



## INFORME DE LA NECESIDAD Y OPORTUNIDAD DE APROBACIÓN DE LA LEY FORAL REGULADORA DEL ESTATUTO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

La defensa de las personas consumidoras o usuarias se halla prevista como principio rector de la política social y económica en la Constitución española cuyo artículo 51 ordena a los poderes públicos garantizar dicha defensa, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y sus legítimos intereses económicos.

El artículo 56.1.d) de la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra atribuye a la Comunidad Foral la competencia exclusiva en materia de defensa del consumidor y del usuario, sin perjuicio de la política de precios, la libre circulación de bienes en el territorio del Estado y la legislación sobre defensa de la competencia.

En ejercicio de esta competencia, se aprobó la Ley Foral 7/2006, de 20 de junio, de Defensa de los Consumidores y Usuarios, dotando así a la ciudadanía de nuestro territorio histórico de la primera norma general navarra en esta materia.

Han transcurrido casi quince años desde la promulgación y entrada en vigor de la Ley Foral 7/2006, de 20 de junio. Durante este largo lapso de tiempo la realidad social sobre la que opera la normativa de protección a las personas consumidoras y usuarias ha cambiado profundamente, al mismo tiempo que se ha producido una importante ampliación del acervo jurídico tanto nacional como europeo en la materia.

Así, hoy nos hallamos ante un mercado de consumo en buena medida de carácter tecnológico, donde el oferente se manifiesta usualmente en sitios *web*, y se contempla un escenario de incremento considerable de las contrataciones a distancia o fuera de establecimiento comercial.

Por otra parte, los objetivos de desarrollo sostenible nos sitúan en la necesidad de considerar y promover el consumo responsable, integrando en el mismo la cultura de la información recíproca y de la consciencia responsable en todo acto de consumo, con el fin último de entregar a las generaciones venideras un mejor entorno ambiental y socioeconómico.

Esta nueva Ley Foral adquiere, por lo tanto, el carácter de un verdadero estatuto de las personas consumidoras y usuarias, enumerando y desarrollando los derechos que como tales les asisten, ahondando en la regulación tuitiva de estas personas, especialmente de las más vulnerables.

Así, la norma propuesta despliega un elenco de mecanismos de protección de dichos derechos en los ámbitos de la resolución extrajudicial de conflictos y la vigilancia del mercado. En este sentido, el anteproyecto regula la mediación y el arbitraje como mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos en materia de consumo, introduciendo como novedad la obligatoriedad de que las sociedades públicas de la Comunidad Foral y de las Entidades Locales de Navarra formalicen su adhesión al sistema arbitral de consumo para la resolución de conflictos derivados de su actividad de prestación de servicios en una relación de consumo.

En cuanto a la vigilancia de mercado regulada destaca como novedad la regulación de la toma de muestras, los análisis de los productos destinados al consumidor, y las medidas cautelares articulándose un procedimiento específico para su adopción.

Directamente relacionado con la vigilancia de mercado está el ejercicio de la potestad sancionadora que establece, de conformidad con el principio de legalidad de las infracciones, unos tipos infractores mucho más amplios, específicos y adaptados a la realidad actual en el consumo de bienes y servicios, que los contemplados en la Ley Foral 7/2006, de 20 de junio. Igualmente, en aplicación de los principios de legalidad y proporcionalidad de las sanciones se contempla la graduación de las mismas en función de diversas circunstancias concurrentes.

La preocupación por la defensa de las personas consumidoras y usuarias no sólo se manifiesta desde un punto de vista de la regulación sustantiva con la aprobación de esta norma sino también, dando un paso más, y ya desde el punto de vista organizativo, por medio del mandato al Gobierno de Navarra a fin de crear el Instituto Navarro de Consumo y Competencia, a través del cual vuelve a destacar Navarra como una de las comunidades en la configuración de un organismo con personalidad jurídica propia para la defensa de las personas consumidoras y usuarias.

En definitiva, con la presente Ley Foral se pretende reforzar la defensa de los derechos de las personas consumidoras o usuarias, adaptándose a los nuevos escenarios en los que se producen las relaciones de consumo, teniendo presente además la evolución normativa comunitaria y estatal, así como la jurisprudencia, todo ello unido a la experiencia acumulada a lo largo de estos últimos años.

Finalmente hay que señalar que en la tramitación de esta norma no se ha llevado a cabo el trámite de consulta previa a que se refiere el artículo 133.1 de la Ley Foral 11/2019, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y del Sector Público Institucional Foral por tratarse de un trámite facultativo y no preceptivo para los anteproyectos de ley foral de acuerdo con el mismo precepto.

EL DIRECTOR DEL SERVICIO DE CONSUMO Y ARBITRAJE

Cesar López Dios

(La firma consta en el original del presente informe)