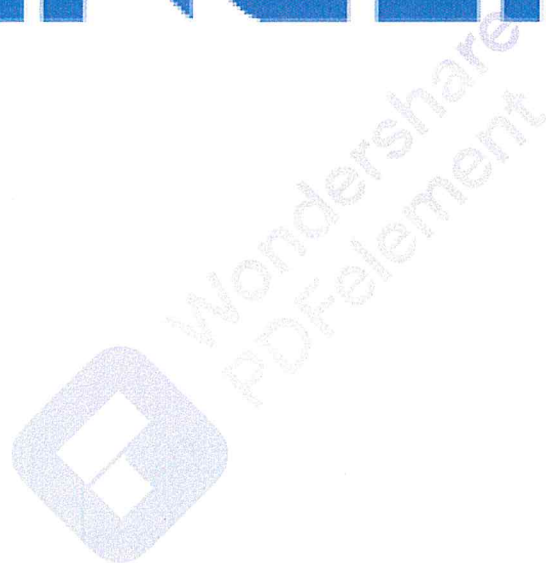


## APORTACIONES REALIZADAS POR:

# ANGED



**cen**  
empresa navarra

Confederación Española  
de Cooperativas  
de Consumidores  
y Usuarios



**HISPA  
COOP**

**ANGED**

## ANTEPROYECTO DE LEY FORAL REGULADORA DEL ESTATUTO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

### ALEGACIONES

#### ▪ **Al Artículo 13. Derechos de nueva generación.**

---

*Son derechos de nueva generación los siguientes:*

1. *Derecho a la soberanía de la persona consumidora o usuaria para la toma de decisiones de compra o contratación de servicio de forma libre y consciente.*

2. *Derecho a un medio ambiente saludable que promueva las condiciones necesarias para ejercer un consumo responsable que fomente el desarrollo sostenible.*

3. *Derecho a la soberanía alimentaria, ~~vinculada al consumo de productos locales y de estación distribuidos en circuitos cortos de comercialización~~ y a un consumo responsable basado en la prevención del desperdicio alimentario y de recursos básicos.*

[...]

8. *Derecho **a participar** ~~de acceso a bienes o servicios obtenidos según modelos de producción y consumo éticos y sostenibles, participando~~ de forma activa en los procesos circulares de producción y consumo y también ~~en la~~ ~~prevención~~ de residuos y en el reciclaje que permita la transformación, de un bien sin uso o ~~destinado a ser un residuo~~, a una nueva identidad y valor.*

[...]

#### Justificación.

En relación al apartado 3) se propone la supresión del derecho descrito en tanto que el mismo puede dar lugar a la obligación por parte de los empresarios (exigencia de los consumidores) de constreñir la oferta comercial a una tipología de productos y su distribución, lo que limita el ejercicio de la actividad económica y supone una restricción que, al no venir justificada por razones imperiosas de interés general, ni haberse realizado un análisis de los criterios de proporcionalidad, no debe consentirse.

El mismo argumento empleamos respecto del apartado 8, en la medida en que el derecho de acceso a bienes producidos siguiendo determinados modelos productivos y consumo éticos y sostenibles puede dar lugar a la comercialización obligatoria de este tipo de productos, suponiendo una restricción injustificada de la actividad económica.

#### ▪ **Al artículo 14. Derecho a disponer de bienes y servicios sin riesgo para la salud ni para la seguridad.**

---

[...]



2. El Gobierno de Navarra promoverá, **de acuerdo con la normativa europea y nacional**, la utilización de etiquetas informativas accesibles de carácter voluntario sobre este tipo de riesgos e impulsará la autorregulación y regulación compartida en este ámbito. Se garantizará por parte de las administraciones públicas un uso adecuado y proporcionado de estos instrumentos.

#### Justificación.

Es preciso que la promoción administrativa de estas etiquetas, de gran importancia para los consumidores, se lleven a término en coordinación y conforme a las prescripciones europeas y españolas al objeto de mantener la unidad de mercado europeo y nacional, sin que dé lugar a su fragmentación.

#### ▪ **Al artículo 25. Quejas, reclamaciones y denuncias.**

---

[...]

3. Se entiende por reclamación la exposición de un conflicto surgido en la relación de consumo mediante la que se solicita una solución al mismo. Para poder presentar una reclamación ante los organismos de consumo, será requisito necesario acreditar haber reclamado previamente ante la persona empresaria o profesional y **no haber obtenido respuesta en el plazo legal establecido o bien, haberla recibido en sentido no satisfactorio a sus intereses.**

[...]

#### Justificación.

La propuesta se efectúa a fin de que a la reclamación administrativa solo se le dé curso cuando, tras la reclamación del consumidor, ha habido una acción u omisión por parte del empresario.

#### ▪ **Al artículo 54. Otras actividades para la vigilancia y el control de mercado.**

---

1. Las administraciones competentes en materia de consumo pueden hacer directamente estudios, controles, ensayos, análisis y comprobaciones sobre los bienes, servicios y establecimientos donde se comercializan y se prestan, para establecer estrategias de actuación administrativa que aumenten la eficacia de la protección de las personas consumidoras o consumidoras.

2. El personal encargado de la actividad de estudio y prospección de mercado, para obtener la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones **deberá identificarse y manifestar cuál es el objeto de su actuación.** ~~puede quedar eximido de la obligación de identificarse.~~ **Todas sus actuaciones deberán quedar documentadas debidamente, entregando una copia al interesado.**

3. Las irregularidades que se detecten durante las actividades de estudio y prospección de mercado deben comunicarse inmediatamente a los responsables para que adopten las medidas adecuadas para corregirlas, sin perjuicio de las actuaciones administrativas que puedan derivarse.

[...]

#### Justificación.

Es un principio básico del derecho administrativo sancionador para el ejercicio a la legítima defensa, conocer a las personas que participan de una actuación administrativa de la que pueden derivarse sanciones y, sobre todo, identificar el objeto de la actuación. Esto último resulta básico para analizar si la actuación practicada resulta proporcionada o no a los objetivos perseguidos.

Ítem más, promovemos que las actuaciones de este personal, siquiera en actividades de estudio, queden debidamente documentadas, más aún cuando el apartado 3 prevé que pueden detectar irregularidades que ocasionen actuaciones administrativas posteriores.

#### ▪ **Al artículo 57. Potestades del personal inspector.**

1. El personal inspector tendrá, en el ejercicio de sus funciones, las potestades que se le reconoce en esta ley foral y habrán de ejercerlas con la debida proporcionalidad y de manera que se incida solo en la medida necesaria en el desarrollo de la actividad inspeccionada y la de las personas que deban colaborar.

2. A tales efectos, el personal inspector podrá:

a) Acceder a cualquier información, dato o documento pertinente relacionado con infracciones en materia de consumo, en cualquier forma o formato, y con independencia del soporte o el lugar en el que esté almacenado, salvo que estén protegidos por ley, en cuyo caso deberán disponer de la pertinente autorización judicial.

b) Requerir la documentación industrial, fiscal, mercantil y contable que juzguen necesaria **y proporcionada** para realizar las comprobaciones que requiera su función.

[...]

m) Estar acompañado en su actuación de personal técnico, especialistas o personal funcionario experto en la materia objeto de actuación cuando las circunstancias así lo aconsejen. **La presencia de este personal quedará reflejada en el acta correspondiente.**

#### Justificación.

El principio de proporcionalidad es básico en las actuaciones administrativas, por ello no está de más indicar que la documentación que pueda requerirse sea proporcionada al objeto de la

inspección y no vaya más allá de lo estrictamente necesario, son muchas las actuaciones inspectoras en las que se solicita al empresario una cantidad de información y documentación que excede ampliamente el objeto de la inspección.

Por otro lado, como decíamos anteriormente, cualquier persona que acompañe a un inspector en su calidad de especialista u otro, deberá hacerse constar en el acta correspondiente.

#### ▪ **Al artículo 58. Obligaciones de la persona inspeccionada.**

---

*Las personas físicas o jurídicas que de cualquier forma intervengan en la producción, importación o suministro bienes o servicios, sus representantes legales o quienes estén a cargo del establecimiento, estarán obligadas a:*

[...]

d) *Facilitar copia o reproducción de la referida documentación, con cargo a la administración competente persona inspeccionada. No obstante, si finalmente se concluye con sanción firme de la Administración, ésta podrá exigir el reembolso de los gastos ocasionados.*

[...]

#### Justificación.

Consideramos que el coste que pueda generar la entrega de copias de la documentación requerida debe ser sufragado por quien lo insta, en este caso la Administración y, únicamente, en el supuesto en el que la actuación inspectora derive en una sanción firme, la Administración tendría el legítimo derecho a solicitar el reembolso de éste y de cualquier otro gasto o coste en los que hubiera incurrido.

#### ▪ **Al artículo 59. Citaciones.**

---

1. *El personal de la Inspección de Consumo podrá efectuar citaciones a fin de que las personas titulares de empresas, actividades o establecimientos, sus representantes legales o cualquier persona vinculada con estas, comparezcan **personal o telemáticamente** en el lugar indicado por el personal de inspección, a los efectos de facilitar el desarrollo de la labor inspectora y para aportar la documentación precisa y toda la información o los datos que sean necesarios, incluida aquella con datos de carácter personal.*

2. *Las citaciones podrán realizarse igualmente a cualquier persona consumidora o usuaria, siempre que sea **necesario absolutamente imprescindible** para la actividad inspectora.*

[...]

#### Justificación.

---

Anteproyecto de Ley Foral reguladora del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias – Navarra – Alegaciones.

Al objeto de prever la posibilidad de comparecencias personales o virtuales.

Por otro lado, respecto de la supresión, consideramos que la citación del consumidor debe producirse cuando sea necesario para la actuación inspectora, pero no elevar el grado a la imprescindibilidad absoluta, algo que ocurriría en poquísimas ocasiones.

#### ▪ Al artículo 60. Documentación de las actuaciones inspectoras.

1. *La actuación de la Inspección de Consumo, en desarrollo de sus funciones, se documentará mediante actas y diligencias.*

2. *Las actas son documentos públicos formulados por el personal inspector en los que se recoge el resultado de la función inspectora de vigilancia y comprobación del cumplimiento de la normativa en defensa de las personas consumidoras y en los que deberá figurar la identificación de la persona empresaria o profesional, el establecimiento o servicio objeto de la inspección con su domicilio; la fecha, hora y lugar, **el objeto de la inspección**; la persona inspectora actuante; los hechos, actos y negocios constatados; las manifestaciones que quiera realizar la persona objeto de la inspección, así como las firmas de la persona inspectora y la representante de la empresa o quien estuviera presente en la visita, o la negativa a la firma y los motivos alegados.*

#### Justificación.

Como ya hemos tenido ocasión de manifestar, resulta imprescindible que en el acta se haga consta el objeto de la inspección, esto es, el motivo de la inspección. Con ello el inspeccionado podrá conocer y ejercer su derecho de defensa frente a actuaciones que pudieran considerarse desproporcionadas por no ser adecuadas o innecesarias.

#### ▪ Al artículo 61. Toma de muestras.

[...]

3. *La administración abonará a la empresa de la que se hubieran tomado muestras o compras de prueba, el valor de los bienes utilizados como muestra o prueba en el momento de su realización. No obstante, no procederá el pago **o podrá solicitar su reembolso**, en los siguientes supuestos:*

a) *Cuando la toma de muestras se lleve a cabo sobre bienes que estén sujetos a medidas cautelares que limiten su fabricación, distribución o venta.*

b) *Cuando la toma de muestras se realice en instalaciones o sobre bienes que sean propiedad del responsable del producto investigado. **Cuando se haya impuesto una sanción administrativa firme.***

### Justificación.

Consideramos que todos los gastos iniciales que se generen como consecuencia de una actuación inspectora deben correr por cuenta de la Administración actuante, siendo que procederá instar su reembolso cuando la actuación del empresario haya sido constitutiva de una infracción administrativa y como tal se haga constar en una resolución administrativa firme.

#### ▪ **Al artículo 75. Prescripción de infracciones y sanciones.**

---

[...]

3. El plazo de prescripción de las sanciones comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que la resolución sancionadora deviene firme. ~~sea ejecutable la resolución por la que se impone la sanción o haya transcurrido el plazo para recurrirla.~~

### Justificación.

Mejora en la técnica y precisión respecto del *dies a quo* para el inicio del plazo de prescripción.

#### ▪ **Al artículo 80. Sanciones.**

---

1. A las infracciones tipificadas en esta Ley, les corresponden las siguientes sanciones:

a) Para las infracciones leves, multa de 150 a **3.000** ~~10.000~~ euros, en los grados que se indican:

- Grado mínimo de 150 a **1.000** 3.000 euros.
- Grado medio de **1.001** 3.001 a **2.000** 6.000 euros.
- Grado máximo de **2.001** 6.001 a **3.000** 10.000 euros.

b) Para las infracciones graves, multa de **3.001** ~~10.001~~ a **30.000** ~~100.000~~ euros en los grados que se indican:

- Grado mínimo de **3.001** 10.001 a **10.000** 30.000 euros.
- Grado medio de **10.001** 30.001 a **20.000** 60.000 euros.
- Grado máximo de **20.001** 60.001 a **30.000** 100.000 euros.

c) Para las infracciones muy graves, multa de **30.001** ~~100.001~~ a **600.000** ~~1.000.000~~ euros en los grados que se indican:

- Grado mínimo de **30.001** a **150.000** 300.000 euros.

- Grado medio de **150.001** 300.001 a **300.000** 600.000 euros.
- Grado mínimo de **300.001** 600.001 a **600.000** 1.000.000 euros.

#### Justificación.

Realizamos una propuesta más moderada en el régimen de infracciones. Consideramos desproporcionada las cuantías y, particularmente, la referida a la infracción leve cuyo grado máximo se propone alcance los 10.000 € (cabría esta sanción p.ej. por llevar incorrectamente el libro de reclamaciones).

#### ▪ Al artículo 81. Graduación de las sanciones.

1. *La cuantía de las sanciones se graduarán de conformidad con los siguientes criterios:*

##### **Son circunstancias mixtas:**

- a) *Volumen de ventas del producto o de facturación de los servicios objeto de la infracción.*
- b) *Volumen de ventas total de la persona empresaria o profesional.*
- b) *Cuantía del beneficio ilícito obtenido.*
- c) *Daños y perjuicios causados a las personas consumidoras o usuarias.*
- d) *Número de personas afectadas.*
- e) *Existencia de dolo o culpa*
- f) *Existencia de reincidencia o la continuidad y persistencia en la conducta infractora.*
- g) *Cuando el bien o servicio esté destinado a personas consumidoras vulnerables.*
- h) *Posición relevante de la persona infractora en el mercado.*
- i) *Existencia de advertencias o requerimientos previos formulados por la administración pública.*

#### Justificación.

El anteproyecto gradúa las sanciones y, a tal fin propone circunstancias atenuantes y agravantes, sin embargo, respecto de las contenidas en el apartado 1) nada se indica, por lo que consideramos, siguiendo criterios establecidos en legislaciones similares de otras Comunidades Autónomas, que estas circunstancias pueden estar dentro del carácter mixto.



#### ▪ Al artículo 85. Publicidad de las sanciones.

1. El órgano competente para imponer la sanción, cuando lo considere conveniente para asegurar la salud, seguridad e intereses económicos y sociales de las personas consumidoras o usuarias, o su derecho a la información y a la transparencia de la actuación administrativa **podrá acordar en la resolución sancionadora, como medida accesoria, la difusión de ~~darán difusión~~ a las resoluciones sancionadoras ejecutivas que hayan sido impuestas en el plazo de tres años, con el contenido y por los medios que se consideren apropiados para conseguir la finalidad perseguida. Esta difusión no tendrá carácter sancionador, y procederá especialmente cuando, por la actitud de la persona responsable u otras razones, haya motivos para pensar que subsisten los peligros para las personas consumidoras o usuarias. La ejecución de la publicidad de las sanciones deberá llevarse a cabo una vez la resolución sancionadora sea firme.**

[...]

#### Justificación.

Consideramos que la publicidad de las sanciones, en cualquier circunstancia, es una medida accesoria de la principal y como tal debe declararse. Por ella, debe hacerse constar en la resolución sancionadora y solo puede llevarse a término cuando aquella sea firme en vía administrativa.

#### **Leyenda.**

**Texto original modificado o suprimido.**

**Nueva aportación.**

