



**COMENTARIOS Y ALEGACIONES AL ANTEPROYECTO DE LEY  
FORAL REGULADORA DEL ESTATUTO DE LAS PERSONAS  
CONSUMIDORAS Y USUARIAS  
DE LAS ORGANIZACIONES EMPRESARIALES:**

**CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE COOPERATIVAS DE  
CONSUMIDORES Y USUARIOS - HISPACOOOP**

**ASOCIACIÓN NACIONAL DE GRANDES EMPRESAS  
DE DISTRIBUCIÓN "ANGED"**

31 de Enero 2022

**cen**  
empresa navarra

Confederación Española  
de Cooperativas  
de Consumidores  
y Usuarios



**HISPA  
COOP**

**ANGED** ●●



Desde **Confederación Empresarial Navarra – CEN**, como única interlocutora acreditada y de referencia de las empresas navarras ante las instituciones, a continuación, pasamos a detallar las siguientes alegaciones, indicando el artículo afectado y detallando las sugerencias a modificar o añadir presentadas por dos de nuestras asociaciones, HispaCoop y ANGED Navarra.

Estas asociaciones pertenecen una al **entorno cooperativo** y la otra al entorno de **grandes superficies** y queremos señalar que, entre ambas alegaciones, hay una discrepancia dentro del Artículo 13, no obstante, al ser CEN representantes de ambas, hemos considerado conveniente presentar las dos.

**cen**  
empresa navarra

Confederación Española  
de Cooperativas  
de Consumidores  
y Usuarios



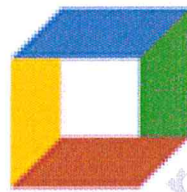
**HISPA  
COOP**

**ANGED**

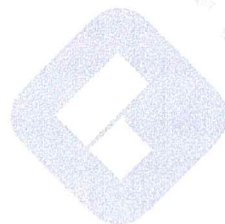


## APORTACIONES REALIZADAS POR:

Confederación Española  
de Cooperativas  
de Consumidores  
y Usuarios



**HISPA  
COOP**



**cen**  
empresa navarra

Confederación Española  
de Cooperativas  
de Consumidores  
y Usuarios



**HISPA  
COOP**

**ANGED** ●●



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

- **Artículo 1.2** Se refiere a que será de aplicación a las relaciones de consumo, sin que se mencione a qué tipo de relaciones se refiere, solo las que están excluidas por lo que proponemos la siguiente redacción:

2. Esta norma jurídica será de aplicación a las relaciones de consumo entre una persona consumidora o usuaria y la parte empresaria o profesional, quedando excluidas de su ámbito de aplicación las relaciones entre las administraciones públicas o los entes del sector público de Navarra y las personas consumidoras o usuarias, cuando aquellas lleven a cabo actividades de prestación de un servicio o suministro de un bien o producto y la persona consumidora o usuaria no haya de pagar contraprestación o la contraprestación que haya de abonar tenga naturaleza tributaria.

- **Artículo 2. Delimitaciones terminológicas.**

**En el apartado f)** precio, tal y como se presenta, habría que matizar lo referido al precio que paga la persona consumidora o usuaria para la adquisición de un bien o la prestación de un servicio, proponemos mejor redacción: “f) Precio: la aportación que debe hacer la persona consumidora o usuaria para la adquisición de un bien o para recibir la prestación de un servicio, teniendo la consideración de tal cualquier contraprestación que soporte la persona consumidora o usuaria con independencia de su denominación, tales como puntos, matrícula, canon u otras análogas.

**En el apartado i)** incluir entre los servicios de interés económico general (SIEG) también al agua entre los que figuran como las redes de transporte, energía, comunicación y los servicios postales.

Habría que matizar la definición de “producto” ya que la norma incluye el **concepto de bien** pero más adelante el texto hace referencia a los productos. Por ello sugerimos que se incluya también la definición o concepto de producto, con la siguiente redacción:

“Producto es todo bien mueble conforme a lo previsto en el artículo 335 del Código Civil”.

- **Artículo 3. Supuestos de protección especial. En el apartado 3.**

“3. Asimismo, serán objeto de especial protección los derechos de los consumidores que guarden relación directa con los bienes o productos o los servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.”

- **Artículo 5. Oficinas de información al consumidor.** Al hilo de la incorporación de la definición de bien en el art. 2 proponemos que se mencione aquí también el concepto de bien o producto.

“2. Las oficinas de información al consumidor no podrán realizar ningún tipo de publicidad de bienes o productos y/o servicios.”

- **Artículo 6.-** Sugerimos que a lo largo del texto y de conformidad con la definición que se da de personas consumidoras o usuarias se emplee esta terminología a lo largo del texto. Por ello en el

**artículo 6** sugerimos un cambio para que emplee el concepto de persona consumidora o usuaria en vez de consumidores:

- “a) Informar, ayudar y orientar a las personas consumidoras o usuarias para el adecuado ejercicio de sus derechos.
- e) Trasladar a las autoridades u organismos correspondientes las peticiones de las personas consumidoras o usuarias relativas a la prestación de los servicios de la competencia de aquéllos.
- g) Realizar campañas informativas en relación con los derechos y obligaciones de las personas consumidoras o usuarias, así como desarrollar programas dirigidos a elevar el nivel de formación de los mismos.
- h) Colaborar con la Junta Arbitral de Consumo tanto en la promoción de la adhesión de las empresas y profesionales a la misma, como asistir a las personas consumidoras o usuarias para la correcta presentación de las demandas de arbitraje ante la misma.”

Proponemos una redacción respecto a este mismo artículo, letra f) con lo siguiente: “f) Fomentar el asociacionismo en materia de consumo, la utilización del sistema arbitral de consumo y la mediación entre los distintos mecanismos alternativos de resolución de litigios como cauce para la resolución de conflictos.”

- **Artículo 8. Corresponsabilidad y solidaridad interadministrativa en la promoción de un consumo sostenible.**

Como señala el **apartado 1**: “1. Las administraciones públicas de la Comunidad Foral promoverán un consumo responsable y sostenible.” resulta muy ambiguo y carente de concreción por lo que se queda únicamente como una declaración de intenciones sin determinar el modo o bien la forma en la que se promoverá el consumo responsable y sostenible por parte de las administraciones públicas de la Comunidad Foral. A nuestro entender debería complementarse con una concreción sobre posibles actuaciones o acciones que pudieran llevar a cabo las administraciones públicas en este sentido (ej. compra verde pública, criterios de licitación teniendo en cuenta el consumo sostenible, etc.).

Con relación al **apartado 4** proponemos un cambio en la redacción para fomentar un cambio hacia un modelo económico circular, en el que como bien señala el precepto se promueva la participación de la figura de las personas consumidoras o usuarias:

“4. Las administraciones públicas promoverán la participación de las personas consumidoras o usuarias en los procesos encaminados hacia el modelo de economía circular y en iniciativas de co-creación de valor y uso compartido, fomentando el ecodiseño, la innovación, la sostenibilidad, la reutilización, el uso eficiente, el consumo responsable, así como el acceso a los avances tecnológicos.”

- **Artículo 10. Interpretación favorable a la persona consumidora y equilibrio de las posiciones jurídicas.** Añadimos que prevalecerá aquella normativa que favorezca una mayor protección al consumidor o usuario frente a la otra parte empresaria o profesional. Por lo que proponemos la siguiente redacción:



“5. Los casos de concurrencia entre lo dispuesto en esta Ley Foral y cualquier otra norma civil, mercantil o administrativa se resolverán de acuerdo con el principio de la condición más beneficiosa para el consumidor. Prevalecerá aquella normativa, aunque sea de carácter sectorial, que sea más favorable a la persona consumidoras o que garantice una mayor protección y defensa a las personas consumidoras o usuarias frente a las empresas o profesionales.”

- **Artículo 13. Derechos de nueva generación.** Sorprende estos nuevos derechos de las personas consumidoras, aun así, planteamos una modificación en los términos:

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 de bienes o contratación de servicios de forma libre, consciente e informada.

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

3. Derecho a la soberanía alimentaria, vinculada al consumo de productos locales, de proximidad y de temporada, así como de estación distribuidos en circuitos cortos de comercialización, promoviendo el consumo saludable, responsable y sostenible, priorizando la prevención del desperdicio alimentario y la gestión correcta de los recursos básicos.

4. Derecho a la garantía de funcionalidad y reparabilidad con arreglo al ciclo de vida útil esperado de todo bien o servicio puesto a disposición en el mercado de acuerdo con la normativa de aplicación.

7. Derecho a la seguridad y privacidad en las relaciones de consumo establecidas por cualquier canal de comercialización, y en particular, en lo que se refiere a las comunicaciones por vía telemática, en línea, o cualquier otra plataforma y a los dispositivos electrónicos y sensores biométricos y cualquier otro método o instrumento tecnológico que se utilice en el futuro para dicha finalidad.

8. Derecho 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 en los que prime la reducción y la prevención de residuos, la reutilización y el reciclaje para favorecer la conversión y transformación, de un bien o sus partes, sin uso o destinado a ser un residuo, a una nueva identidad y valor.

9. Derecho de acceso a los beneficios derivados del uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y su protección como personas consumidoras o usuarias.”

- **Añadir un nuevo artículo con posterioridad al artículo 15** referido a que cualquier parte empresaria o profesional que intervenga en la puesta a disposición de bienes y servicios a las personas consumidoras y usuarias estará obligadas, dentro de los límites de su actividad respectiva, a respetar las siguientes reglas:

a) La prohibición de tener o almacenar productos reglamentariamente no permitidos o prohibidos, en los locales o instalaciones de producción, transformación, almacenamiento o transporte de alimentos o bebidas.



- b) El mantenimiento del necesario control de forma que pueda comprobarse con rapidez y eficacia el origen, distribución, destino y utilización de los bienes potencialmente inseguros, los que contengan sustancias clasificadas como peligrosas o los sujetos a obligaciones de trazabilidad.
- c) La prohibición de venta a domicilio de bebidas y alimentos, sin perjuicio del reparto, distribución o suministro de los adquiridos o encargados por las personas consumidoras y usuarias en establecimientos comerciales autorizados para venta al público, y del régimen de autorización de ventas directas a domicilio que vengán siendo tradicionalmente practicadas en el territorio.
- d) El cumplimiento de la normativa que establezcan la comunidad autónoma Foral de Navarra sobre los casos, modalidades y condiciones en que podrá efectuarse la venta ambulante de bebidas y alimentos.
- e) La prohibición de suministro de bienes que carezcan de las marcas de seguridad obligatoria o de los datos mínimos que permitan identificar al responsable del bien.
- f) La obligación de retirar, suspender o recuperar de los consumidores y usuarios, mediante procedimientos eficaces, cualquier bien o servicio que no se ajuste a las condiciones y requisitos exigidos o que, por cualquier otra causa, suponga un riesgo previsible para la salud o seguridad de las personas.
- g) La prohibición de importar productos que no cumplan lo establecido en esta norma y disposiciones que la desarrollen.
- h) Las exigencias de control de los productos manufacturados susceptibles de afectar a la seguridad física de las personas, prestando a este respecto la debida atención a los servicios de reparación y mantenimiento.
- i) La prohibición de utilizar ingredientes, materiales y demás elementos susceptibles de generar riesgos para la salud y seguridad de las personas. En particular, la prohibición de utilizar tales materiales o elementos en la construcción de viviendas y locales de uso público.

- **Artículo 17. Planteamos un cambio en el apartado 3 para que las decisiones de los consumidores sean informadas y formadas:**

“3. Las administraciones públicas con competencias en materia de consumo velarán por que las personas consumidoras o usuarias, especialmente las que sean vulnerables, puedan acceder y disponer de aquella información que resulte relevante, veraz y suficiente para la adopción de decisiones informadas y formadas con arreglo a criterios de racionalidad.”

- Sugerimos que a lo largo del texto cuando se hace referencia a la **persona empresaria o profesional**, se sustituya por “parte empresaria o profesional”.

- **Artículo 18. Presupuesto.** En su apartado 3 letra d) se incluya cualquier gasto de desplazamiento por lo que quedaría: “d) Coste de la mano de obra, del desplazamiento o del transporte, cuando proceda.”



- **Artículo 19. Información del precio o contraprestación, así como de su forma o medio de pago.** Consideramos que debe incluirse una información añadida sobre la información que debe darse al consumidor o usuario sobre el precio de los bienes o servicios, por que sugerimos que se incluya un nuevo apartado:

“1. Cualquier información sobre el precio o la contraprestación que haya de ser satisfecho por la persona consumidora o usuaria por la adquisición de un bien o por la prestación de un servicio se considera relevante para la posterior decisión fundada de la persona consumidora o usuaria.

2. Se establece obligaciones de información de la parte empresaria o profesional, concretamente sobre la información del precio de los bienes o servicios, incluida la publicidad, se informará del precio total, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación, de los gastos que se repercutan a la persona consumidora o usuaria, así como de cualquiera de los gastos adicionales por servicios accesorios, financiación, utilización de distintos medios de pago u otras condiciones de pagos similares.

Asimismo, la parte empresaria o profesional deberá informar sobre las modalidades de pago, entrega y ejecución, y la fecha en que ésta se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación del servicio.

3. En los casos en que se prevea el pago anticipado se informará de tal circunstancia de modo específico y siempre antes de adquirir el producto o de contratar el servicio.

4. Cuando se prevean limitaciones en los medios de pago, deberá informarse de su existencia antes de la contratación del bien o del servicio. Con relación a los cargos por la utilización de medios de pago, la parte empresaria o profesional no podrán facturar a las personas consumidoras y usuarias, por el uso de determinados medios de pago, cargos que superen el coste soportado por la parte empresaria o profesional por el uso de tales medios.

5. Del mismo modo, deberá informarse con antelación previa al contrato del precio final del bien o del servicio, impuestos incluidos. Si por la naturaleza de los bienes o servicios el precio no puede calcularse razonablemente de antemano o está sujeto a la elaboración de un presupuesto, la forma en que se determina el precio, así como todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales o, si dichos gastos no pueden ser calculados razonablemente de antemano, el hecho de que puede ser necesario abonar dichos gastos adicionales. Esta misma información deberá aportarse en el contrato.

6. Antes de que la persona consumidora o usuaria quede vinculada por cualquier contrato u oferta, la parte empresaria o profesional deberá obtener su consentimiento expreso para todo pago adicional a la remuneración acordada para la obligación contractual principal de la parte empresaria o profesional. Estos suplementos opcionales se comunicarán de una manera clara y comprensible, y además la aceptación por parte de la persona consumidora o usuaria se realizará sobre una base de opción de inclusión. Si no ha obtenido el consentimiento expreso de la persona consumidora o usuaria pero lo ha deducido utilizando opciones por





defecto que éste debe rechazar para evitar el pago adicional, la persona consumidora o usuaria tendrá derecho al reembolso de dicho pago.”

- Consideramos necesario que se añadas más artículos referidos a **la información previa que debe darse a las personas consumidoras y usuarias de forma gratuita en los contratos de adquisición de bienes o de prestación del servicio.**

La parte empresaria o profesional deberá ofrecer a las personas consumidoras y usuarias información, a parte del precio ya mencionado en el artículo 19, de lo siguiente:

- Las características principales de los bienes o servicios, en la medida adecuada al soporte utilizado y a los bienes o servicios.
- La identidad de la parte empresaria o profesional, incluidos los datos correspondientes a la razón social, el nombre comercial, su dirección completa y su número de teléfono y, en su caso, de la parte empresaria o profesional por cuya cuenta actúe.  
El recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes, el contenido digital y los servicios digitales, la existencia y las condiciones de los servicios posventa y las garantías comerciales.
- La duración del contrato, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución. Además, de manera expresa, deberá indicarse la existencia de compromisos de permanencia o vinculación de uso exclusivo de los servicios de un determinado prestador, así como las penalizaciones en caso de baja en la prestación del servicio.
- La lengua en las que podrá formalizarse el contrato, cuando no sea aquella en la que se le ha ofrecido la información previa a la contratación.
- La existencia del derecho de desistimiento que pueda corresponder a la persona consumidora o usuaria, el plazo y la forma de ejercitarlo.
- La funcionalidad de los bienes con elementos digitales, el contenido digital y los servicios digitales, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables, como son, entre otras, la protección a través de la gestión de los derechos digitales o la codificación regional.
- Toda compatibilidad e interoperabilidad relevante de los bienes con elementos digitales, el contenido digital y los servicios digitales conocidos por la parte empresaria o profesional, o que quepa esperar razonablemente que conozca, como son, entre otros, el sistema operativo, la versión necesaria o determinados elementos de los soportes físicos.
- El procedimiento para atender las reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias, así como, en su caso, la información sobre el sistema extrajudicial de resolución de conflictos prevista en la presente norma.

**Como medidas de protección a las personas consumidoras y usuarias, consideramos también que se establezca una serie de obligaciones de información de la parte empresaria o profesional a las personas consumidoras o usuarias en el momento previo y posterior a la contratación de adquisición de bienes o de prestación de servicios.**

**Con relación a la información necesaria de forma previa al contrato y con posterioridad cuando se realice la contratación o en el mismo contrato, la parte empresaria o profesional está obligada a ofrecer una serie de información a la persona consumidora o usuaria también en los supuestos en**

ellos que se realice en forma de contrataciones a distancia, fuera del establecimiento mercantil y en comercio electrónico.

- **Otro aspecto que debería contemplar esta norma es el referido a la integración de la oferta, promoción y publicidad en el contrato.** Concretamente la oferta, promoción y publicidad de los bienes o servicios se ajustarán a su naturaleza, características, utilidad o finalidad y a las condiciones jurídicas o económicas de la contratación. El contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, las condiciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas serán exigibles por las personas consumidoras y usuarias, aun cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido y deberán tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato. Pese a lo anterior, si el contrato celebrado contuviese cláusulas más beneficiosas para la persona consumidora o usuaria, éstas prevalecerán sobre el contenido de la oferta, promoción o publicidad.

- **Artículo 22. Cláusulas contractuales.** Sugerimos las modificaciones en el apartado 2 y añadir sobre el concepto de cláusulas abusivas:

"2. Las personas consumidoras o usuarias tienen derecho a solicitar la eliminación de las cláusulas abusivas o desleales y del cese de las prácticas abusivas, engañosas o desleales correspondiendo a las administraciones competentes en materia de consumo el control y, en su caso, sanción de las mismas.

3. A este respecto se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquellas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio de la persona consumidora y usuaria, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.

En todo caso será abusivas las cláusulas que vinculen el contrato a la voluntad de la parte empresaria o profesional; limiten los derechos de la persona consumidora y usuaria; determinen la falta de reciprocidad en el contrato; impongan a la persona consumidora y usuaria garantías desproporcionadas o le impongan indebidamente la carga de la prueba; resulten desproporcionadas en relación con el perfeccionamiento y ejecución del contrato, o contravengan las reglas sobre competencia y derecho aplicable."

- **Artículo 24. Servicios de atención a la clientela.** Sugerimos que el término "clientela", referido a un conjunto o grupo de clientes, sea sustituido por una persona individual que es "el cliente", dado que estamos hablando de un servicio de atención a una persona consumidora y usuario, "el cliente".

Sugerimos también el tema de la gratuidad del teléfono de atención en los servicios de interés económico general:

"3.- En los servicios y suministros de interés económico general que se presten con carácter continuado como los energéticos y de telecomunicaciones, la empresa pondrá a disposición de las personas consumidoras o usuarias un teléfono de carácter gratuito, u otro cauce



inmediato y eficaz para la atención de averías y avisos de carácter urgente, que estará en funcionamiento 24 horas al día todos los días del año.”

5.- Los servicios de atención e información al cliente se adecuarán al principio de accesibilidad universal.”

Sugerimos un apartado más con la siguiente redacción:

“6.- En el supuesto de que la parte empresaria o profesional no hubiera resuelto satisfactoriamente una reclamación interpuesta directamente ante la misma por una persona consumidora o usuaria, ésta podrá acudir a una entidad de resolución alternativa notificada a la Comisión Europea, de conformidad con lo previsto en la ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español 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 26. Consumo responsable y sostenible.** Sugerimos alguna modificación en la redacción:

“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 para que puedan actuar de acuerdo con pautas de consumo responsables y sostenibles en un mercado global, altamente tecnificado y cambiante, pudiendo contar para ello con la colaboración de las asociaciones de consumidores y usuarios, especialmente en todo lo relativo a la información, formación y orientación a través de los medios de comunicación, desarrollo de campañas informativas y la realización de proyectos y programas dirigidos a la información y formación de las personas consumidoras y usuarias.

Asimismo, la educación y formación de las personas consumidoras y usuarias tendrán como objetivos:

- a) La racionalidad en el consumo de bienes y la utilización de servicios.
  - b) La prevención de riesgos que puedan derivarse del consumo de productos o la utilización de servicios.
  - c) La adecuación del consumo a una utilización racional, responsable y sostenible de los recursos, en especial de los básicos y naturales.
  - d) El fomento del asociacionismo de los consumidores y usuarios como medio eficaz para la defensa y protección de sus derechos e intereses.
- **Artículo 34. Registro de Asociaciones y organizaciones de personas consumidoras y usuarias.** En su apartado c) Abstenerse de realizar comunicaciones comerciales de bienes y servicios se prohíbe la por comunicación comercial todo acto, conducta o manifestación, incluida la publicidad, no meramente informativa, que se relacione directamente con la promoción o venta de bienes y servicios.



Entendemos este precepto es de obligado cumplimiento para las asociaciones, pero no para las cooperativas de consumidores, ya que aparte de ser su función social el suministro de bienes y servicios al consumidor, le sería imposible el cumplimiento del precepto del art. 32.2 b) de constituir un fondo social destinado a la defensa de los consumidores si no hace la actividad para la que fue creada.

- **Artículo 40. Manifestaciones de la responsabilidad.** Planteamos una modificación en los términos de los apartados siguientes:

“i) Evitar el desperdicio alimentario mediante el consumo responsable y sostenible.

k) No obstaculizar los procesos de economía circular, **priorizando el ecodiseño, la innovación compartida, la reutilización, la durabilidad, la reparabilidad y el reciclaje, tratando de abordar y penalizar las prácticas de obsolescencia de los productos mediante decisiones de compra responsables y sostenibles, en favor de aquellos bienes duraderos, reparables y sustituibles.**

l) Colaborar para un desarrollo sostenible, favoreciendo las prácticas en el uso inteligente y eficiente de los recursos naturales y la sostenibilidad.”

- **Artículo 41. Fomento de los sistemas alternativos de resolución de conflictos.** Planteamos un apartado que se añada al final referido a que antes y con posterioridad a que la persona consumidora o usuaria quede vinculada por un contrato o oferta, la parte empresaria o profesional deberá facilitar de forma clara y comprensible la información sobre el procedimiento para atender a las reclamaciones de las personas consumidoras u usuarias sobre el sistema extrajudicial de resolución de litigios.

- **Artículo 77 sobre las infracciones leves,** consideramos que en el apartado C) en materia de información, documentación y condiciones o técnicas de venta y suministro de productos o servicios, se introduzca un apartado 12 referente al incumplimiento de los deberes de información por la parte empresaria o profesional con respecto a la persona consumidora o usuaria según la legislación vigente. Por tanto, sugerimos que se añada el punto:

“12. El incumplimiento del deber de información por la parte empresaria o profesional a la persona consumidora o usuaria según lo previsto en la legislación vigente.”