

## Pérez García, Miguel (Industria y Empresa)

---

**De:** Bilbao Eguren, Miren (Desarrollo Económico y Empresarial)  
**Enviado el:** miércoles, 9 de febrero de 2022 13:31  
**Para:** Bilbao Eguren, Miren (Desarrollo Económico y Empresarial)  
**Asunto:** RV: Portal de Gobierno Abierto - Nueva aportación - Anteproyecto de Ley Foral de Defensa de los Consumidores y Usuarios

---

**De:** Transparencia y Gobierno Abierto <[transparencia.gobierno.abierto@navarra.es](mailto:transparencia.gobierno.abierto@navarra.es)>  
**Enviado el:** viernes, 28 de mayo de 2021 12:44  
**Para:** Transparencia y Gobierno Abierto <[transparencia.gobierno.abierto@navarra.es](mailto:transparencia.gobierno.abierto@navarra.es)>; López Dios, César (Director Servicio de Consumo) <[cesar.lopez.dios@navarra.es](mailto:cesar.lopez.dios@navarra.es)>  
**Asunto:** Portal de Gobierno Abierto - Nueva aportación - Anteproyecto de Ley Foral de Defensa de los Consumidores y Usuarios

Se ha recibido una nueva aportación al proceso Anteproyecto de Ley Foral de Defensa de los Consumidores y Usuarios

<https://gobiernoabierto.navarra.es/es/participacion/enviar-aporacion/25...>

AL GOBIERNO DE NAVARRA

D. MANUEL ARIZCUN BIURRUN, mayor de edad, con DNI/NIF. [REDACTED] con domicilio profesional, a efectos de notificaciones en Pamplona (Navarra), calle Navas de Tolosa 19,1º derecha, actuando en nombre y representación de la ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES DE NAVARRA IRACHE, sociedad domiciliada en Pamplona (Navarra), calle Navas de Tolosa 19,1º derecha, con C.I.F. G-31/097140, ante el Gobierno de Navarra comparece y, como mejor en Derecho proceda, DIGO:

Que por medio del presente escrito, formula las siguientes alegaciones al anteproyecto de Ley Foral de Consumo de Navarra

ALEGACIONES

PREVIA.- La Asociación de Consumidores de Navarra Irache, declarada de utilidad pública el 18 de abril del año 2003, es la Asociación de Consumidores mayoritaria en Navarra, tiene 50.600 familias socias, y gestiona setenta y cuatro oficinas de atención del consumidor, pudiéndose afirmar que es la entidad que tiene un mayor conocimiento y experiencia en materia de consumo.

Sentado lo anterior, resulta sorprendente que no se haya consultado con ella en la fase de elaboración del anteproyecto de la nueva Ley Foral, como en la anterior Ley, y que se haya enterado por la prensa de su existencia.

No obstante lo anterior, siendo interés de esta Asociación, disponer de la mejor herramienta legal posible, en defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, y, sin perjuicio de las alegaciones que puedan presentarse más adelante a través del Consejo Navarro de Consumo, efectuamos las siguientes alegaciones, ofreciendo en todo caso nuestra colaboración, para un estudio más detallado o pormenorizado del Anteproyecto.

PRIMERA.- DELIMITACIÓN COMPETENCIAL

Pese a que en muchos artículos del anteproyecto se hace referencia a las “Administraciones Públicas de la Comunidad Foral, en el marco de sus respectivas competencias”, en ningún sitio se concreta qué Administraciones Públicas tienen competencias sobre la materia, ni el alcance o extensión de las mismas.

Dicha cuestión competencial si se contempla en la actual Ley Foral (artículo 4), y resulta imprescindible que se aborde en la nueva Ley, máxime en atención a aprobación de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local, que modifica el marco competencial de las entidades locales, y que regula específicamente su Disposición Adicional segunda, el régimen aplicable a la Comunidad Foral de Navarra.

Sin que se pueda obviarse tampoco la aprobación de las Leyes Forales 4 y 20 de 2019, de reforma local de Navarra.

Unido a lo anterior, es una realidad que no cabe desconocer que la gran mayoría de las entidades locales de Navarra realizan acciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios, y de ellos, más de setenta ayuntamientos colaboran con asociaciones de consumidores.

Esta actuación contribuye decisivamente a la protección de sus derechos, al fomento de un consumo responsable, y a reducir las desigualdades de la población rural de Navarra, y, por tanto, a conseguir una sociedad más justa e igualitaria.

Este Estatuto no puede desconocer un aspecto fundamental y de la protección, promoción, y defensa de los consumidores y usuarios de Navarra, que viene aplicándose en Navarra desde hace más de treinta años.

Tampoco puede desconocer la Agenda del Consumidor 2020 – 2025, de la Comisión Europea, que en su apartado “Vulnerabilidad de los consumidores”, establece el Apoyo a iniciativas locales de asesoramiento a los consumidores, también en zonas remotas.

Por último, la delimitación de competencial está incluida en múltiples leyes autonómicas de consumo, siendo especialmente interesantes las leyes aprobadas con posterioridad a la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local. Destacamos entre ella el Decreto Legislativo 1/2019, de 13 de diciembre, del Consell, de aprobación del texto refundido de la Ley del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana (art. 9 y ss); y la Ley 3/2019, de 22 de marzo, del Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla-La Mancha (art. 99 y ss)

Proponemos el siguiente texto:

“Artículo 4: COMPETENCIAS DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA.

1.- Corresponde al Gobierno de Navarra la planificación general de la política de consumo en la Comunidad Foral de Navarra, y la promulgación de los reglamentos que sirvan de desarrollo a la presente Ley Foral, así como la promoción de los programas de actuación conjunta y mecanismos de coordinación con las Entidades Locales.

2.- Corresponde a las Entidades Locales ejercer las competencias que en materia de defensa del consumidor les atribuya la legislación vigente. En todo caso, las Entidades Locales podrán ejercer las siguientes competencias:

- a) La información y educación de las personas consumidoras y el establecimiento de oficinas y servicios de información a las personas consumidoras.
- b) El apoyo y fomento de las asociaciones de personas consumidoras, mediante convenios de colaboración.
- c) La promoción de órganos de participación ciudadana en materia de consumo.

3. El Gobierno de Navarra adoptará las medidas oportunas para la coordinación y cooperación entre las Administraciones Públicas y entre los diferentes organismos con competencias en materia de consumo.

4- El Gobierno de Navarra promoverá la formalización de acuerdos y convenios de colaboración económica con las entidades locales, para financiar las actuaciones en materia de consumo que realicen”.

## SEGUNDA.- CONVENIOS DE COLABORACIÓN

El precepto del anteproyecto no hace ninguna referencia a la colaboración y cooperación de las Administraciones Públicas con entidades privadas, ni tampoco a un instrumento de primer orden en orden a dicha colaboración, como es la suscripción de convenios de colaboración.

Tales convenios están específicamente regulados en el artículo 88 de la Ley Foral 11/2019, de 11 de marzo, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y del Sector Público Institucional Foral, en los siguientes términos:

1.- Son convenios, de conformidad con la legislación básica, los acuerdos con efectos jurídicos adoptados por las Administraciones Públicas, los organismos públicos y entidades de derecho público vinculados o dependientes de ellas o las Universidades públicas entre sí o con sujetos de derecho privado que se adopten para la consecución de un fin común.

Dichos convenios resultan especialmente útiles en al ámbito del consumo, ya que existen multitud de Administraciones, organismos públicos y/o empresas públicas con las que se puede colaborar (Gobierno de Navarra –consumo, industria...-, entidades locales, servicio Navarro de Salud, Nasuvinsa, las ORBES...), siempre en defensa de los consumidores, en materias tan sensibles como, por ejemplo, la vivienda, mercado hipotecario, salud, servicios sociales, o tercera edad.

Solicitamos, en definitiva, que la nueva Ley Foral refleje expresamente la cooperación y colaboración entre Administraciones Públicas y entidades privadas, y la suscripción de convenios de colaboración en materia de consumo.

## TERCERA.- DERECHO A LA INFORMACIÓN

Además de lo que se manifiesta en posteriores alegaciones, consideramos que, por elementales razones de seguridad jurídica, es necesario que se aglutine la nueva Ley Foral, toda la regulación dispersa en la normativa sectorial sobre la información, o el derecho de información.

A título de ejemplo, en materia de vivienda, la Ley Foral 10/2010, de 10 de mayo, del Derecho a la Vivienda en Navarra, regula en su título V (artículos 36 a 41), las obligaciones existentes en materia de información y publicidad sobre viviendas.

Por otra parte, siempre con la finalidad de proteger de manera eficaz los legítimos intereses de los consumidores y usuarios, consideramos necesario incorporar a la nueva Ley Foral la regulación en materia de información contenida en las más actuales leyes de consumo autonómicas, en materia de entidades financieras, créditos o préstamos hipotecarios

Buen ejemplo de esta cuestión, la tenemos en el Decreto Legislativo 1/2019, de 13 de diciembre, del Consell, de aprobación del texto refundido de la Ley del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana (art. 26 y ss); la Ley 3/2019, de 22 de marzo, del Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla-La Mancha (art. 91 y ss); o la Ley 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura (art. 29)

## CUARTA.- DERECHO A LA FORMACIÓN Y A LA EDUCACIÓN

Observamos que en este Anteproyecto la información y educación de las personas consumidores queda en manos de la Administración, suprimiéndose cualquier referencia a las organizaciones de personas consumidores y usuarias, y el fomento del asociacionismo, como medio eficaz para la defensa de sus derechos.

Esto es algo que no hace ni la norma estatal, ni ninguna de las normativas autonómicas existentes.

No entendemos como a la vista de los acontecimientos ocurridos durante la vigencia de esta ley (caso Forum Afinsa, Air Madrid, Air Comet, cláusula suelo, gastos hipotecarios, IRPH, quiebra de compañías aéreas), no se reconoce al fomento del asociacionismo como medio eficaz para la defensa de los derechos de las personas consumidoras, como sí lo hacía la anterior ley.

Proponemos que se mantengan los preceptos que regulan dicha cuestión en la actual Ley Foral (artículos 18 y 19)

#### QUINTA.- OFICINAS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

Pese a que se trata de elaborar el Estatuto de las Personas Consumidoras, y éstas ejercitan habitualmente a través de las oficinas de atención al consumidor, ya sean públicas o privadas, en el anteproyecto –a diferencia de la actual Ley Foral- no se efectúa ninguna mención a tales oficinas.

Consideramos imprescindible que dichas oficinas tengan una regulación en la futura Ley Foral, proponiendo que se mantengan los siguientes artículos de la actual Ley Foral, con alguna pequeña modificación, en los siguientes términos:

Artículo 16.- Oficinas de información al consumidor.

1. El Gobierno de Navarra promoverá y fomentará la creación de oficinas de información al consumidor, ya sean de titularidad del Gobierno de Navarra, de las entidades locales de Navarra, o dependan de una asociación de consumidores.
2. Las oficinas de información al consumidor no podrán realizar ningún tipo de publicidad de productos o servicios.
3. El Gobierno de Navarra, a través del Departamento competente en materia de consumo, coordinará la labor de las oficinas de información al consumidor, prestándoles apoyo técnico y económico para su implantación y funcionamiento en los términos que reglamentariamente se determinen.

Artículo 17. Funciones de las oficinas de información al consumidor.

Son funciones básicas de las oficinas de información al consumidor:

- a) Informar, ayudar y orientar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos.
- b) Recibir, registrar y acusar recibo de denuncias y reclamaciones de los consumidores, remitirlas a las entidades u organismos correspondientes y hacer un seguimiento de las mismas para informar debidamente a los interesados.
- c) Elevar, a instancia de las partes interesadas, solicitud de dictamen o, en su caso, de arbitraje al órgano correspondiente, acompañando dicha solicitud con información completa y detallada de la cuestión.
- d) Trasladar a las autoridades u organismos correspondientes las peticiones de los consumidores relativas a la prestación de los servicios de la competencia de aquéllos.
- e) Fomentar el asociacionismo en materia de consumo, la utilización del sistema arbitral y la mediación como cauce para la resolución de conflictos.
- f) Realizar campañas informativas en relación con los derechos y obligaciones de los consumidores, así como desarrollar programas dirigidos a elevar el nivel de formación de los mismos.

#### SEXTA.- DERECHO A LA REPRESENTACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA

Solicitamos la eliminación de la mención relativa al Consejo Navarro de Consumo en el art. 28.2 del anteproyecto.

El Consejo Navarro de Consumo NO tiene entre sus funciones la representación de los consumidores y

usuarios. Es un órgano de representación, participación y consulta de los agentes sociales (organizaciones de consumidores, organizaciones empresariales) NO de los consumidores y usuarios, para lo que el propio anteproyecto de ley foral con claridad establece que tiene que efectuarse a través de las organizaciones de personas consumidoras.

Lo oportuno, es mantener la redacción del actual artículo 20.1:

“1. Los derechos de audiencia en consulta, participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que se dicten en materia de consumo y representación de sus intereses serán ejercidos a través de las organizaciones y asociaciones de consumidores legalmente constituidas en cuanto cauce idóneo para la defensa de sus intereses”

#### SÉPTIMA.- DERECHOS DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

Deben modificarse y/o añadirse los derechos de las Asociaciones de Consumidores en los siguientes términos:

Letra d) Cambiar: Colaborar en el sistema arbitral, a PARTICIPAR, que es lo que dice la ley actual de consumidores.

Incluir una letra h) A ser declaradas de utilidad pública, como dice la ley actual.

Incluir una letra i) A obtener “disfrutar del derecho 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”

En relación del DERECHO DE ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA, resulta obligado señalar, a tales efectos, que, la Disposición adicional segunda de la citada Ley 1/1996, de 10 de enero, de asistencia jurídica gratuita, es del siguiente tenor literal:

“Disposición adicional segunda.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 2, la Cruz Roja Española tendrá reconocido el derecho a la asistencia jurídica gratuita, sin necesidad de acreditar insuficiencia de recursos para litigar.

Igual derecho asistirá a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, en los términos previstos en el artículo 2.2 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

También se reconoce el derecho a la asistencia jurídica gratuita, sin necesidad de acreditar insuficiencia de recursos para litigar, a las asociaciones de utilidad pública que tengan como fin la promoción y defensa de los derechos de las personas con discapacidad señaladas en el artículo 1.2 de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad”

Tal derecho se incluye expresamente en el artículo 37 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, en favor de las asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito supraautonómico, legalmente constituidas e inscritas en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios.

#### OCTAVA.- APLICACIÓN SUPLETORIA DEL REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/2007, DE 16 DE NOVIEMBRE

Habida cuenta de las competencias estatales en la materia, y la existencia de una Ley estatal de carácter básico, resulta oportunos, por una cuestión de seguridad jurídica, añadir una disposición adicional del siguiente tenor:

“Además de lo previsto en esta norma es aplicable el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de las personas consumidoras y usuarias y otras leyes complementarias, aprobado por el Real decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, así como toda aquella normativa que la sustituya, complemente o desarrolle, ya sea de forma directa, por tratarse de normativa básica, ya sea de forma supletoria cuando las disposiciones estatales no tengan carácter básico”

## NOVENA.- ALEGACIONES AL RESTO DEL ARTICULADO

### Artículo 1: RASGOS GENERALES

Consideramos que debe eliminarse la referencia a la libre competencia que se efectúa en el apartado 2. Éstas son las razones:

1º) Entendemos que se trata de un estatuto de las personas consumidores y usuarias de la Comunidad Foral de Navarra, y el ámbito de la libre competencia dispone de otras normas reguladoras (Ley de Defensa de la Competencia, Ley de Competencia Desleal, Ley de Secretos Empresariales, Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, Ley de Garantía de Unidad de Mercado, y su normativa de desarrollo), para su defensa, independientemente de que las prácticas comerciales dirigidas hacia los consumidores puedan afectar a sus legítimos intereses económicos.

2º) Introducir en un texto de defensa de los consumidores y usuarios referencias a la libre competencia supone generar dudas en la aplicación del Derecho, para los operadores jurídicos.

### Artículo 2.- DELIMITACIONES TERMINOLÓGICAS

Respecto a la letra i) servicios de interés económico general.

Creemos que con objeto de ampliar la protección de los consumidores y usuarios, es aconsejable utilizar en su lugar el término bienes de servicios y uso común, más amplio, recogido en el Real Decreto Legislativo 1/2007 (artículo 9), y desarrollado en el Real Decreto 1507/2000:

En el texto del Estatuto no hay referencia alguna a los bienes y servicios de uso común, a pesar de que los derechos de los consumidores, en relación con estos bienes, deben ser objeto de especial protección

La actual Ley Foral 7/2006, en su artículo 3.2, sí recoge la especial protección que debe prestar a los derechos de los consumidores cuando los derechos de los consumidores cuando guarden relación directa con productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

No comprendemos que en el Estatuto se elimine la especial protección que tienen los derechos de los consumidores y usuarios en este aspecto, y consideramos que supone un retroceso en la defensa de sus derechos.

### Artículo 3: PERSONAS CONSUMIDORAS VULNERABLES

Creemos conveniente incluir un apartado 3º, en el que se reconozca que las personas que residen en entidades locales pequeñas de Navarra (medio rural, población que reside en núcleos de población inferiores a 1500 habitantes), se encuentran en una situación de vulnerabilidad: en el medio rural no es fácil acceder a internet en condiciones similares a las de los grandes núcleos urbanos de población; tienen menos servicios, y además existe en la mayoría de ellas un grave declive demográfico.

Otros Estatutos de Personas Consumidoras así lo contemplan, como por ejemplo, Extremadura.

### Artículo 5: PLAN ESTRATÉGICO DE CONSUMO

El Gobierno de Navarra es competente para planificar la política de Consumo de la Comunidad Foral de Navarra. Sin embargo, el texto propuesto no contempla la participación de las personas consumidores y usuarias en dicho Plan.

Creemos fundamental que el Gobierno de Navarra escuche a las personas consumidoras y usuarias en el momento de planificar la política de consumo.

Del mismo modo, consideramos fundamental que estas políticas sean objeto de una evaluación, como muestra de la mejora continua a la que se someten las Administraciones Públicas.

Por tal motivo, proponemos el siguiente texto:

#### “Artículo 5. Plan Estratégico de Consumo

Corresponde al Gobierno de Navarra la planificación general de la política de Consumo en la Comunidad Foral de Navarra. A tal efecto el departamento competente en materia de consumo elaborará un plan estratégico, con participación de los grupos de interés y participación de las organizaciones de personas consumidores.

Una vez elaborado, será objeto de consideración previa a su aprobación en el Consejo Navarro de Consumo.

La programación de actividades y actuaciones diseñadas por el departamento competente en materia de consumo deberá prever evaluaciones periódicas con arreglo a indicadores que permitan actualizar el grado de cumplimiento de los objetivos correspondientes y, en su caso, adoptar las medidas pertinentes para corregir las desviaciones.

Las administraciones públicas fomentarán la participación de las personas consumidoras en las entidades públicas, organismos consultivos, consejos de la Administración Pública cuyas decisiones puedan afectar a las relaciones de consumo. Esta participación se llevará a cabo a través de las Asociaciones de Consumidores”

#### Artículo 6: CORRESPONSABILIDAD Y SOLIDARIDAD ADMINISTRATIVA EN LA PROMOCIÓN DE UN CONSUMO SOSTENIBLE.

Observamos que en el apartado 2 no se hace ningún tipo de referencia a la promoción de la salud. En este sentido, es obvio que el fomento de unos hábitos de consumo saludables puede mejorar la salud de las personas consumidoras, y reducir el riesgo de enfermedades y dolencias como hipertensión, diabetes, obesidad, ludopatías...

Por tal motivo, consideramos que se debe modificar el apartado 2, incluyendo la salud de los consumidores.

“2. Las actuaciones públicas tenderán a que las relaciones de consumo se ajusten a criterios de racionalidad y sostenibilidad que propicien un consumo moderado, informado, reflexivo y consciente, en relación con la preservación del medio ambiente, la calidad de vida, la salud de los consumidores, la especificidad cultural, el endeudamiento familiar, los riesgos admisibles y demás factores que determinan un desarrollo socioeconómico individual y colectivo responsable”

Por otra parte, en el apartado tercero se indica que se promoverá la participación de las personas consumidores, en los procesos de eco- diseño en el marco de la economía circular, y en iniciativas de co-creación de valor y uso compartido, fomentando la innovación social y distribuida de consumo y el acceso a los avances tecnológicos.

En primer lugar, es preciso indicar que no se indica cómo se va a promover la participación de las personas consumidoras. Consideramos que esta participación, de acuerdo con la legislación vigente, debe llevarse a cabo a través de las organizaciones de personas consumidoras.

En segundo lugar, creemos que la participación de las personas consumidoras debe producirse en todos los ámbitos del consumo sostenible, y no sólo en una clase de procesos.

Por tanto, proponemos el siguiente texto:

“4. Las administraciones públicas fomentarán las acciones e iniciativas que las organizaciones de personas consumidoras realicen en la promoción de un consumo responsable, sostenible, y racional”

#### Artículo 7. COLABORACIÓN AUTONÓMICA

Consideramos que se debe eliminar la referencia a la defensa de la libre competencia que se efectúa en el apartado 1. Éstas son las razones:

1º) Entendemos que se trata de un estatuto de las personas consumidores y usuarias de la Comunidad Foral de Navarra, y el ámbito de la libre competencia dispone de otras normas reguladoras (Ley de Defensa de la Competencia, Ley de Competencia Desleal, Ley de Secretos Empresariales, Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, Ley de Garantía de Unidad de Mercado, y su normativa de desarrollo), para su defensa, independientemente de que las prácticas comerciales dirigidas hacia los consumidores puedan afectar a sus legítimos intereses económicos.

2º) Introducir en un texto de defensa de los consumidores y usuarios referencias a la libre competencia supone generar dudas en la aplicación del Derecho, para los operadores jurídicos.

En el apartado 2, entendemos que se debería incluir una mención en la que se indique que “sin perjuicio de las competencias de cada una de las Comunidades Autónomas en su propio territorio”.

#### Artículo 10: Derechos básicos.

El artículo 8 del Real Decreto Legislativo 1/2007 contiene un texto similar al recogido en el anteproyecto, y se dicta en el ejercicio de las competencia básica del Estado.

Por tanto, el Anteproyecto no puede afectar a lo establecido en el artículo 8, que garantiza los derechos básicos de los consumidores y usuarios, debiendo limitarse el artículo 10 del anteproyecto a reproducir lo señalado en la legislación estatal.

No obstante lo anterior, debemos indicar lo siguiente:

- Consideramos innecesaria la mención en la letra b a la “especial incidencia en los intereses colectivos y aquellos que afecten a un número indeterminado de personas consumidoras o usuarias”. No apreciamos transcendencia práctica en la misma.
- Consideramos un error unificar en la letra c) el derecho a la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, y el derecho a la indemnización de daños y la reparación de los perjuicios sufridos. Ambos derechos son básicos y gozan de esencial importancia y características propias, por lo que no procede unificarlos en uno sólo.
- Consideramos un error introducir el matiz “en su caso”, en la letra c), ya que dicho matiz no figura en el Real Decreto Legislativo 1/2007, y sólo puede entenderse como una reducción de los derechos básicos reconocidos.

- No procede tampoco hablar de una protección jurídica, administrativa y técnica, si posteriormente en el Estatuto no se concreta en que se traduce esa protección.

- La letra d) se refiere a la información, educación y formación en materia de consumo, pero no se indica qué es la simetría informativa o qué se considera el equilibrio de mercado.

Tampoco hay referencia alguna al origen de este precepto que es el derecho a la información correcta sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute, y no otras finalidades. Debería haber una referencia a este origen.

- La letra e) se refiere a lo que en el Real Decreto Legislativo 1/2007 es el derecho a la audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afectan directamente y la representación de sus intereses, a través de las asociaciones, agrupaciones, federaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas.

- Como se ha indicado, consideramos que el texto debe permanecer como establece el RDL 1/2007.

El anteproyecto supone una reducción de su derecho, ya que las asociaciones representan tanto 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 RDL 1/2017.

#### Inclusión de tres nuevos artículos

En general, y respecto al citado capítulo I (derechos básicos y de nueva generación), creemos que deben incluirse tres artículos más:

1º - Uno que reconozca que las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral de Navarra protegerán prioritariamente los derechos de los consumidores y usuarios cuando guarden relación directa con bienes o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado. Está reconocido tanto en el RDL 1/2007, como en la Ley Foral 7/2006 actual.

2º - Otro que reconozca que en el ejercicio de las competencias en materia de consumo, las administraciones públicas promoverán que los operadores de mercado y los establecimientos en régimen de autoservicio, especialmente en aquellas actividades relativas a la prestación de servicios de forma automatizada, garanticen la asistencia precisa a las personas consumidoras que carezcan de forma permanente, crónica o temporalmente de autonomía para la toma y ejecución de decisiones de compra así como para el ejercicio de sus derechos como tales.

3º - Un tercero que reconozca el derecho a la participación en las políticas de consumo, y en la toma de decisiones por parte de la Administración competente en materia de consumo, de las personas consumidoras.

#### Artículo 15. TRANSPARENCIA INFORMATIVA

Creemos que se debe suprimir el apartado 2 del artículo. Aborda las relaciones comerciales, cuando el Estatuto se refiere al ámbito de las relaciones de consumo.

En todo caso, si se mantiene el apartado 2, habría que eliminar la mención “siempre que dicha transparencia no provoque en modo alguno efectos contraproducentes sobre la competencia efectiva y, por tanto, sobre las propias personas consumidoras o usuarias”.

Se trata de una expresión que admite múltiples interpretaciones, y que contribuye a que pierda sentido el objetivo de transparencia en las relaciones de consumo.

## Artículo 16. PRESUPUESTO

Sugerimos eliminar la expresión “salvo que sea un error manifiesto y haya mala fe por parte de la persona destinataria del presupuesto”.

Consideramos innecesaria dicha mención, entendiendo que corresponde a los Tribunales de Justicia, en cada caso concreto, qué es un error manifiesto, o si ha existido mala fe por parte de la persona destinataria del presupuesto.

Estas circunstancias, en caso de reclamación por parte del consumidor, tendrían que ser alegadas por el emisor del presupuesto.

## Artículo 17. INFORMACIÓN DEL PRECIO Y CONTRAPRESTACIÓN, ASÍ COMO DE SU FORMA Y MEDIO DE PAGO.

El artículo 17 obvia dos de los problemas más usuales que genera la contratación con consumidores y usuarios: el pago por servicios no prestados o consumidos efectivamente, y la ausencia de información sobre los impuestos aplicables, y sus consecuencias.

Con objeto de garantizar los derechos de los consumidores y usuarios, y generar una adecuada protección, sugerimos la inclusión de dos apartados, en los que se establezca:

- La prohibición de pago por servicios no prestados o consumidos efectivamente.
- Que se garantiza la exposición pública, fácilmente identificable, claramente visible, inequívoca, exacta y completa de los precios de los bienes y servicios ofertados, con inclusión de aquellos impuestos o cargas que graven a los mismos. Se presume que el precio ofertado al consumidor incluye todos los impuestos, cargas o gravámenes.

## Artículo 18: DOCUMENTO JUSTIFICATIVO DE LA CONTRATACIÓN REALIZADA

Consideramos oportuno que, en aras a garantizar el derecho a la información de los consumidores, y en consideración al alto número de reclamaciones y quejas que los usuarios presentan por este motivo, se tiene que incluir un apartado en el cual se garantice se obligue al empresario a facilitar al consumidor la grabación de la contratación, en el caso de que ésta se haya realizado por teléfono.

## Artículo 19: RESGUARDO DE DEPÓSITO

En el apartado primero, es preciso indicar que el plazo nunca podrá ser inferior al establecido por normativa civil o mercantil aplicable.

## Artículo 20: CLÁUSULAS CONTRACTUALES

El apartado segundo induce a error al consumidor. El consumidor tiene derecho a reclamar, no a solicitar, la anulación de las cláusulas abusivas, existiendo un procedimiento para ello en la Ley de Condiciones Generales de la Contratación.

Los únicos competentes para anular una cláusula son los tribunales de justicia, no la Administración del Gobierno de Navarra. Consumo sólo puede controlar su aplicación, y en su caso sancionar.

Por tanto, solicitamos la anulación de este apartado segundo.

PROPUESTA: Incluir, como hace la Ley Foral 7/2006, un apartado que indique:

“Los poderes públicos de la Comunidad Foral, en el ámbito de sus competencias, velarán y adoptarán las medidas necesarias a fin de garantizar que los contenidos contractuales se adecuen a la legislación vigente y en concreto, propiciarán, en colaboración con las asociaciones de consumidores, de empresarios, y la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Navarra, la incorporación al tráfico jurídico de condiciones generales de contratación redactadas con transparencia, claridad, concreción y sencillez”

#### Artículo 21 .- INDEMNIZACIONES Y RESARCIMIENTO DEL DAÑO

Este artículo nuevamente induce a error al consumidor.

En primer lugar, habría que indicar que la mención “en su caso” no aporta nada al sentido del artículo, o cuando menos, no lo hace en beneficio del consumidor.

En segundo lugar, no se entiende la diferenciación entre daños y perjuicios, y daños morales, máxime cuando la jurisprudencia en éste ámbito tiende a no separarlos. Si lo que se pretende es reconocer la posibilidad de que el consumidor pueda exigir daños morales, convendría hacer un apartado específico para ello. En este sentido, no se entiende porqué estos daños morales tienen que ser exigidos ante un órgano judicial (existiendo medios alternativos de resolución de conflictos), ni tampoco porqué tienen que ser derivados exclusivamente de una responsabilidad contractual.

En este sentido, una caída de un consumidor en un establecimiento comercial genera responsabilidad extracontractual.

#### Artículo 24- CONSUMO RESPONSABLE Y SOSTENIBLE

Sugerimos:

“Artículo 24. Consumo responsable y sostenible.

Las administraciones públicas fomentarán la formación y la educación de las personas consumidoras o usuarias, y de modo especial el conocimiento de sus derechos y de sus obligaciones, y las vías para ejercerlos”

#### Artículo 25. ÁMBITO EDUCATIVO Y FORMATIVO.

Sugerimos:

1. Las administraciones públicas con competencias educativas y en consumo promoverán de forma coordinada la educación de las personas consumidoras o usuarias en el contexto de la comunidad educativa, favoreciendo el aprendizaje colaborativo y el uso de las nuevas tecnologías, estableciendo para ello la interacción precisa entre los respectivos órganos.
2. Las administraciones públicas con competencias en consumo adoptarán las medidas oportunas para facilitar la formación para un consumo responsable, sostenible, solidario e inclusivo, adaptadas a las necesidades de apoyo según la diversidad del entorno en el que se actúe, pudiendo contar para ello con la colaboración de las asociaciones de consumidores y usuarios
3. Asimismo, las administraciones públicas con competencias en materia de consumo adoptarán las medidas oportunas para facilitar la formación de los consumidores sobre sus derechos y obligaciones, así como las vías para ejercerlos, pudiendo contar para ello con la colaboración de las asociaciones de consumidores y usuarios
4. Los poderes públicos fomentarán la formación continuada de todas las personas que desarrollen funciones de información, educación, formación, inspección y control en el ámbito de consumo, ya sea en la Administración Pública, o en las organizaciones de personas consumidoras.

5 Los medios de comunicación social de titularidad pública, en su programación específica para Navarra, y los medios de comunicación social de titularidad privada, que reciban subvenciones públicas, dedicarán espacios y programas, no publicitarios, a la información y educación de los consumidores y usuarios. En tales espacios y programas, de acuerdo con su contenido y finalidad, se facilitará el acceso o participación de las asociaciones de consumidores y usuarios representativas y los demás grupos o sectores interesados, en la forma que se acuerde con dichos medios.

Se trata de reflejar lo que el propio RDL 1/2007 establece en su artículo 17, ampliando su ámbito a los medios de comunicación privada-

6. La Administración fomentará el asociacionismo de los consumidores y usuarios como medio eficaz para la defensa de sus derechos.

#### Artículo 26: ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN Y DIVULGACIÓN

1.- Las administraciones públicas promoverán la realización de estudios, informes y proyectos de investigación, así como, la disposición de fondos bibliográficos y documentales que faciliten el derecho a la información, formación y educación de las personas consumidoras o usuarias, pudiendo contar para ello con la colaboración de las asociaciones de consumidores y usuarios

#### Artículo 27: EMPODERAMIENTO FINANCIERO Y DIGITAL

Supresión del apartado 2. No creemos que sea el ámbito de un Estatuto de Personas de Consumidores y Usuarías, ni la función de la Administración de Consumo en Navarra.

#### Artículo 28. APARTADO 2

Legalmente los únicos que pueden representar a los consumidores y usuarios son las organizaciones de consumidores y usuarios. El Consejo Navarro de Consumo no es un órgano de representación de los consumidores y usuarios, máxime cuando en el mismo interviene la Administración, y las organizaciones empresariales.

#### Artículo 29: RECONOCIMIENTO Y FOMENTO DEL ASOCIACIONISMO EN MATERIA DE CONSUMO.

Apartado 1. Incluir, como hace la ley foral 7/2006, la mención a que las organizaciones de personas consumidoras y usuarias son el cauce idóneo para la defensa de sus intereses.

“Se reconoce a las asociaciones u organizaciones de personas consumidoras y usuarias que desarrollen su actividad en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra como el cauce idóneo 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 USUARIAS

Desde la Asociación de Consumidores de Navarra IRACHE creemos conveniente introducir un artículo, que prohíba la utilización del término “asociación de consumidores y usuarios”, o “asociación de consumidores”, o “asociación de usuarios” a las organizaciones de personas consumidoras que no reúnan los requisitos exigidos en esta norma, y que no se encuentren inscritas en el Registro.

En primer lugar, las Asociaciones de Consumidores ostentan la representación de los consumidores y usuarios, lo que supone una enorme responsabilidad. Prueba de ello son las facultades que ostentan, y los deberes que deben cumplir, incluyendo controles económicos y auditorías.

En segundo lugar, porque durante los últimos años es notorio que han surgido algunas asociaciones, que se han denominado de “consumidores”, o “usuarios”, con unos fines diferentes a la defensa de los mismos. Incluso algunas empresas han llegado a utilizar en su publicidad comercial distintivos de calidad, o sellos de confianza, que evocan o sugieren una “protección del consumidor”, que no es tal.

El Real Decreto Legislativo 1/2007 ya lo contempla en el artículo 25, pero entendemos que es importante reflejarlo en el Estatuto.

“Artículo 25. Uso exclusivo de la denominación de asociación de consumidores y usuarios.

Se prohíbe utilizar los términos consumidor o usuario, la denominación de asociación de consumidores y usuarios o cualquier otra expresión similar que induzca a error o confusión sobre su naturaleza o su legitimidad para la defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, a aquellas organizaciones que no reúnan los requisitos exigidos en esta norma o en la normativa autonómica que les resulte de aplicación”.

#### Artículo 37. SENTIDO DE TRANSCENDENCIA SOCIAL

Consideramos que es innecesario incluir un artículo de estas características en un texto legal.

Su existencia no mejora el texto de la ley, y, en su lugar, creemos que puede generar dificultades en los operadores jurídicos, a la hora de aplicar la norma, e incluso en los consumidores, a la hora de ejercer sus derechos.

#### DÉCIMA.- ALEGACIONES A LA DISPOSICIÓN ADICIONAL ÚNICA

Desde esta Asociación consideramos que no es necesaria, ni conveniente, la creación de un Instituto Navarro de Consumo y Competencia.

En primer lugar, es preciso indicar que las actuaciones de atención, mediación, inspección, control y sanción que se llevan a cabo desde el Servicio de Consumo pueden continuar desarrollándose sin necesidad de crear un nuevo organismo administrativo.

En segundo lugar, no existe demanda alguna por parte de la sociedad civil encaminada a la creación de este organismo. Ni las organizaciones de consumidores ni las organizaciones empresariales han solicitado la creación del mismo.

En tercer lugar, la creación de este organismo no va a aportar más derechos, ni va a otorgar más protección, a los consumidores y usuarios.

Asimismo, habría que efectuar tres consideraciones más:

- a) En el momento económico en el que nos encontramos, inmersos todavía en una pandemia, que ha motivado aún más si cabe el control y correcta gestión de los recursos del Gobierno de Navarra, no parece oportuno la creación de un nuevo organismo administrativo, que suponga un incremento del gasto público.
- b) Durante los últimos años, el Gobierno de Navarra ha eliminado las subvenciones que las entidades locales recibían por los servicios de atención al consumidor, y las subvenciones que recibían las asociaciones de consumidores. Y ello a pesar de que la vigente ley 7/2006 establece la obligación de prestar apoyo técnico y económico a las oficinas de atención al consumidor. No es comprensible que la Administración no disponga de recursos económicos para prestar ayuda a las oficinas de atención al consumidor, y por el contrario planee emplear recursos a la creación de un nuevo organismo.
- c) Si bien hay algunas Comunidades Autónomas que cuentan con Institutos de Consumo, su configuración y características es totalmente diferente a la de nuestra Comunidad Autónoma: Cataluña, Extremadura, y

Galicia, tienen una población mucho mayor que Navarra, y otra estructura organizativa (provincias), de la que no disponemos en nuestra Comunidad.

Por lo expuesto,

SUPLICO AL GOBIERNO DE NAVARRA que, habiendo por presentado escrito, se sirva admitirlo, teniendo por hechas las anteriores alegaciones al anteproyecto de la nueva Ley Foral de Consumo.

Pamplona, a veintiocho de mayo de dos mil veintiuno