a la participación de las personas consumidoras en los ámbitos del consumo sostenible, hay que destacar que el artículo 28.2 del Anteproyecto señala que el derecho a la participación, representación y consulta de las personas consumidoras será ejercido por las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, sin que resulte necesario reiterar esta idea a lo largo del texto de la norma.



Artículo 7 Colaboración Autonómica.

Alegación:

1. Se propone suprimir la referencia a la libre competencia por tratarse de una materia de competencia estatal.

2. Igualmente se propone añadir al final del apartado segundo, una mención que indique "sin perjuicio de las competencias de cada una de las Comunidades Autónomas en su propio territorio".

Respuesta:

1. Este precepto no regula derecho de la competencia sino cooperación con el Estado y otras Comunidades Autónomas para actuaciones en el ámbito de consumo y defensa de la libre competencia, y es plenamente conforme con el contenido del Capítulo I "Colaboración, cooperación, coordinación" del Título V "Relaciones interadministrativas" de la LFACFN.

2. Por otra parte, se considera innecesaria la mención que se propone incluir al final del apartado segundo, habida cuenta que las técnicas de colaboración y cooperación interadministrativa presuponen el ejercicio de las propias competencias y respetar el ejercicio legítimo por otras Administraciones de las suyas.

Artículo 8 Interpretación favorable a la persona consumidora y equilibrio de las posiciones jurídicas.

Alegación:

Se proponen suprimir los apartados 1, 2, 4 y 5 del artículo 8 por los siguientes motivos:

- Apartado 1: Vulnera el principio de igualdad y las reglas de interpretación de los contratos del artículo 3 Código Civil.

- Apartado 2: Solo cabe interpretación a favor del consumidor en caso de falta de claridad.

- Apartado 4: Reitera lo regulado en la normativa vigente en materia de competencia desleal.

- Apartado 5: El conflicto de normas habrá de resolverse conforme a las reglas existentes en el ordenamiento jurídico por lo que una norma autonómica no puede imponer un criterio concreto.

Respuesta:

- Apartado 1. Interpretación de las normas a favor del consumidor: este criterio interpretativo es plenamente conforme con el contenido del artículo 3 del Código Civil



ya que, según éste, las normas han de interpretarse atendiendo fundamentalmente al espíritu y finalidad de aquellas, que, en el caso de las normas de consumo, es precisamente la protección al consumidor. En todo caso, como primariamente ha de atenderse al sentido propio de las palabras y al contexto, si estos son claros y no hay duda en la interpretación de la norma, no será necesario aplicar el criterio de interpretación a favor del consumidor.

- Apartado 2. El texto del apartado ya expresa que la aplicación del principio de interpretación a favor de las personas consumidoras o usuarias, solo se aplica en caso de dudas o diferencias interpretativas que, lógicamente, no deberían producirse si la comunicación, oferta, publicidad o práctica comercial o cláusula contractual, son claras. En este mismo sentido, el artículo 80.2 del TRLGDCU, ya prevé que: “cuando se ejerciten acciones individuales, en caso de duda sobre el sentido de una cláusula, prevalecerá la interpretación más favorable al consumidor”

Por otra parte, la interpretación a favor del consumidor de las cláusulas contractuales, no excluye la aplicación de las reglas de interpretación de los contratos de los artículos 1281 a 1289 del Código Civil, aplicándose el principio “favor consumitoris” si tras aplicar dichas reglas persiste la duda.

- Apartado 4. Este apartado recoge el mandato de promover la buena fe y el justo equilibrio en las posiciones jurídicas de las partes en las relaciones de consumo, lo que resulta totalmente ajustado al marco normativo vigente recogido tanto en el TRLGDCU, como en la Ley 3/1991 de 10 de enero, de Competencia Desleal.

- Apartado 5. El principio de norma más favorable se encuentra actualmente recogido en el artículo 6.3 de la LFDCU, y es coherente con el carácter tuitivo de la normativa de protección al consumidor. Esto ha de entenderse, sin perjuicio de que la regulación estatal y autonómica en la materia, ha de encuadrarse en el marco competencial establecido por la Constitución y los Estatutos de Autonomía, y respetando, en todo caso, los Reglamentos y Directivas de la Unión Europea en materia de protección al consumidor.

Artículo 9 Principios de no discriminación y accesibilidad universal en las relaciones de consumo.

Alegaciones:

1. En relación con el apartado segundo se propone modificar el artículo que debe incluir la posibilidad de impedir el acceso al local o exigir el abandono del mismo, en relación con aquellos usuarios que observen conductas antisociales o actitudes que alteren el normal desarrollo de la actividad.

2. En relación con el apartado tercero, se propone su eliminación habida cuenta que este aspecto ya está regulado en la Ley Foral 5/2010, de 6 de abril de accesibilidad universal y diseño para todas las personas, sustituida ahora por la Ley Foral 12/2018, de 14 de junio, de accesibilidad universal. (en adelante LFAU).



Respuestas:

1. Respecto a la primera cuestión hay que señalar que es muy difícil de tipificar, describir o aquilatar en una norma el concepto, dada la gran cantidad de comportamientos que se pueden englobar en la misma, y su diferente intensidad y repercusión en la actividad comercial. En estos casos, que pueden llegar a ser de orden público, se requiere prudencia al valorar la situación creada en el establecimiento comercial por el comportamiento del cliente y cuando pase a ser una cuestión de orden público, haya indicios de delito, o exceda la capacidad de resolución del establecimiento, éste podrá ponerse en contacto con las autoridades competentes en materia de orden público, a fin de mantener el buen orden en el desarrollo normal de la actividad comercial.

En este mismo sentido, el artículo 38 “Manifestaciones de la responsabilidad”, prevé que son manifestaciones de responsabilidad de las personas consumidoras y usuarias las siguientes:

d) Dispensar un trato cortés y respetuoso a aquellas personas que les prestan atención como clientes para obtener un trato recíproco.

e) Atender cuantas indicaciones y advertencias reciban como personas consumidoras o usuarias en la contratación de bienes o servicios.

f) No interferir ni impedir el ejercicio de los derechos de otras personas consumidoras o usuarias ni sus decisiones y actos de adquisición y uso de bienes o servicios.

2. Respecto a la segunda alegación, es necesario hacer constar que un aspecto clave de la accesibilidad, son las condiciones básicas de accesibilidad a bienes y servicios de consumo, por lo que resulta oportuna una mención en el Anteproyecto, aunque incida en un tema que es objeto de regulación en la LFAU (Art. 6).

Artículo 10 Derechos básicos.

Alegaciones:

1. Se propone dar redacción al artículo conforme al contenido del artículo 8 del TRLGDCU. Entienden que al ser el Texto Refundido legislación básica en esta materia, el Anteproyecto debe limitarse a reproducir la norma básica.

2. Manifiestan no entender la transcendencia de la referencia a la especial incidencia en los intereses colectivos y aquellos que afecten a un número indeterminado de personas consumidoras recogida en el apartado 1 b).

3. No comparten la fusión en el apartado c) de la protección jurídica, administrativa y técnica, con la compensación efectiva, reparación y resarcimiento de daños y perjuicios sufridos. Consideran un error introducir el matiz “en su caso” en la letra c) del artículo y entienden que puede suponer una reducción de los derechos básicos reconocidos. Finalmente, entienden que no procede hablar de protección



jurídica, administrativa y técnica, si posteriormente en el Estatuto no se concreta en que se traduce esa protección.

4. En la letra d) no se explica qué es la simetría informativa o qué se considera el equilibrio de mercado, y no se contiene referencia alguna al origen de este precepto que es el derecho a la información, educación y divulgación.

5. La letra e) se refiere a lo que, en el TRLGDCU, es el derecho a la audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afecten directamente, y la representación de sus intereses a través de las asociaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas. Consideran que las asociaciones representan tanto los intereses generales, como individuales de las personas consumidoras (no sólo generales). Habría que suprimir la palabra “generales”, ya que supone una patente vulneración de lo establecido en el artículo 8 del Texto Refundido.

6. Otra entidad propone la inclusión de un tercer apartado en el artículo 10 en relación con promoción de elementos, instalaciones y maquinas “vending” avanzadas o módulos nuevos en las existentes, que permitan comercializar bienes y servicios con seguridad evitando el contacto.

Respuesta:

1. No se comparte la idea de que el texto del Anteproyecto deba ser reproducción de la norma básica del Estado, debiendo respetar los derechos reconocidos en la misma.

2. Por otra parte, y en relación con la letra b), es evidente que hay casos que afectan a los intereses económico o sociales del consumidor con mayor trascendencia social o incidencia en intereses colectivos, por el número de personas afectadas o el mayor impacto económico.

3. En cuanto a la fusión en un solo apartado de los derechos a la protección, jurídica, administrativa y técnica y a la compensación efectiva, reparación y resarcimiento de daños y perjuicios, este Departamento entiende que son derechos íntimamente relacionados y por ello tiene sentido su inclusión en el mismo apartado. La inclusión de la coletilla “en su caso” en relación a los daños y perjuicios no significa otra cosa más que cuando los haya. En relación con este mismo apartado la referencia a la protección jurídica, administrativa y técnica, es reflejo del derecho recogido en la letra f) del artículo 8 del TRLGDCU, que hace referencia a la protección de las personas consumidoras mediante procedimientos eficaces. En este apartado entra la atención del consumidor en relación con sus quejas, reclamaciones y denuncias.

4. La simetría informativa y el equilibrio de mercado, se refieren a la igualación de posiciones de las partes en la relación de consumo, de modo que empresario y consumidor, estén igualmente informados para que no haya desequilibrio en la relación.

5. Finalmente, se acepta la alegación y se modifica la redacción del apartado e), hablando solamente de intereses, entendiendo que la representación que ostentan las



asociaciones de personas consumidoras y usuarias es siempre en los términos ya establecidos en la legislación vigente (TRLGDCU y Ley de Enjuiciamiento Civil en el ámbito procesal).

6. Acerca de la alegación sobre las máquinas “vending”, tal y como se ha dicho anteriormente, hay que dejar constancia de que este texto normativo no puede pretender regular los extensos campos de la normativa de consumo de los diferentes bienes y servicios con sus especialidades. Estamos ante una norma necesariamente general. Además, la venta automática es objeto de regulación como venta especial en la Ley 7/1996 de Comercio Minorista en el Capítulo III (Venta automática artículos 49 a 52), del Título III “Ventas especiales”. Es por tanto en la norma de comercio donde hay que abordar la regulación sobre la venta automática.

Artículo 11. Derechos de nueva generación.

Alegaciones:

1. No son derechos nuevos los contemplados en los apartados 1, 2, 3, 8 y 9 de este artículo y por ello se propone su eliminación del texto del Anteproyecto.

2. Se propone en relación con el apartado 2, añadir un texto relativo a la minimización de residuos y la eliminación de plásticos de un solo uso, como las etiquetas identificativas de producto. Igualmente se presenta una propuesta para reutilizar máquinas funcionales que puedan ser digitalizadas y así evitar el achatarramiento de máquinas.

3. En relación con el derecho a una información completa y el conocimiento de bienes intangibles (apartado 6), se propone la utilización de medios digitales para prevenir residuos.

4. En el apartado 7 relativo al derecho a la seguridad y privacidad en las relaciones de consumo, se propone la inclusión de los códigos QR.

Respuesta:

1. Si bien propiamente no puede llamarse nuevos, si lo son en el sentido de su explicitación en este Estatuto. Tienen una finalidad pedagógica, orientando al consumidor hacia una compra consciente, responsable, sostenible, así como al uso de las nuevas tecnologías y sus beneficios en el consumo de bienes y servicios, y al profesional, a una producción ética y sostenible, y a proporcionar a la persona consumidora un trato correcto y respetuoso con su dignidad personal.

2. Las propuestas relativas a residuos y máquinas “vending”, deben ser objeto de la normativa de residuos o en su caso de la de venta automática.

3. La propuesta relativa al apartado 6 del artículo no tiene nada que ver con el contenido del mismo.



4. La inclusión de la propuesta relativa a los códigos QR resulta innecesaria dada la amplitud de la redacción del texto del apartado 7.

Propuesta de nuevos artículos en el Capítulo I “Derechos básicos y de nueva generación”.

Bienes de uso común ordinario o generalizado.

Alegación:

Se propone la inclusión de un nuevo artículo que reconozca que las Administraciones Públicas de Navarra protegerán prioritariamente los derechos de los consumidores y usuarios cuando guarden relación directa con bienes o servicios de uso común, ordinario y generalizado.

Respuesta:

Esta propuesta ya se realizó al principio y ha quedado incluida en el último apartado del artículo 3 titulado “Situaciones de Especial Protección”.

Asistencia a las personas consumidoras en los establecimientos de autoservicio.

Alegación:

Las Administración Públicas deben promover que los operadores de mercado y establecimientos de autoservicio y actividades de prestación de servicios automatizadas garanticen la asistencia a personas consumidoras que carezcan de autonomía para la toma y ejecución de decisiones de compra.

Respuesta:

Este tema ya fue objeto de debate con ocasión de la derogación del Decreto Foral 182/1997, de 30 de junio, por el que se regulan los derechos de los consumidores y usuarios en el servicio de suministro de gasolinas y gasóleos de automoción, en instalaciones de venta al público.

La petición no puede ser atendida por las mismas razones que ya fueron expuestas en su momento. Así, se trata de una propuesta que resulta innecesaria y desproporcionada constituyendo un obstáculo o barrera injustificada a la libertad de establecimiento y a la libre competencia en relación con los modelos de negocio de autoservicio o venta automática, pues en la práctica hace inviable este modelo de negocios. Esta exigencia vulnera claramente lo establecido en los artículos 9.2 y 11.2 de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, denominada Ley Paraguas, al constituir un requisito de acceso a la actividad y para el ejercicio de la misma, que no está justificado por una razón imperiosa de interés general y que constituye una exigencia desproporcionada.

Derecho de participación de las personas consumidoras en las políticas de consumo.



Alegación:

Se propone la inclusión de un artículo que reconozca el derecho de participación de las personas consumidoras en las políticas de consumo.

Respuesta:

Este tema ya está tratado a través de la participación de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias en el Consejo Navarro de Consumo, entre cuyas funciones figuran:

“1. Informar y asesorar en materia de consumo.

2. Fomentar el diálogo, la coordinación y la colaboración entre las asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales, sirviendo de foro de discusión y debate de los sectores sociales afectados en materia de consumo y promoviendo la adopción de acuerdos entre las asociaciones de consumidores, las organizaciones empresariales y las Administraciones Públicas de Navarra en esta materia.

3. Informar preceptivamente sobre los proyectos de disposiciones generales que se dicten en materia de consumo. A estos efectos no se consideran disposiciones generales en materia de consumo aquéllas que únicamente regulen aspectos de naturaleza organizativa de las Administraciones Públicas competentes y que no afecten directamente a los derechos de los consumidores.

4. Promover y proponer a las Administraciones Públicas competentes acciones, programas, medidas de ordenación, estudios y trabajos de investigación en materia de defensa de los consumidores.

5. Conocer las medidas, planes y proyectos de actuación de las Administraciones Públicas de Navarra en materia de defensa e información del consumidor pudiendo formular propuestas con relación a los mismos, así como conocer los estudios e informes de interés en la materia.”

Esta participación se instrumentaría también a través de su intervención en la elaboración del Plan Estratégico de Consumo en cuya tramitación deberían ser oídos los sectores sociales afectados representados en el Consejo Navarro de Consumo. Todo ello sin perjuicio de lo establecido en el la Ley Foral 12/2019, de 22 de marzo, de Participación Democrática de Navarra.

Artículo 12 Derecho a disponer de bienes y servicios sin riesgo para la salud ni para la seguridad.

Alegaciones:

1. Se propone la eliminación del apartado primero con el argumento de que se trata de una materia que es competencia exclusiva del Estado, ejercida a través del Libro III del TRLGDCU.



2. Otra alegación propone la inclusión de un párrafo adicional en el apartado 1º del artículo, que haga referencia a que los elementos, canales de comercialización y máquinas “vending”, deberán favorecer la selección del producto y el pago sin contacto, para evitar riesgos de contagio de patógenos.

En relación con el apartado segundo proponen un cambio de redacción incluyendo la mención a los medios digitales, se entiende, que con la misma finalidad citada anteriormente. Al final del apartado se pretende incluir una mención a la minimización de residuos.

Respuestas:

1. El Libro III regula algo más específico, que es la responsabilidad civil por bienes o servicios defectuosos. En todo caso el texto del Anteproyecto al recoger la previsión de que los bienes y servicios puestos en el mercado no podrán suponer riesgo alguno para la salud ni para la seguridad de las personas consumidoras, ya señala que esto ha de entenderse de acuerdo con lo previsto en la normativa de la Unión Europea y del Estado en la materia, por lo que no puede entenderse en ningún caso que el Anteproyecto invada competencias estatales.

2. Como se ha señalado en relación con una alegación anterior semejante, esta Ley es general no sectorial, no puede regular aspectos sectoriales de consumo que ya son objeto de otras normas. Así, la venta automática es objeto de regulación como venta especial en la Ley 7/1996 de Comercio Minorista en el Capítulo III (Venta automática artículos 49 a 52) del Título III “Ventas especiales”. Además, tampoco tiene sentido en una ley general, tratar de riesgos concretos ligados a la casuística actual vinculada a la pandemia y los contagios por contacto. En cuanto a los residuos, la materia corresponde a otro ámbito regulatorio que no es objeto de esta norma y además el texto propuesto no tiene nada que ver con el significado del apartado segundo.

Artículo 13 Derecho general de información sobre los riesgos de los bienes y servicios.

Alegación:

El artículo ha de suprimirse porque es un tema competencia exclusiva del Estado (TRLGDCU, Código Civil y Reglamento UE 1169/2011, de 25 de octubre, sobre información alimentaria facilitada al consumidor, en adelante RIAC, y Real Decreto 126/2015 sobre la información alimentaria de los alimentos que se presenten sin envasar para la venta al consumidor final y a las colectividades, de los envasados en los lugares de venta a petición del comprador, y de los envasados por los titulares del comercio al por menor).

Respuesta

El texto del artículo solamente está regulando de manera general el derecho del consumidor a la información previa sobre los riesgos inherentes no perceptibles inmediatamente, y esto se engloba dentro de la competencia exclusiva en materia de



consumo que ostenta la Comunidad Foral de Navarra, en base el artículo 56.1 d) LORAFNA, y no vulnera competencias estatales.

Artículo 14 Autenticidad de los productos y de los servicios

Alegación:

Este artículo regula actividad concurrencial y ésta, es competencia exclusiva del Estado, regulada en la Ley de Competencia Desleal, por lo que se propone su supresión.

Respuesta:

La adopción de medidas por parte de la Administración, para evitar la comercialización de productos que induzcan a error a las personas consumidoras sobre sus elementos, tales como la composición, presentación, origen o procedencia, entra de lleno en la competencia atribuida a Navarra conforme al ya citado artículo 56.1 d) LORAFNA.

Artículo 15 Transparencia informativa.

Alegaciones:

1. Supresión del apartado segundo. Aborda las relaciones comerciales y el Estatuto se refiere a las relaciones de consumo.

2. Se propone incluir en el apartado segundo un inciso que indique que los elementos, canales de comercialización y las máquinas “vending”, faciliten la información sobre el producto a través de códigos QR, o a través de cualquier otro medio telemático.

Respuestas:

1. Se atiende la primera alegación suprimiendo el inciso final del apartado segundo desde la expresión “*siempre que dicha transparencia no provoque en modo alguno efectos contraproducentes sobre la competencia efectiva (...)*” hasta el final, por entender que es un tema de competencia estatal.

2. La segunda alegación no tiene sentido en este apartado que habla de la transparencia informativa, y no del formato o medio de trasladar la información al cliente. En todo caso, y en relación con las máquinas “vending”, hay que volver a reiterar el argumento ya citado de que son materia de la legislación de comercio, en cuanto venta especial.



Artículo 16 Presupuesto.

Alegación:

Se propone suprimir la mención “*salvo error manifiesto o mala fe de la persona destinataria del presupuesto*”, ya que esto debería alegarlo el emisor del presupuesto, en caso de reclamación de la persona consumidora.

Repuesta:

Hay que mantener la redacción, de otro modo daría lugar a una interpretación rígida del presupuesto, de manera que cualquier error por evidente y burdo que fuera, podría ser exigido por la persona consumidora. Es cierto que existe la institución del abuso del derecho en el Código Civil (art 7), pero no es menos cierto que, la Ley, en este caso el Anteproyecto, tiene que hacer cierta pedagogía.

Artículo 17 Información del precio y contraprestación, así como de su forma o medio de pago.

Alegación:

Este artículo obvia dos temas usuales en la contratación con las personas consumidoras:

- Prohibición de pago por servicios no prestados o consumidos.
- Ausencia de información sobre impuestos, cargas o gravámenes

Respuesta:

La primera prohibición deriva de las obligaciones básicas en materia de obligaciones y contratos reguladas en el Código Civil y el Fuero Nuevo, lo que no excluye la posibilidad de pago anticipado a la entrega del bien o prestación del servicio. Si la propuesta se refiere a facturar servicios o conceptos inexistentes, esto ya está contemplado en el artículo 75.b 2 como infracción administrativa.

En cuanto al precio, la redacción del artículo es correcta a juicio de este Departamento, garantizado la información previa sobre el precio completo, impuestos incluidos, antes de la contratación, de conformidad con lo ya establecido en el artículo 60 del Texto Refundido. Por otra parte, tal y como establece el artículo 15 del Anteproyecto, toda la información relativa a las características esenciales de los bienes y servicios puestos en el mercado, deben expresarse de modo claro e inequívoco.

Artículo 18 Documento justificativo de la contratación realizada.

Alegaciones:

1. Proponen la inclusión de un apartado en el que, en aras a garantizar el derecho a la información de las personas consumidoras, y en consideración al alto número de



reclamaciones y quejas que los usuarios presentan por este motivo, se obligue a la empresa a facilitar a la persona consumidora la grabación de la contratación en el caso de que se haya realizado telefónicamente.

2. Las máquinas vending y otros canales de comercialización automática, deben disponer de un software y de las funcionalidades técnicas necesarias, para poder expedir un documento justificativo o ticket digital, con los requerimientos establecidos en las letras a) y b) del artículo.

Respuesta:

1. La contratación a distancia está regulada en el artículo 98 del TRLGDCU, y Navarra no puede innovar en esta materia.

En todo caso, el acceso a las grabaciones ha sido validado por la Agencia Española de Protección de datos que, en su Resolución nº: R/00623/2019, ha considerado que la voz es un dato personal. Por lo que, en todo caso, los usuarios están legitimados por esta vía para pedir acceso a la grabación del contrato.

2. Como se ha dicho reiteradamente, a propósito de las máquinas de venta automática, estas son objeto de la normativa de comercio.

Artículo 19 Resguardo de depósito.

Alegaciones:

1. A falta del resguardo de depósito, no puede exigirse, como hace el apartado tercero, acreditar la titularidad del bien, sino que bastaría con acreditar el derecho que se reclama sobre la cosa. Exigir la acreditación de la titularidad, es contrario a la normativa del contrato de depósito.

2. El plazo de prescripción para exigir el derecho a recuperar el producto que se indique en el resguardo, no debe ser inferior al de norma civil o mercantil aplicable.

Respuesta:

1. Se acepta la alegación de modo que, si la persona consumidora carece del resguardo de depósito, podrá acreditar su derecho sobre el bien por cualquier medio válido en derecho. Además, se considera conveniente añadir que, la persona empresaria o profesional, deberá conservar copia del resguardo, al menos durante el plazo de prescripción correspondiente.

2. Se acepta también la segunda alegación introduciendo en el texto del apartado primero una adición relativa a los plazos previstos en la legislación civil o mercantil.



Artículo 20. Cláusulas contractuales.

Alegación:

1. Se propone suprimir el artículo con la argumentación de que se trata de un tema que es competencia del Estado regulado en la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación. (en adelante LCGC).

2. Otra alegación propone suprimir el apartado segundo al considerar que induce a error a la persona consumidora, que tiene derecho a reclamar, no a solicitar la anulación de las cláusulas abusivas existiendo un procedimiento para ello en la LCGC. Al mismo tiempo, proponen su sustitución por otro texto extraído del contenido del actual artículo 12.1 de la LFDCU.

Respuesta:

1. La regulación del artículo 20 es plenamente respetuosa con la legislación básica recogida en el TRLGDCU y LCGC y se enmarca en las competencias de Navarra en las materias de consumo y derecho civil (artículos 48.1 y 56.1d. de la LORAFNA), no innova nada ni crea nuevas cláusulas abusivas, por lo que el texto del Anteproyecto respeta la regulación que fija las bases de las obligaciones contractuales, que es una de las materias que el artículo 149.1 8ª de la Constitución, establece como competencia exclusiva del Estado.

2. El apartado segundo del artículo hay que entenderlo en el marco de la legislación civil, procesal y administrativa existente según la cual las personas consumidoras pueden solicitar en los tribunales la anulación de una cláusula contractual, ejercer acciones de cesación a través de las entidades e instituciones legitimadas para ello, o instar a estas para que lo hagan, así como presentar denuncia en relación con el uso de cláusulas abusivas en los contratos.

Artículo 21 Indemnizaciones y resarcimiento del daño.

Alegación:

1. Se propone eliminar el artículo por ser un tema de competencia exclusiva del Estado que la regula en el Código Civil y en los artículos 135 y siguientes del TRLGCU

2. Se vuelve a cuestionar la expresión “en su caso” en relación con los daños y perjuicios, considerando que no aporta nada al sentido del artículo o, cuando menos, no lo hace en beneficio de la persona consumidora.

3. No se entiende la diferenciación entre daños y perjuicios y daños morales cuando la jurisprudencia tiende a no separarlos. Tampoco se entiende porqué los daños morales tienen que ser exigidos ante un órgano judicial existiendo medios alternativos de resolución de conflictos, ni porqué los daños tienen que ser derivados exclusivamente de una responsabilidad contractual.



Respuesta:

1. La regulación del artículo 21 es plenamente respetuosa con la legislación básica recogida en el TRLGDCU y en el Código Civil y se enmarca en las competencias de Navarra en las materias de consumo y derecho civil (artículos 48.1 y 56.1 d. de la LORAFNA), no innova nada, sino que, como dice el texto, se reenvía a la normativa vigente en materia de consumo, por lo que el texto del Anteproyecto respeta la regulación que fija las bases de las obligaciones contractuales, que es una de las materias que el artículo 149.1 8ª de la Constitución establece como competencia exclusiva del Estado.

2. La expresión “en su caso”, como se ha explicado anteriormente, pretende expresar una evidencia, que el derecho a la reparación, resarcimiento e indemnización de los daños y perjuicios, presupone que éstos se hayan producido efectivamente.

3. Se acepta la alegación relativa a los daños morales, suprimiendo del texto la distinción y referencia a su reclamación en sede judicial, por considerar que no tiene sentido tal distinción. En cuanto a la responsabilidad extracontractual, entendemos que no debe ser objeto de esta norma, que debe ceñirse a los daños directamente derivados de las relaciones de consumo. La responsabilidad extracontractual tiene ya un marco normativo claro en el artículo 1902 del Código Civil y en la Ley 507 del Fuero Nuevo.

Artículo 24 Consumo responsable y sostenible.

Alegación

Se sugiere una redacción alternativa del artículo, sustituyendo el inciso final, que recoge la finalidad de la formación y educación la persona consumidora y usuaria orientada a actuar de acuerdo con pautas de consumo responsable y sostenible, por la expresión “y las vías para ejercerlos”

Respuesta:

Se considera más adecuada al título y a la finalidad del artículo, la redacción del Anteproyecto.

Artículo 25 Ámbito educativo y formativo.

Alegaciones:

Sugieren una redacción alternativa al texto del artículo que partiendo de la propuesta en el Anteproyecto propone básicamente las siguientes adiciones:

1. A final de apartado segundo añadir la expresión “pudiendo contar para ello con la colaboración de las asociaciones de consumidores y usuarios”

2. En el apartado tercero que pasaría al ser el cuarto se propone añadir al final “(...) en el ámbito de consumo, ya sea en la Administración Pública, o en las organizaciones de personas consumidoras”



3. Un nuevo apartado tercero relativo a la formación de las personas consumidoras y usuarias en sus derechos y obligaciones y las vías para ejercerlos, volviendo a incluir la expresión “pudiendo contar para ello con la colaboración de las asociaciones de consumidores y usuarios”.

4. Un nuevo apartado quinto por el que se obligaría a los medios de comunicación públicos, con programación específica para Navarra, y a los de titularidad privada que reciban subvenciones públicas, a dedicar espacios a la formación y educación de las personas consumidoras y usuarias, en los cuales se facilitará el acceso o participación de las asociaciones de personas consumidoras y demás grupos o sectores interesados.

5. Un nuevo apartado sexto según el cual, la Administración fomentará el asociacionismo de las personas consumidoras y usuarias, como medio eficaz para la defensa de sus derechos.

Respuestas:

1. Las referencias en el texto a la colaboración de las asociaciones de personas consumidoras resultan innecesarias y reiterativas teniendo en cuenta que el artículo 29.2 del Anteproyecto ya prevé que las administraciones públicas competentes en materia de consumo, fomentarán el asociacionismo de las personas consumidoras y usuarias, y asegurarán su participación en todos los ámbitos de la vida pública en que se vean afectados, directa o indirectamente, sus derechos e intereses. En todo caso, cualquier “colaboración” privada en esta materia que conlleve gasto, deberá sujetarse a la normativa que, en cada caso, resulte de aplicación, sea contractual o de subvenciones.

2. La modificación propuesta en relación con el apartado tercero resulta innecesaria puesto que, la redacción del Anteproyecto, ya es suficientemente amplia en su expresión “todas las personas”.

3. El apartado tercero propuesto entendemos que es reiterativo con el anterior.

4. El TRLGDCU ya prevé en su artículo 17.2 la misma medida únicamente en relación con los medios de titularidad pública estatal. En Navarra no existen medios de titularidad autonómica, y los medios de titularidad privada, son objeto de subvenciones del Departamento competente en materia de Comunicación, que obligan a sus destinatarios a la inclusión de determinados contenidos de servicio o interés público. Entendemos que esta es la vía correcta y no la imposición de tales contenidos a medios de comunicación privados a través de una Ley Foral.

5. En el nuevo apartado sexto propuesto no tiene nada que ver con el contenido del artículo y es reiterativo con el contenido del artículo 29.2 del Anteproyecto.



Artículo 26 Actividades de investigación y divulgación.

Alegación:

Nuevamente se propone adicionar un inciso al final del apartado primero del artículo que se refiere a la posibilidad de contar con la colaboración de las asociaciones de consumidores y usuarios.

Respuesta:

A este respecto hay que reiterar la primera respuesta recogida en relación con el artículo anterior, a lo que hay que añadir que, será la administración pública la que, dependiendo de la materia objeto de los estudios, informes o proyectos, así como de su complejidad o especialidad, decidirá si la acomete con medios propios o, si carece de ellos, con medios ajenos, y en este caso, estará sujeta a la legislación de contratos públicos.

Artículo 27 Empoderamiento financiero y digital.

Alegación:

Proponen la supresión del apartado segundo ya que no creen que sea el ámbito propio de un estatuto de las personas consumidoras y usuarias ni la función de la Administración de Consumo de Navarra.

Respuesta:

Este Departamento considera que el contenido del apartado segundo encaja dentro de la responsabilidad de los poderes públicos de fomentar la formación y educación de las personas consumidoras, particularmente, en el ámbito de las herramientas e instrumentos financieros, fomentando el conocimiento de instrumentos alternativos a los convencionales.

Artículo 28 Ejercicio del derecho.

Alegación:

Se propone suprimir la referencia al Consejo Navarro de Consumo en el artículo 28.2, ya que es un órgano de representación y consulta de los agentes sociales, y no de las personas consumidoras, cuya representación debe efectuarse a través de las asociaciones de personas consumidoras.

En este sentido se propone mantener la redacción del actual artículo 20.1 de la LFDCU.

Respuesta:

No se comparte el criterio expuesto ya que, en el seno del Consejo Navarro de Consumo, están representadas las asociaciones de personas consumidoras y a través



de su participación en el mismo, intervienen en temas tan importantes como el informe preceptivo y previo a su aprobación de las normas que se dicten en materia de consumo. Sin embargo, el texto del artículo 28.2, admite otra redacción que refleje que tal representación ejercida por las asociaciones de personas consumidoras, se puede llevar a cabo por estas directamente o a través de su participación en el Consejo Navarro de Consumo, de modo que se procede a modificar la redacción del artículo 28.2 en este sentido.

Artículo 29 Reconocimiento y fomento de asociacionismo en materia de consumo.

Alegación:

Se propone incluir en el apartado primero la referencia a que las asociaciones son el cauce “idóneo” de representación y participación para la defensa de los intereses de las personas consumidoras y usuarias.

Respuesta:

La palabra “idóneo” no añade nada significativo al texto del Anteproyecto que ya dice que las asociaciones de personas consumidoras son el cauce de representación y participación para la defensa de los intereses de las personas consumidoras o usuarias.

Artículo 32 Registro de asociaciones y organizaciones de personas consumidoras y usuarias.

Alegación:

Se propone introducir un artículo que prohíba la utilización del término “asociación de consumidores y usuarios” o “asociación de consumidores” a las organizaciones de personas consumidoras que no reúnan los requisitos exigidos por esta norma, y que no se encuentren inscritas en el Registro. A este respecto recuerdan la prohibición ya contemplada en el artículo 25 del TRLGDCU.

Respuesta:

La citada prohibición está contemplada, como se señala en la alegación, en el artículo 25 del TRLGDCU, teniendo carácter de precepto básico, tal y como señala la Disposición Final Primera. Dicho precepto extiende la prohibición a aquellas asociaciones que no cumplan la normativa autonómica de aplicación, por lo que resulta innecesario reproducirlo en el texto del Anteproyecto.

Por otra parte, el artículo 8 bajo el título “Denominación” de la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación, establece que:

“1. La denominación de las asociaciones no podrá incluir término o expresión que induzca a error o confusión sobre su propia identidad, o sobre la clase o naturaleza de la misma, en especial, mediante la adopción de palabras, conceptos o símbolos, acrónimos y similares propios de personas jurídicas diferentes, sean o no de naturaleza asociativa.”



Así, el control del cumplimiento de estas normas, entendemos que es competencia del Registro de Asociaciones adscrito al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función pública e Interior, en la medida en que se trate de entidades que usando el nombre de “asociaciones de personas consumidoras”, no cumplan la normativa autonómica en la materia. Se trata por tanto de entidades que no están inscritas en el Registro de Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuaris, pues en tal caso, el control del cumplimiento de la normativa en la materia, corresponde al Servicio y Dirección General competente en materia de consumo.

Artículo 34. Derechos de las asociaciones u organizaciones de personas consumidoras o usuarias.

Alegaciones:

1. Se propone cambiar en la letra d) la palabra “colaborar” por “participar”.
2. Incluir una nueva letra h) que haga referencia al derecho a ser declaradas de utilidad pública tal y como expresa ahora la LFDCU.
3. Incluir una letra i) que se refiera al derecho a disfrutar de asistencia jurídica gratuita en la forma prevista en la Ley 1/1996, de 10 de enero de asistencia jurídica gratuita, sin necesidad de acreditar insuficiencia de recursos para litigar.

Respuestas:

1. La palabra “colaborar” se ajusta al papel de las Asociaciones en la propuesta de árbitros para los diferentes colegios arbitrales.
2. El derecho de las asociaciones a ser declaradas de utilidad pública está reconocido en el Capítulo VI la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación, por lo que se considera innecesaria dicha mención que además no es específica de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.
3. Igual que en el supuesto anterior, también en este caso, se trata de un derecho reconocido en otra norma legal, en este caso, en la Disposición Adicional Segunda de la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita y vinculado a los litigios relacionados con los bienes uso, común, ordinario y generalizado. Por el mismo motivo, se considera innecesaria la mención.

Artículo 37 Sentido de trascendencia social.

Alegación:

Consideran que el artículo es innecesario y puede generar dificultades en los operadores jurídicos a la hora de aplicar la norma, e incluso en las personas consumidoras a la hora de ejercer sus derechos.



Respuesta:

El texto del artículo se considera adecuado en la medida en que recuerda a las personas consumidoras que no solo son sujetos de derechos, sino también de obligaciones y responsabilidades en las relaciones de consumo, y pretende crear en ellos conciencia social hacia un consumo responsable, sostenible y ético.

Artículo 39 Fomento de los sistemas alternativos de resolución de conflictos.

Alegación:

Se propone la inclusión de un apartado segundo que prevea la regulación reglamentaria del procedimiento administrativo de tramitación de denuncias y reclamaciones, ante las administraciones públicas con competencias en materia de consumo.

Respuesta:

Para la tramitación de denuncias, ya existe una regulación suficiente en el artículo 23.4 del Anteproyecto, que prevé las diferentes actuaciones administrativas que se pueden llevar a cabo tras la presentación de una denuncia en materia de consumo.

En relación con la tramitación de reclamaciones, el artículo 23.3 del Anteproyecto, no regula un procedimiento completo, sino que se limita a definir el concepto de reclamación, y establecer como único requisito la necesidad de una reclamación previa a la persona empresaria o profesional.

Los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos en materia de consumo, son básicamente la mediación y el arbitraje. La regulación de este último es competencia del Estado. En relación con la mediación, a la vista del contenido de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, (en adelante LMCM) y dada la especificidad de la mediación en materia de consumo, consideramos que, como ya están haciendo otras autonomías, es conveniente abordar la mediación en materia de consumo en una Ley Foral específica, que adapte este mecanismo de resolución de conflictos a las particularidades derivadas de las relaciones y reclamaciones de consumo, con la posibilidad de obtener la correspondiente acreditación como entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo por el Ministerio de Consumo.

Artículo 40 Principios comunes.

Alegaciones:

1. Proponen una redacción alternativa del apartado primero que consideran más clara.

2. Añaden un apartado segundo con la posibilidad de que por ley sea obligatorio acudir a la mediación y/o el arbitraje, como parece va a suceder en ciertas cuestiones civiles.



3. Proponen la supresión del apartado 3 para incluirlo en el artículo 43.

Respuesta:

1. El cambio de redacción no aporta nada, sin embargo, en aras a clarificar la redacción del texto, se introducen dos pequeñas modificaciones en la redacción, sustituyendo la expresión “resolución extrajudicial de conflictos” por “sistemas de resolución extrajudicial de conflictos”, y se añade la expresión “otros” para referirse a los mecanismos de resolución de conflictos de carácter vinculante previstos en la ley para sectores específicos, a fin de diferenciarlos de la mediación y el arbitraje de consumo.

2. La referencia a estos mecanismos de resolución de conflictos para sectores específicos se considera correcta tal y como está regulada en el Anteproyecto.

3. La referencia al principio de buena fe en este artículo, consideramos que es correcta puesto que trata de los principios comunes a todos los mecanismos de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo y no sólo de la mediación de consumo como el artículo 43 del Anteproyecto.

Artículo 41 Colaboración en el marco comunitario europeo.

Alegación:

Se propone la inclusión de un nuevo apartado segundo, en el que se prevea el desarrollo reglamentario del procedimiento de tramitación de denuncias y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias, para la gestión de reclamaciones transfronterizas.

Respuesta:

El procedimiento de tramitación de reclamaciones transfronterizas, no lo podemos determinar nosotros, sino que viene determinado por el marco europeo que la regula, es decir, el Reglamento 524/2013 de Parlamento Europeo y del Consejo de 1 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo, y la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Artículo 42 Caracterización.

Alegación:

Se propone añadir a los calificativos de la persona mediadora la expresión, “profesional de la mediación”.

Respuesta

Los requisitos o condiciones para ejercer de mediador, ya están recogidos en la LMCM, particularmente en el artículo 11.



Artículo 43 Atributos peculiares de la mediación de consumo.

Alegaciones:

Se propone modificar la redacción del artículo en los siguientes términos:

1. En el apartado primero introducir los principios de neutralidad y buena fe.
2. En el apartado segundo se propone adicionar la referencia a la libertad de los mediadores de iniciar y desistir de la mediación, pudiendo, en este caso, acudir a cualquier otra vía de resolución de conflictos.
3. Se propone una redacción nueva del apartado tercero, y un nuevo apartado cuarto que definan, distinguiéndolos, los principios de imparcialidad y neutralidad.
4. Proponen una regulación del principio de confidencialidad que es transcripción de la LMCM (artículo 9).
5. En el apartado sexto proponen incluir el contenido del artículo 40.3 del Anteproyecto.
6. El apartado sexto pasaría a ser el séptimo.

Respuestas:

1. Se acepta la inclusión en el apartado primero de los principios de buena fe y neutralidad.
2. La libertad del mediador para iniciar y desistir de la mediación, no tiene sentido en una mediación institucional, que se presta como servicio público en la que el mediador es designado por la institución que presta el servicio (Servicio de Consumo y Arbitraje), salvo que concurren circunstancias que comprometan su imparcialidad, en cuyo caso, el abandono de la mediación resulta obligado para el mediador, tal y como recoge el apartado tercero en su inciso final. Son las partes las que libremente aceptan el procedimiento y pueden desistir del mismo. La referencia a la posibilidad de acudir a cualquier otra vía de resolución de conflictos sobra por evidente.
3. El apartado tercero del Anteproyecto recoge los principios de imparcialidad y neutralidad en el mismo apartado, pero omite la referencia al término "neutralidad". Por ello, se modifica la redacción del apartado para incluir la referencia explícita al principio de neutralidad ya recogido en el apartado primero.
4. La explicitación del contenido del principio de buena fe, ya está plasmada en el artículo 40.3 del Anteproyecto en relación con los principios comunes a los sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos, considerando más adecuada esta ubicación sistemática por incluir todos sistemas extrajudiciales, y no solo la mediación.



5. En relación con el apartado cinco relativo al principio de confidencialidad, se considera innecesario reproducir el contenido del artículo 9 de la LMCM, considerando correcta la redacción del texto.

Artículo 44 Impulso y promoción de la mediación.

Alegación:

Se propone la inclusión de un apartado segundo, que recoja la obligación del Gobierno de Navarra de fomentar la inclusión de la cláusula de sometimiento a mediación en los contratos de consumo.

Respuesta:

Este Departamento considera que la referencia al fomento de la mediación en el texto del Anteproyecto, es suficiente, pudiendo incluirse la propuesta anterior en una futura ley foral de mediación en materia de consumo.

Artículo 45. Naturaleza de los acuerdos alcanzados en mediación.

Alegaciones:

1. Se propone la modificación del apartado primero suprimiendo la referencia a que los acuerdos serán vinculantes “*en los términos en que las propias partes hayan fijado*”, e incluyendo una referencia a la acción de nulidad contra los acuerdos alcanzados en mediación.

2. Igualmente, se propone una nueva redacción para el apartado tercero que recoja la posibilidad de configurar el acuerdo de mediación como título ejecutivo, de conformidad con el contenido de la LMCM.

Respuestas:

1. Consideramos suficiente la regulación del texto del Anteproyecto sin que resulte necesario reproducir en el mismo el contenido de la LMCM (artículos 23.4 y 25).

2. Nuevamente, hay que señalar que una futura ley foral de mediación podría regular estas cuestiones con más detalle que este Anteproyecto, que necesariamente ha de contener una regulación más general.

Artículo 59 Toma de muestras.

Alegación:

Se propone eliminar el artículo porque la regulación de los controles es competencia de la Unión Europea y está regulada en el Reglamento 625/2017, de 15 de marzo, relativo a los controles y otras actividades oficiales realizados para garantizar la aplicación de la legislación sobre alimentos y piensos, y de las normas sobre salud y bienestar de los animales, sanidad vegetal y productos fitosanitarios.



Respuesta:

El citado Reglamento tiene un ámbito de aplicación limitado que es que el que recoge su artículo 1.2 y queda reflejado en su título, y que no abarca la totalidad de los productos en que puede intervenir la inspección de consumo. Así, por ejemplo, el Reglamento 625/2017, no incluye productos industriales.

Por otra parte, hay que señalar que la existencia de un Reglamento Europeo que es norma de directa aplicación, no implica ausencia de competencia regulatoria de los Estados Miembros, que podrán dictar las normas necesarias para completarlos o desarrollarlos. En este sentido, ni se ha alegado ni se observa contradicción entre lo regulado en el Reglamento 625/2017, de 15 de marzo y el texto del Anteproyecto.

Artículo 60 Pruebas analíticas.

A la vista de la alegación anterior y tras examinar el contenido del Reglamento 625/2017, de 15 de marzo y el marco normativo nacional vigente, se considera más adecuado modificar la redacción del apartado segundo, que señala que las pruebas analíticas se llevarán a cabo en laboratorios oficiales o en laboratorios privados acreditados, por una redacción más amplia y que garantice la conformidad plena con el marco normativo en la materia, de manera que dichas pruebas deban realizarse en laboratorios competentes para el control oficial.

Artículo 64 Supuestos de adopción.

Alegación:

Se propone eliminar el artículo, porque contempla medidas cautelares cuando haya riesgo para la salud y esto es competencia de las autoridades sanitarias.

Respuesta:

Se trata de una competencia concurrente que no plantea mayor problema como ocurre en otros ámbitos. Normalmente, en estos casos las medidas cautelares las adoptaría la autoridad sanitaria, pero no está de más ni hay obstáculo legal, en que también consumo tenga la posibilidad de adoptar estas medidas.

Artículo 66 Tipos de medidas cautelares.

Alegación:

Se propone eliminar la letra b) del artículo, porque supone un cheque en blanco para que la administración, por vía de imposición de condiciones previas, pueda exigir medidas no previstas en la legislación, lo que supone de facto, legislar.



Respuesta:

Las medidas previstas en la citada letra, no suponen ningún cheque en blanco a los operadores económicos, ya que las medidas que imponga la administración para la comercialización de un bien o servicio, siempre tendrían que ser conformes a la legalidad vigente y orientadas a eliminar los riesgos o lesión para los intereses de las personas consumidoras que motivan la medida.

De hecho, el artículo 10 del Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos (en adelante RDSGP), bajo el título “Medidas administrativas de reacción para garantizar el deber general de seguridad de los productos”, contiene una previsión similar al establecer que:

“Ante el incumplimiento de los deberes generales regulados en este real decreto, los órganos administrativos competentes podrán adoptar, inmediatamente o tras los requerimientos a que se refiere el artículo anterior, las medidas imprescindibles para restablecer o garantizar la salud y seguridad y, entre otras, una o varias de las siguientes y cualesquiera otras de acompañamiento necesarias para su plena efectividad:

b) Para todo producto inseguro se podrá prohibir su puesta en el mercado y establecer las medidas complementarias necesarias para garantizar el cumplimiento de esta prohibición. Si el riesgo del producto puede ser evitado con determinadas modificaciones, precauciones o condiciones previas a la puesta en el mercado, esta prohibición administrativa deberá indicarse. En concreto, podrá indicarse que consten en el producto las advertencias pertinentes, redactadas de forma clara y fácilmente comprensible, sobre los riesgos que pueda entrañar, al menos en castellano. Cuando estas indicaciones sean cumplidas, el producto podrá comercializarse, debiendo el productor introducir algún elemento externo de diferenciación. La prohibición se podrá levantar limitando o condicionando el uso o destino del producto”.

Artículo 75 Infracciones leves.

Alegaciones:

Se propone eliminar el apartado 3 del artículo 75 A), al entender que la consideración como infracción de las acciones u omisiones que incluso sin infracción de normas de obligado cumplimiento produzcan riesgo o daño efectivo para la salud o seguridad de las personas consumidoras, es contraria al principio de seguridad jurídica y al de tipicidad, que exige que las conductas sancionables estén perfectamente delimitadas, de modo que el administrado sepa en todo momento a qué atenerse.

Respuesta:

El tipo infractor recogido en el artículo 75 A) 3, es claro: “*acciones u omisiones que produzcan riesgo o daño efectivo para la salud o seguridad con ausencia de precauciones razonables propias de la actividad*”.

Hay que recordar que el RDSGP en su artículo 3.4 establece que:



“4. La conformidad de un producto con las disposiciones normativas que le sean aplicables o con alguno de los elementos recogidos en los apartados anteriores, habiendo incluso, en su caso, superado los correspondientes controles administrativos obligatorios, no impedirá a los órganos administrativos competentes adoptar alguna de las medidas previstas en esta disposición si, pese a todo, resultara inseguro, ni eximirá a los productores y distribuidores del cumplimiento de sus deberes”.

Es decir, que el concepto de producto inseguro va más allá del incumplimiento de las normas y la obligación de las empresas y profesionales, que es proporcionar a la persona consumidora productos seguros en el sentido del RDSPG, por lo que el incumplimiento de esta obligación puede ser tipificado como infracción. Se salva, además, el principio de culpabilidad con la mención a las precauciones razonables propias de la actividad, si bien estas ordinariamente estarán previstas en la normativa aplicable.

Artículo 80 Reducción de sanciones por pago voluntario.

Alegación:

Se propone modificar el artículo al considerar que la previsión del artículo 80 es contraria a la legislación básica en la materia (artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, en adelante LPC), que diferencia los dos conceptos (pago voluntario y asunción de responsabilidad), permitiendo pagar sin asumir la responsabilidad y dejando abierta la posibilidad del ulterior recurso contencioso administrativo. La Ley Foral cierra esta posibilidad.

Respuesta:

Es cierto que el texto del Anteproyecto prevé que el pago lleva implícito el reconocimiento de responsabilidad y el desistimiento o renuncia a cualquier acción o recurso en vía administrativa. Pero esto no excluye el recurso contencioso administrativo.

En este sentido, el artículo 121 de la LFACFN regula la reducción de la sanción en el ámbito de los procedimientos sancionadores tramitados por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, y en su apartado tercero ya prevé que tanto el reconocimiento de la responsabilidad como el pago voluntario, llevarán implícito el desistimiento o renuncia a cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción. De este modo, el pago de la sanción también implica la renuncia al recurso administrativo, pero ninguno de los dos supuestos, ni el pago voluntario ni el reconocimiento de responsabilidad, suponen que el sancionado se vea privado del derecho a la tutela judicial efectiva recogido en el artículo 24 de la Constitución, ya que, aunque haya renunciado al recurso administrativo, podrá interponer la correspondiente demanda contencioso administrativa.

Lo que el Anteproyecto añade como novedad, no es por tanto la renuncia al recurso administrativo que ya figura en la LFACFN, sino el hecho de que el reconocimiento de responsabilidad no haya que explicitarlo en un documento escrito



como hasta ahora, sino que se entienda implícito en el pago voluntario, agrupando lo que hasta ahora eran dos reducciones de la multa en una sola del 50%, para cuya activación solo se necesita realizar el pago, de modo que se reduce la carga burocrática del expediente sin merma del derecho a la tutela judicial efectiva.

Sin perjuicio de lo anterior, hay que recordar que la LPC prevé que, mediante ley, cuando resulte eficaz, proporcionado y necesario para la consecución de los fines propios del procedimiento, y de manera motivada, podrán incluirse trámites adicionales o distintos a los contemplados en la LPC. Igualmente, prevé que reglamentariamente puedan establecerse especialidades del procedimiento referidas a los órganos competentes, plazos propios del concreto procedimiento por razón de la materia, formas de iniciación y terminación, publicación e informes a recabar.

Por tanto, si reglamentariamente se pueden establecer especialidades del procedimiento y concretamente en lo relativo a terminación, no cabe duda que el presente Anteproyecto puede establecer una especialidad en la terminación del procedimiento, mediante el pago con reconocimiento de responsabilidad implícito. En todo caso, una ley foral puede establecer tramites adicionales o distintos a los previstos en la LPC cuyo fin en este caso es simplificar el procedimiento y reducir la carga burocrática del mismo, previendo un único descuento vinculado al pago anticipado.

Artículo 84 Sujetos responsables.

Alegación:

1. Se propone modificar el apartado segundo del artículo al considerar que es contrario a lo dispuesto en el RIAC, que establece como sujeto responsable al operador alimentario que figure identificado en el envase, de modo que, si el distribuidor no se identifica, aunque figure algún dato en el envase, no puede ser responsable ya que no controla el proceso de producción ni etiquetado ni está en condiciones de asumir dicha responsabilidad.

2. Se propone igualmente modificar el apartado 7, al entender que la responsabilidad de las personas físicas, como mucho deber reservarse a infracciones de entidad suficiente como para derivar responsabilidad a quienes debieron conocer y aceptar el riesgo. En caso contrario se paralizaría la actividad económica.

Respuesta:

1. El contenido del apartado segundo no es contrario en absoluto al contenido del RIAC. Así el artículo 8.1 del citado Reglamento UE, prevé lo siguiente:

“1. El operador de empresa alimentaria responsable de la información alimentaria será el operador con cuyo nombre o razón social se comercialice el alimento o, en caso de que no esté establecido en la Unión, el importador del alimento al mercado de la Unión.”

En primer lugar, hay que dejar constancia que el RIAC regula información alimentaria obligatoria que ha de facilitarse al consumidor, mientras que el ámbito de



aplicación del artículo 84.2 del Anteproyecto, es mucho más amplio, pues abarca también productos industriales y regula la responsabilidad de los operadores económicos, no solo en relación con la información alimentaria sino también con la calidad y composición de los alimentos.

En todo caso, la regla recogida en el 8.1 del RIAC, hace responsable al operador en cuyo nombre o razón social se comercialice el producto, es decir, que sus datos figuran en la etiqueta como responsable del producto, lo que está en perfecta sintonía con la previsión del artículo 84.2 del Anteproyecto, que hace responsable a cualquier persona o razón social que figure en la etiqueta, que lógicamente deberá estar claramente identificada.

En este sentido, las infracciones relacionadas con las denominadas “marcas blancas” en las que uno es el operador que fabrica o envasa y otro el que comercializa con su marca, pueden ser imputadas y ordinariamente lo son a los marquistas que comercializan el producto bajo su propia marca, sin perjuicio de la responsabilidad que corresponde al envasador o fabricante del producto.

2. En cuanto a la posibilidad de imponer sanciones a personas físicas que ocupen cargos de responsabilidad en la empresa o a los técnicos responsables de la elaboración y control, entendemos que no es necesario discriminar la gravedad de la infracción para sancionar a los responsables. Si bien este precepto efectivamente es más razonable que se use para infracciones graves o muy graves, puede también utilizarse cuando desaparezca la mercantil, pero estén identificados las personas físicas responsables.

Disposición Adicional Única.

Alegación:

Se considera innecesaria la creación del Instituto que, a su juicio, no está justificada y no aporta más protección, pero sí mayor gasto. No se entiende que no haya subvenciones para asociaciones de personas consumidoras y si dinero para el Instituto.

Respuesta:

El artículo 51 de la Constitución, establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de las personas consumidoras y usuarias, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de éstas.

El artículo 38 de la Constitución, reconoce el sistema de libre empresa en el marco de la economía de mercado y precisa que los poderes públicos protegerán su ejercicio.

La competencia es un elemento básico para el avance de las economías de mercado modernas. Su estímulo ocasiona una mejor asignación de recursos y favorece a las fuerzas dinámicas del mercado, de modo que se fortalece la eficiencia económica y aumenta el bienestar de las personas consumidoras y usuarias de bienes y servicios.



En el ámbito de la Unión Europea, la vinculación de las competencias entre la defensa de las personas consumidoras y el funcionamiento del mercado interior, se pone de manifiesto en diferentes normas. Podemos citar, las consideraciones 3 y 4 de la Directiva 2011/83/EU, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre, sobre los derechos de las personas consumidoras, donde se indica que en el artículo 169, número 1, letra a), del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE), establece que la Unión contribuirá a que se alcance un alto nivel de protección de las personas consumidoras mediante las medidas que adopte en virtud de su artículo 114 y que, según el artículo 26, número 2 del TFUE, el mercado interior debe comprender un espacio sin fronteras interiores en el cual estén garantizadas la libre circulación de mercancías y servicios y la libertad de establecimiento.

Navarra tiene competencias exclusivas en materia de comercio interior y defensa de las personas consumidoras y usuarias, sin perjuicio de la política general de precios y de la legislación sobre defensa de la competencia.

Como consecuencia de las competencias exclusivas en materia de defensa de las personas consumidoras, la Comunidad Foral de Navarra creó el Servicio de Consumo y Arbitraje, que en estos momentos se incardina en el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial, y que ejerce, en el ámbito de la Comunidad Foral, las competencias de defensa de las personas consumidoras y usuarias.

En cuanto a las competencias en materia de defensa de la competencia, derivan de la sentencia del Tribunal Constitucional de 11 de noviembre de 1999, que reconoce de manera explícita la competencia ejecutiva de las comunidades autónomas en materia de comercio interior, para aplicar en su territorio las normas de defensa de la competencia, en lo que se refiere a las conductas que tengan o puedan tener efectos restrictivos sobre la libre competencia en los mercados. Esa sentencia tuvo plasmación en la Ley 1/2002, de 21 de febrero, de coordinación de las competencias del Estado y de las comunidades autónomas en materia de defensa de la competencia, en la cual se establecieron los mecanismos procedentes para ejercer esas competencias ejecutivas, así como los puntos de conexión en el reparto de los expedientes con las Instituciones del Estado en esta materia.

En virtud de esto, en el año 2014 se asumieron las competencias ejecutivas que se atribuyeron al Servicio de Consumo y Arbitraje, siendo su Director el Director de Competencia de la Comunidad Foral.

Por razones de eficiencia organizativa y atendiendo a los mandatos de independencia de órganos dedicados a la Defensa de los de las personas consumidores, desde los ámbitos de Consumo y de Defensa de la Competencia, recogidos en recomendaciones de la Comisión y en la Directiva ECN+, traspuesta hace poco al ordenamiento jurídico español, se propone la creación de una Institución que acoja las dos competencias de un modo eficaz y eficiente, dotado de los recursos necesarios para hacer frente a los mandatos de la Unión Europea en las dos materias, íntimamente unidas por sus efectos sobre el bienestar de las personas consumidoras, dotándoles de una mayor protección.



Gobierno de Navarra
Nafarroako Gobernua
Departamento de Desarrollo
Económico y Empresarial
Garapen Ekonomiko eta
Enpresarialeko Departamentua

Servicio de Consumo y Arbitraje
Kontsumo eta Arbitraje Zerbitzua
Amaya, 2 • Amaya, 2
31002 PAMPLONA/IRUÑA
Tel. 848 427 739

EL DIRECTOR DEL SERVICIO DE CONSUMO Y ARBITRAJE

Firmado por LOPEZ DIOS CESAR MANUEL -
[REDACTED] el día 09/02/2022 con un
certificado emitido por AC Sector
Público

César López Dios