

MEMORIA SUCINTA SOBRE EL ANTEPROYECTO DE LEY DE ESTATUTO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE EUSKADI

La presente Memoria se elabora en cumplimiento de lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 10 de la Ley 8/2003, de 22 de diciembre, del Procedimiento de Elaboración de las Disposiciones de Carácter General, publicada en el BOPV nº 254, de 30 de diciembre de 2003.

1.- DESCRIPCIÓN DE LOS ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DE LA INICIATIVA NORMATIVA

La protección de los intereses de las personas consumidoras y usuarias es uno de los principios rectores de la política social y económica, que exige disponer de un marco jurídico adecuado para garantizar la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos, con especial atención a la información y a la educación.

Han transcurrido más de quince años desde la entrada en vigor, el 31 de diciembre de 2003, del Estatuto Vasco de las Personas Consumidoras y Usuarias, aprobado por la Ley 6/2003, de 22 de diciembre.

Durante este tiempo, la perspectiva de la protección de los derechos en materia de consumo ha cambiado sustancialmente, tanto por la modificación de la realidad social sobre la que tal producción normativa en los últimos años, especialmente, en el ámbito de la Unión Europea, que exige una labor de adaptación y actualización normativa en el ámbito vasco.

A ello se unen, otra cuestión como son los cambios sustanciales producidos en los hábitos de consumo.

Por todo ello, se considera oportuna y necesaria su actualización e implementación en el ordenamiento jurídico, dado que la materia de consumo es una competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

2.- OBJETO Y FINALIDAD DE ESTE PROYECTO DE LEY

La protección, defensa y promoción de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

3.- TRAMITACIÓN

La tramitación se ha desarrollado de acuerdo con el procedimiento previsto en la 8/2003, de 22 de diciembre, del Procedimiento de Elaboración de las Disposiciones de Carácter General, habiéndose emitido los dictámenes preceptivos, en especial del Consejo Económico y Social (CES), de la Oficina de Control Económico (OCE) y de la Comisión Jurídica Asesora (COJUA), que pasamos a contrastar con carácter previo al trámite final de sometimiento a la aprobación por el Gobierno del proyecto de ley.

3.- 1.- CONSULTA PÚBLICA PREVIA

Por Resolución de la directora de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, de 29 de mayo de 2019, publicada en el tablón de anuncios de la sede electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi, se ha recabado la opinión en la sociedad de los sujetos y de las organizaciones más representativas potencialmente afectadas por la futura norma, invitando expresamente a la ciudadanía para que pueda pronunciarse en un plazo de veinte días hábiles.

Así mismo, la información se expuso en Legegunea, para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 7 c) de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, así como en la plataforma de gobierno abierto Irekia

3.- 2.- ORDEN DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO

Por Orden de 23 de julio de 2019, de la Consejera de Turismo, Comercio y Consumo, se ordena el inicio del procedimiento de elaboración del anteproyecto de ley de estatuto de las personas consumidoras y usuarias y se señalan los trámites a seguir.

La orden se publica en Legesarea, destinado a las y los operadores jurídicos de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

3.-3.- ORDEN DE APROBACIÓN PREVIA DEL ANTEPROYECTO

Por Orden de 17 de septiembre de 2019 de la Consejera de Turismo, Comercio y Consumo, se aprueba con carácter previo el anteproyecto. La orden de aprobación previa, con el texto del anteproyecto, es remitido al Parlamento Vasco

3.-4.- ELABORACIÓN DE INFORMES Y MEMORIAS

Se elaboraron los siguientes informes y memorias:

- Informe de evaluación del impacto en función de género
- Informe jurídico de la asesoría jurídica del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo (16 de septiembre de 2019)
- Informe de impacto en la empresa (18/11/2019)
- Memoria económica.

3.-5.- SOLICITUD DE INFORMES Y CONSULTAS PRECEPTIVAS:

Se solicitaron en fecha 2 de septiembre de 2019 de forma simultánea los siguientes informes y consultas:

- Informe de la Dirección de Normalización Lingüística de las Administraciones Públicas.
- Informe de Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer, de verificación sobre la evaluación del impacto de la norma en función del género.
- Consulta a la Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi.
- Informe del Consejo Superior de Cooperativas.
- Informe de la Autoridad Vasca de la Competencia.
- Informe de la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación

En virtud de esta solicitud evacuaron informes la Autoridad Vasca de la Competencia, Emakunde la Comisión Consultiva de Consumo y la Dirección de normalización lingüística en los términos que se indican en el apartado 3.6.

Fruto de estas aportaciones se incorporó las referidas al documento justificativo de la relación de consumo, al presupuesto, al pago por adelantado y al resguardo de depósito, así como incluir una referencia expresa al consumo de cercanía (km 0) y de temporada, y mejorar la delimitación de los sujetos afectados en algunos preceptos y se ha incluido una referencia a la perspectiva de género en las actuaciones públicas, enderezadas a conseguir unas relaciones de consumo racionales, así como una mención expresa a dicha perspectiva en la parte expositiva

3.-6.- TRASLADO A LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS AFECTADAS

Teniendo en cuenta la incidencia que la regulación tiene en sus respectivos ámbitos competenciales, la iniciativa normativa se puso a disposición de varios Departamentos de la Administración general de la CAPV mediante la herramienta de tramitación telemática de disposiciones de carácter general (Tramitagune) para que la analizaran y, si fuera el caso, realizaran aportaciones. Las Administraciones públicas a las que se les ha realizado el trámite de participación y consulta a otras Administraciones previsto en el artículo 9 de la Ley 8/2003, de 22 de diciembre, han sido las siguientes:

- Todos los departamentos del Gobierno Vasco.
- Diputaciones forales.
- Ayuntamientos de Bilbao, San Sebastián y Vitoria-Gasteiz y Asociación de Municipios Vascos – EUDEL
- Dirección de Consumo del Ministerio de Sanidad, Consumo y bienestar Social.

En virtud de este traslado, elevó consideraciones el Departamento de Salud del Gobierno Vasco. Los departamentos de Trabajo y Justicia, Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda; y Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco comunicaron que no presentaban alegaciones. El departamento de Cultura y Política Lingüística indica que se remite al informe que emita la Viceconsejería de Política Lingüística, través de la Dirección de Normalización Lingüística de las Administraciones (el cual es recibido el 6 de febrero de 2020).

El Departamento de Salud, incidió en la necesidad de cohonestar la regulación proyectada con las competencias que, en materia de alertas sobre medicamentos, productos sanitarios, cosméticos y de cuidado personal, corresponde a los órganos sanitarios de acuerdo con la normativa sectorial vigente. Lo que ha motivado la adaptación de algunos contenidos para precisar el deslinde de funciones.

EUDEL emitió consideraciones, dando traslado del Acuerdo de su Comisión Ejecutiva de 14 de noviembre de 2019. Las alegaciones se centran en el ámbito de aplicación, que se considera necesitado de una mayor precisión; la definición de algunos conceptos — personas consumidoras vulnerables y colectivos de especial protección—; la delimitación de los ámbitos competenciales de las administraciones públicas; y la financiación.

La Dirección General de Consumo del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social ha formulado una serie de consideraciones sobre aquellos preceptos en los que, en su opinión, se advierte alguna disfunción con la normativa básica (Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley de consumidores y usuarios y otras leyes complementarias)

3.-7.- TRÁMITE DE AUDIENCIA:

Con fecha 27 de septiembre de 2019, se remite el texto del anteproyecto, dando un plazo de 20 días hábiles para presentar alegaciones, de manera individualizada a una veintena de organizaciones representativas de intereses colectivos afectados por la norma. Entre ellas se encontraban, asociaciones de personas consumidoras, asociaciones de comercio, organizaciones patronales y sindicales, cámaras de comercio y cooperativas.

3.-8.- INFORMACIÓN PÚBLICA:

Mediante Resolución de 24 de septiembre de 2019, de la Directora de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, el anteproyecto de ley se somete a un período de información pública,

durante 20 días hábiles, a través de su publicación en el BOPV (3 de octubre de 2019), así como en la sede electrónica del Gobierno Vasco.

Como resultado de estos trámites de participación abiertos a la ciudadanía, los diferentes agentes y las instituciones afectadas, se han recibido escritos de alegaciones, observaciones y propuestas de mejora por parte de los siguientes interesados/as:

- FACUA EUSKADI
- Asociación para la autorregulación de la comunicación comercial (AUTOCONTROL)
- Unión de Consumidores de Euskadi-CAUCE / EHKB
- Asociación Nacional de Grandes Empresas de Distribución - ANGED (Alegación nº 4)
- Dirección General de Consumo. Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social

4.- **ELABORACIÓN DE SEGUNDO BORRADOR**

Las consideraciones y observaciones contenidas en dichos informes fueron analizadas y se justificaron las razones que motivan la aceptación y la no aceptación de las consideraciones y observaciones realizadas, así como las modificaciones realizadas en el texto del anteproyecto como consecuencia de la aceptación de consideraciones y observaciones. Ello dio lugar a la segunda versión del anteproyecto con las siguientes modificaciones:

- Parte expositiva (y artículo 16).- La igualdad de género como criterio de consumo responsable
- Artículo 1.2.- Ámbito de aplicación de la ley
- Artículo 3 i).- Concepto “producto”.
- Artículo 3 p).- Concepto “invitación a comprar”, así como artículos 22. 2 b) y 123.8.
- Artículo 5.1 c) (así como artículos 5.2 y 118.1).- Competencias sancionadoras de los entes locales.
- Artículo 5.1 e).- Competencias en materia de información y formación (Oficinas de Información)
- Artículo 5.1 f).- Competencias de fomento y desarrollo de sistemas de resolución extrajudicial de conflictos.
- Artículo 11.2.- Actuación administrativa de protección de los derechos de consumidores.
- Artículo 16.2.- Ofrecimiento de agua de grifo en establecimientos de restauración
- Artículo 17.3.- Inclusión del sistema “Braille”
- Artículo 20.- Obligación de comunicación de riesgos por parte de los servicios médicos.
- Artículo 21.- Convenios con organismos de autorregulación publicitaria.
- Artículo 22.1.- Vinculación de la oferta en relación con la calidad y conformidad de los bienes.
- Artículo 22.2 d).- Derecho a existencia de repuestos, servicio técnico y atención postventa.
- Artículo 22.2 g).- Derecho a la adecuada atención una vez prestado el servicio.
- Artículo 30.1.- Plazo de subsanación por incumplimiento en suministros de interés general.
- Artículo 30.4.- Pasa al artículo 31.
- Artículo 33 (y artículo 40.2).- Ejercicio de acciones.
- Artículo 38.6.- Discordancia entre los precios anunciados.
- Artículo 48 d).- Objetivos de las actuaciones de educación y formación.

- Artículo 61 f).- Protección jurídica como función de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.
- Artículo 73.2).- Actuaciones en relación con los sistemas alternativos de resolución de conflictos.
- Artículo 76.- Mediación
- Artículo 77.1.- Regulación de la mediación.
- Artículo 79.- Mediación en ejecuciones hipotecarias.
- Artículo 80.- Acreditación de entidades de resolución alternativa de conflictos.
- Artículo 83.1.- Sistema arbitral de consumo.
- Artículo 88.2 - Instancia a los municipios para el ejercicio de sus potestades.
- Artículo 89.5.-Productos objeto de las actuaciones de vigilancia y control.
- Artículo 90.- Plazo de los requerimientos
- Artículo 114.3.- Contenido del acta de inspección.
- Artículo 117.3.- Incumplimiento del deber de colaboración con la inspección de consumo
- Artículo 125.23 (y nuevo artículo 21.bis).- Infracción relativa a negarse a satisfacer las demandas del consumidor.
- Artículo 125.25 y 26 - Infracciones por incumplimiento de las obligaciones en materia de contratos celebrados a distancia o fuera de establecimientos mercantiles.
- Artículo 131.- Clasificación de las sanciones
- Artículo 134 a).- Posición relevante como circunstancias agravantes.
- Artículo 140.1).- Plazo de publicidad de las infracciones.
- Artículo 142.5.- Indemnización de daños y perjuicios

5.- **INFORME DE LA COMISION DE GOBIERNO LOCALES**

Con fecha 20 de diciembre de 2019, se solicita informe a la Comisión de Gobiernos Locales, en aplicación del artículo 90 de la Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi (LILE). El informe es recibido en el Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno con fecha 22 de enero de 2020, fruto del cual se realizan las siguientes modificaciones

- Se incorpora a la parte expositiva una referencia al sistema competencial municipal.
- Se suprime el artículo 5.3, en relación con la intervención de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo en caso de concurrencia competencial, por considerarlo innecesario.
- Se da nueva redacción al artículo 6 (antes, artículo 5), que señala las competencias de los ayuntamientos, con la finalidad de precisar y aclarar el mensaje normativo.
- Se modifica la redacción del artículo 7.2, en el sentido de sustituir el término “duplicidad” por “disfunciones” y se mantienen las obligaciones de comunicación cuando los ayuntamientos ejerzan la potestad sancionadora en la materia (artículos 53.3 y 7.2, respectivamente, del borrador final-.
- En el artículo 53.2, al regular las OMIC, se introduce la referencia a la posibilidad de gestión mancomunada.
- Se ha dado nueva redacción al artículo 53.3, que atribuye a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo la coordinación de la labor de las oficinas de información a las personas consumidoras y usuarias públicas y privadas.
- Se introduce el párrafo 3 del artículo 112.3, con una cautela de garantía de la normativa local.

6.- **REANUDACIÓN DE LA TRAMITACIÓN**

Con las modificaciones introducidas, se elaboró una nueva versión del texto del anteproyecto, que da como resultado la elaboración de un tercer borrador con la intención de remitirlo a dictamen del Consejo Económico y Social Vasco. Sin embargo, el proceso electoral al Parlamento Vasco de 2020, mediante DECRETO 11/2020, de 18 de mayo, del Lehendakari, por el que se convocan elecciones al Parlamento Vasco y que culminó con la formación de gobierno en septiembre de 2020 impidió evacuar este trámite.

Se hace constar la vigencia de la viabilidad normativa, así como la plena vigencia de los trámites realizados en la legislatura anterior.

Una vez constituido el nuevo Gobierno, se continúa con la tramitación del Proyecto de Ley Estatuto de las Personas Consumidoras, que se ha visto afectado por un lado por la pandemia de la COVID-19, ralentizando el proceso y por otro por diversas modificaciones legales operadas (Reales Decretos-ley 37/2020, 1/2021 y 7/2021), que obligaron a adecuar y modificar diversos artículos del proyecto, elaborándose un cuarto borrador, que fue definitivamente enviado al Consejo Económico y Social (CES). Los artículos modificados son los siguientes:

- El artículo 18, sobre despilfarro alimentario.
- El artículo 31 -artículo 63 en el borrador final-, sobre no discriminación en los precios en función del género.
- El artículo 34 -artículo 36.4 en el borrador final-, sobre formación acreditada del personal de los servicios de atención a la clientela de los grandes establecimientos comerciales.
- El artículo 47 -artículo 49 en el borrador final-, sobre la información que deben ofrecer las ofertas en línea de servicios técnicos.
- Los artículos 130 -artículo 132 en el borrador final-, apartados 7 a 10; 131 -artículo 133 en el borrador final-, apartados 5, 10 y 11; 132 -artículo 134 en el borrador final-, apartados 30 y 31; 133 -artículo 135 en el borrador final-, apartados 4 y 5; y 135 -artículo 137 en el borrador final-, apartados 1 a 4 y 6 a 9 que incorporan nuevas infracciones.
- Artículos 140.2 y 152.6 -artículos 142.2 y 154.6, respectivamente, en el borrador final-, que incorporan la referencia al supuesto de que la infracción afecte a entidades prestadoras de servicios de la sociedad de la información.
- Artículo 154 -artículo 156 en el borrador final-, que regula la responsabilidad del receptor de la contraprestación.
- Se ha incorporado la definición de personas consumidoras, unificando y dando nueva redacción a los anteriores apartados b) y c) del artículo 3 (renumerando los siguientes apartados y corrigiendo las referencias cruzadas correspondientes):
- Se modifica la definición de servicios de carácter básico de interés general (artículo 3.h)
- Reintroducción de un artículo (artículo 25) sobre el documento justificativo de la relación de consumo, que ya figuraba -como artículo 24- en el borrador de aprobación previa y que fue eliminado por estimarse coincidente con las materias de competencia exclusiva del Estado. El texto reintroducido no contiene normación alguna sustantiva sobre dichos justificantes y se limita a señalar ciertos aspectos de su exigencia desde la perspectiva exclusiva de la defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias.
- Se modifican los artículos 35.2 -artículo 36.2 en el borrador final- para recoger la exigencia de puesta a disposición de las personas consumidoras y usuarias de un teléfono de atención a la clientela gratuito en los servicios de carácter básico de interés

general, así mismo a resultas de la modificación al efecto efectuada en el artículo 21.2 del Texto Refundido de la LGDCU por el Real Decreto-ley 37/2020.

- Se amplía la exención de la obligación de identificación que el artículo 112 -artículo 114 en el borrador final- impone a las personas inspectoras a aquellos supuestos en que ello resulte incompatible con la actuación, por realizarse en entornos telemáticos o en aquellos en que no sea posible efectuar tal identificación

7.- DICTAMEN DEL CONSEJO ECONÓMICO Y SOCIAL

El informe fue solicitado el 1 de septiembre de 2020 y el Consejo Económico y Social Vasco (CESV) emitió su dictamen nº 9/21 en la sesión plenaria celebrada el 1 de octubre de 2020.

Realiza una valoración positiva al entender que “...la iniciativa legislativa adoptada por el Gobierno Vasco para llevar a cabo una nueva regulación en materia de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias es oportuna y necesaria tanto para adaptar la misma al nuevo marco normativo de referencia como para responder a los cambios que el transcurso del tiempo ha generado en las formas de consumir y de percibir el consumo, y permitir ofrecer a los operadores y sujetos de las relaciones de consumo de Euskadi una normativa perfectamente alineada con la imperante en nuestro entorno europeo y con formulaciones jurídicas adaptadas a las nuevas realidades del mercado y las nuevas sensibilidades y tendencias en el consumo”

Analizadas sus alegaciones se dan cuenta de las propuestas que se aceptan y las que son rechazadas, justificándose tanto unas como otras:

- Mejora en la redacción y, por ende, en la claridad del precepto de los artículos
- El artículo 35.4 -artículo 36.4 del borrador final- se modifica limitando su exigibilidad a los grandes establecimientos comerciales, que se identifican como aquellos así calificados en la legislación sobre ordenación de la actividad comercial y se modifica, concordantemente el artículo 136.7 -artículo 137.7 del borrador final-.
- El artículo 45.4 -artículo 46.4 del borrador final- se modifica para aclarar que la exigencia del menor de los precios -cuando exista discrepancia entre el anunciado y el precio superior que pretenda efectivamente percibirse- cede únicamente en caso de error manifiesto de alguna de las partes intervinientes en la relación de consumo o en caso de mala fe de la persona consumidora o usuaria.
- Se acepta asimismo la propuesta de incluir una referencia al consumo responsable en las actividades divulgativas que realice Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo (artículo 49.d) -artículo 50.d) en el borrador final-).
- Se acepta la propuesta de incluir entre los objetivos de las actuaciones de educación y formación que el artículo 56.1 -artículo 57.1 en el borrador final- la formación en las relaciones de consumo digitales y en los nuevos medios de pago.
- Se acepta la propuesta de que las actuaciones que Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo desarrolle en ejecución del plan anual de campañas (artículo 97 -artículo 98 en el borrador final-) se publiquen obligatoriamente.
- -Se da nueva redacción al artículo 121 (artículo 122 en el borrador final) regulando el contenido de las actas de inspección y las cuestiones relativas a la firma de las personas presentes.
- Se da nueva redacción al artículo 125 (artículo 126 del borrador final) dividiéndolo en dos apartados comprensivos de los diferentes ámbitos objetivos que pueden integrar la potestad sancionadora de los órganos competentes, en línea con lo que al efecto dispone el artículo 47.3 del Texto Refundido LGDCU.

- Se reintroduce un precepto relativo a los resguardos de depósito justificativos de la entrega de un bien para su reparación que, al igual que lo sucedido con el artículo 25 (véase el apartado VIII anterior), ya figuraba -como artículo 25- en el borrador de aprobación previa y que fue eliminado por estimarse coincidente con las materias de competencia exclusiva del Estado, a tenor de lo dispuesto por los artículos 60 y siguientes del Real Decreto-ley 1/2007, en relación con su disposición final primera 3. El texto reintroducido no contiene normación alguna sustantiva sobre dichos recibos - algunos de ellos cubiertos por normativa estatal, caso de reparaciones de electrodomésticos, talleres de automóviles, aparcamientos públicos, y se limita a señalar ciertos aspectos de su exigencia desde la perspectiva exclusiva de la defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias.

8.- **OTROS INFORMES**

Se han solicitado informe con fecha 16 de septiembre de 2021 los informes siguientes a:

- Dirección de Patrimonio.
- Dirección de Presupuestos.
- Dirección de Función Pública.

Se ha recibido informe de la Dirección de Patrimonio (Junta Asesora de la Contratación Administrativa). En relación a la dicción del artículo 92 parece que el mismo se esté circunscribiendo no a todos los contratos que celebren las administraciones públicas vascas, sino a aquellos en los cuales las administraciones públicas contratan a un tercero para que preste directamente un servicio a un usuario consumidor, dado que como define el anteproyecto en el artículo 3. g)

Es decir, para que se aplicase esta previsión debe existir una relación jurídica entre el adjudicatario de la administración y la persona consumidora o usuaria, no entre ésta y la administración. Por tanto, parece referirse a los contratos de concesión de servicios y, en menor medida, a los contratos de concesión de obra o a aquellos otros contratos de servicios que conlleven prestaciones directas a favor de la ciudadanía.

Por tanto, tampoco se podría utilizar como criterio de adjudicación, pues, la adhesión a un sistema de arbitraje no hace que la oferta sea económicamente más ventajosa, ni permite realizar una comparativa del nivel de rendimiento de cada oferta respecto del objeto del contrato, sino que será, en su caso, algo intrínseco de la empresa que solo se hubiese podido valorar a la hora de medir la solvencia de la misma, lo cual ya hemos descartado.

Por todo lo expuesto, se considera que la previsión recogida en el artículo 92.2 del anteproyecto de Ley de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias relativa a la inclusión, como una condición en la contratación pública, de la adhesión de una empresa adjudicataria al sistema arbitral de consumo debiera circunscribirse a su inclusión como condición especial de ejecución. De la misma manera, para dotar de mayor seguridad jurídica al texto, debiera analizarse con más detenimiento el ámbito subjetivo al que va dirigida tal previsión.

Esta Junta en base a lo señalado en las consideraciones anteriores propone la sustitución del texto contemplado en el artículo 92.2 por el siguiente:

“2. Cuando cualquiera de las entidades públicas de Euskadi enumeradas en el artículo 78.1 de esta ley celebre un contrato de concesión de obras, concesión de servicios o de los previstos en el artículo 312 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del

Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, con un operador económico que ofrezca bienes o servicios a la persona consumidora y usuaria mediante una relación de consumo incluirá, como condición especial de ejecución en los pliegos de contratación, la adhesión de la empresa adjudicataria al sistema arbitral de consumo, como método de resolución de conflictos entre la contratista y las personas usuarias/consumidoras.”

Se ha consensuado con la Junta Asesora de contratación pública una nueva redacción del artículo, quedando de la siguiente manera

“2. Las entidades públicas de Euskadi enumeradas en el artículo 78.1 de esta ley, cuando celebren contratos con operadores económicos que ofrezcan bienes o servicios a la persona consumidora y usuaria, mediante una relación de consumo, incluirán como condición especial de ejecución en los pliegos de contratación, siempre que ésta esté vinculada al objeto del contrato, la adhesión de la empresa adjudicataria al sistema arbitral de consumo.”

Los otros dos informes, no plantean objeción alguna al anteproyecto de ley.

9.- INFORME DE LA OFICINA DE CONTROL ECONOMICO (OCE)

En el informe solicitado en fecha 2 de septiembre de 2021 y recibido el 22 de noviembre de 2021, la Oficina de Control Económico, además del análisis en detalle del proyecto en sus facetas económicas, considera conveniente realizar otras observaciones que se valoran, desde el máximo respeto que nos merece el órgano hacendístico.

La Oficina de Control Económica considera que la documentación remitida es acorde Decreto 464/1995, de 31 de octubre, por el que se desarrolla el ejercicio del control económico interno y la contabilidad en el ámbito de la Administración de la comunidad Autónoma de Euskadi. En su virtud emite las siguientes consideraciones:

1.- La Oficina de Control Económico se muestra crítica con la ausencia de una valoración económica de lo que identifica como contenidos de los que potencialmente podría derivarse un mayor gasto para la Administración en la medida en que requieran llevar aparejados programas de ayudas u otros recursos públicos para su materialización.

Tales contenidos son proclamaciones de medidas de fomento. Así, el informe OCE realiza un exhaustivo repaso extrayendo todas las medidas de fomento y apoyo que el proyecto prevé y afirma que se desconoce la incidencia futura que tales anuncios puedan tener.

El informe OCE sigue para ello, a rajatabla, los extremos que señala el artículo 42 del Decreto 464/1995, pero esos extremos resultan aplicables a disposiciones reglamentarias, subordinadas a la ley (sobre las diferencias existentes en el procedimiento de elaboración de disposiciones reglamentarias y en el de leyes véase al respecto el dictamen de la Comisión Jurídica Asesora 165/2007).

En efecto, la acción de Gobierno está ordenada a los imperativos de la ley y para realizar acciones precisas (cuando resulte necesario) la cobertura que le dé la Ley de Presupuestos Generales. Si no hay cobertura presupuestaria las obligaciones que pretendan hacerse surgir directamente del decreto podrían resultar nulas (véase la distinción entre “fuente jurídica del gasto público” y “fuente de las obligaciones”: “no basta con que la obligación nazca para que la misma le sea exigible a la Hacienda Pública, siendo preciso que resulten de la ejecución de los Presupuestos,

de sentencia judicial firme o de operaciones no presupuestarias legalmente autorizadas” –Ley 47/2003, General Presupuestaria-)

Pero eso no se aplica a las leyes. Estas pueden ordenar lo que estimen pertinente. Y su ejecución será posible mediante los mecanismos previstos en normativa presupuestaria: nuevos presupuestos establecidos por la propia ley; autorizaciones específicas de transferencias, etc, entre créditos; o cualquier mecanismo previsto en la normativa presupuestaria.

En este marco, la estructura del proyecto se limita a señalar lo que resulta **evidente** en toda legislación: la preferencia de medidas colaborativas con la ciudadanía sobre las impositivas o estrictamente reguladoras, y, en este sentido, anuncia las medidas de fomento.

Además, las medidas que resalta la OCE se hallan, todas ellas, recogidas en el conjunto normativo aplicable a la defensa y la promoción de los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias, es decir, que su implementación no dependerá de su expresa previsión en una norma legal, sino que pueden articularse directamente por las administraciones públicas concernida.

No procede enumerar las numerosas medidas de apoyo existentes, dado que esta Memoria se configura como sucinta, que desde la administración general (no sólo desde Kontsumobide) se han puesto en marcha con el objetivo de defender, promover, empoderar, mejorar los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias, incluyendo las relacionadas con la promoción y uso del euskera.

En otras palabras, el proyecto no crea nuevas obligaciones sino compromisos de actuación, cuya efectiva aplicación dependerá de decisiones ulteriores a su aprobación (y que se manifestarán mediante las oportunas normas reglamentarias, en su caso), sujetas todas ellas, para el caso que tales medidas precisen de un efectivo gasto público, a la cobertura presupuestaria que otorgue la ley anual de presupuestos.

2.- En el artículo 93 se prevé que la adhesión al sistema arbitral se tendrá en cuenta para el otorgamiento de ayudas y subvenciones. A juicio de esta Oficina tal previsión resulta generalista e imprecisa, teniendo en cuenta que puede suponer una limitación en la concurrencia o el acceso a subvenciones (ya sea estableciendo requisitos subjetivos para ser beneficiario, ya juegue en el proceso de selección o valoración de los proyectos), por lo que se recomienda la revisión del precepto.

3.- El artículo 151 prevé en su párrafo 1 que “Con independencia de las sanciones establecidas por la presente ley, en la misma resolución sancionadora podrá preverse, como obligación de la persona infractora, la reposición de la situación alterada por la infracción a su estado original y, en su caso, la devolución de las cantidades indebidamente percibidas y el importe de los demás daños y perjuicios que hayan sido acreditados.”, mientras que en los párrafos 3 y 4 añade que “De no satisfacerse la indemnización en el plazo que al efecto se determine, se procederá a su cobro por la vía de apremio”, y que “El importe de la indemnización, una vez que sea cobrado por la administración, se reintegrará a la persona consumidora o usuaria perjudicada”. En atención a lo señalado anteriormente aconseja una reflexión adicional al respecto y, en su caso, la revisión o supresión del mismo.

4.- Por otro lado, en el artículo 81.2 de la ley propuesta se requiere de los planes sectoriales cuyo ámbito alcance las actividades derivadas de las relaciones de consumo la promoción de líneas específicas de fomento que faciliten la presencia de las dos lenguas oficiales y en el artículo 81.3 prescribe que las administraciones públicas vascas, en el ámbito de sus

competencias, impulsarán la difusión de materiales con lenguaje especializado que faciliten el uso del euskera en el ámbito de consumo. Tales preceptos se dirigen de forma generalizada a los planes y a las administraciones.

En base a dicho informe se efectuaron las siguientes consideraciones al mismo:

- El art. 94.2 recoge que la adhesión al arbitraje de consumo se tendrá en cuenta para el otorgamiento de ayudas y subvenciones. Si bien, tal y como indica la OCE, se trata de una previsión generalista hay que tener en cuenta que el objetivo que se ha pretendido es que la adhesión al arbitraje se tenga en cuenta sin entrar a establecer de forma precisa la manera en que debe hacerse. Deberá ser cada organismo gestor de las ayudas quién determine la forma en que se va a dar cumplimiento a este requisito.
- En relación al procedimiento de apremio: Con la introducción de este régimen de resarcimiento a la persona consumidora, en el marco del expediente sancionador, se pretende dar respuesta a la situación actual de protección pública en materia de consumo que resulta incapaz de satisfacer las exigencias legítimas de los particulares, no dando respuesta a las expectativas que las personas consumidoras puedan haber puesto en el compromiso de las administraciones públicas en la tutela de sus intereses.

La escasa cuantía de los daños puede desincentivar a las personas consumidoras a entablar una acción civil y, como consecuencia, la defensa de sus derechos se vería mermada, con el consiguiente funcionamiento anormal del mercado. El hecho de que las normas tipifiquen como infracción administrativa la lesión de un interés privado determina una situación frustrante para la persona consumidora si ésta no puede ver satisfecha la pretensión que resulta de la conducta tipificada.

Finalmente se obvia el artículo 51.6 de la Ley 1/2007 que de forma expresa recoge la indemnización de daños y perjuicios causados al consumidor y usuario. Además, debe señalarse que respecto a la vía de apremio se establece como un medio de ejecución forzosa ya previsto en el artículo 101 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Dicha protección se establece para garantizar la ejecución de los actos administrativos en general, estableciendo únicamente en el referido artículo que la vía de apremio podrá aplicarse cuando hubiera de satisfacerse cantidad líquida, sin tener en cuenta si el tipo de ingreso que ello pudiera suponer pudiera considerarse ingreso de derecho público, cuestión que no compete al ámbito del consumo.

9.- DICTAMEN DE LA COMISIÓN JURÍDICA ASESORA DE EUSKADI

El informe fue solicitado en fecha 22 de noviembre de 2021. El Pleno de la Comisión Jurídica Asesora de Euskadi, en la sesión del día 2 de febrero de 2022, emitió el dictamen 17/2022, relativo al anteproyecto de Ley de Estatuto de las personas consumidoras y usuarias, recibido el 4 de febrero de 2022.

La Comisión considera que el proyecto se ajusta en líneas generales a las Directrices para la elaboración de proyectos de ley, decretos, órdenes y resoluciones, aprobadas por el Acuerdo del Consejo de Gobierno de 23 de marzo de 1993 —publicadas por Orden de 6 de abril de 1993, del Consejero de Presidencia, Régimen Jurídico y Desarrollo—, aplicables en virtud de la disposición adicional tercera de la LPEDG. Y en otro Orden de cosas, es destacable la gran labor realizada para procurar un uso no sexista del lenguaje en la redacción del texto propuesto.

La Comisión dictamina que, una vez consideradas las observaciones formuladas en el dictamen, puede elevarse al Consejo de Gobierno para su aprobación el anteproyecto de Ley de Estatuto de las personas consumidoras y usuarias

Se comenta en esta memoria en cuanto a los contrastes que requieren de mayor atención, sin perjuicio de las múltiples reflexiones que enriquecen el proyecto.

El Dictamen de COJUA indica sobre el texto remitido que “la producción normativa en materia de protección de los derechos de las personas consumidoras es muy compleja. Esa complejidad, en la iniciativa se advierte un loable esfuerzo para conseguir un texto normativo claro, coherente, de fácil lectura y adecuada sistemática, en el que se ha optado por redacciones amplias y flexibles”. Las principales cuestiones abordadas en el mismo son las siguientes:

1.- Discrepancia entre el órgano promotor y la Comisión de Gobiernos Locales en torno a la incidencia de la regulación proyectada en el ámbito competencial de los entes locales.

El Dictamen de la COJUA indica que “la Comisión Jurídica debe recordar que, no aprecia que tras la entrada en vigor de la LILE el legislador sectorial no pueda mantener el nivel competencial local establecido por normas legales anteriores. Considera, por el contrario, que ni de los artículos 14,15,17 y 18, ni de la disposición transitoria primera, puede concluirse que dicha posibilidad esté vedada a la ley sectorial post-LILE.

El artículo 17.1 de la LILE no realiza una asignación acabada de las competencias municipales, sino que establece un marco material y funcional, en el que cada ley sectorial delimitará el ámbito de actuación local, respetando los principios que señala la LILE —se trata del mismo esquema seguido por la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local (LBRL)—.

La ley sectorial es la llamada por la LILE para definir el ámbito de actuación local dentro de cada uno de los ámbitos materiales que les atribuye la LILE como competencias propias. Esto es lo que hace el anteproyecto en la materia “consumo” y, entre las diversas alternativas válidas, mantiene el modelo de la Ley 6/2003, de 22 de diciembre.

El expediente deja constancia de que el texto remitido a informe de la Comisión de Gobiernos Locales fue modificado (tercer borrador) para atender algunas de las cuestiones y sugerencias formuladas, sobre todo con el fin de clarificar el espectro competencial de los municipios.

Se ha dado nueva redacción al precepto que identifica la competencia de las entidades locales (actual artículo 6) y para contemplar de manera más clara la cuestión competencial se ha matizado la redacción de los siguientes contenidos: el supuesto de concurrencia de actuaciones administrativas (artículo 7), la cooperación administrativa (artículo 8), la creación y coordinación de oficinas de información (artículo 53), la promoción y desarrollo de sistemas alternativos de resolución de conflictos (artículo 83), los principios de actuación de la inspección de consumo (artículo 95) y el ámbito de actuación de esta (artículo 112), la administración competente para sancionar (artículo 125) y los órganos competentes para sancionar (artículo 129) y han desaparecido de la regulación los contenidos que podían resultar más problemáticos bien por su relación con la autonomía local, bien por generar dudas acerca de su carácter de nuevas obligaciones para los municipios.

De las razones que expone, cabe concluir que el anteproyecto no configura obligaciones que no estuvieran contempladas en la Ley 6/2003, de 22 de diciembre.

2.- *Territorios Históricos*: los territorios históricos no tienen competencias en materia de consumo, sin que tampoco ninguna de las leyes sectoriales anteriores dictadas en dicho ámbito. El anteproyecto continúa en esa línea, que es una de las opciones posibles en el vigente marco de distribución competencial interno de la CAPV.

3.- *Potestad Sancionadora*: El Real Decreto-ley 24/2021, de 2 de noviembre, modifica la disposición final segunda del TRLGDCU (títulos competenciales) precisamente para añadir al listado de las atribuciones competenciales el artículo 149.1.18 de la CE.

Por ello, una modificación del régimen sancionador del TRLGDCU de tal envergadura, que no ha sido tomada en consideración al redactar la iniciativa — por solaparse en el tiempo las tramitaciones—, aconseja prescindir de su examen en profundidad, cuando va a variar sustancialmente el régimen con la nueva regulación, que es la que debe servir de contraste para examinar si el anteproyecto desborda el margen impuesto por el bloque de constitucionalidad.

Por todo ello, COJUA, propone:

- Reelaborar el régimen sancionador
- El régimen de prescripción de las infracciones y sanciones del anteproyecto (artículos 157 y 159) debe ser examinado a tenor de lo dispuesto en el artículo 52 del TRLGDCU

4.- *Derechos lingüísticos de las personas consumidoras usuarias*: el contenido del anteproyecto con el bloque de constitucionalidad —en este caso, delimitado por los principios y previsiones de los artículos 3.2 CE y 6.2 y 3 EAPV— no suscita problemas de compatibilidad: el anteproyecto materializa una de las opciones posibles para el legislador autonómico.

No obstante, no evita extraiga consecuencias de la insuficiencia en la justificación de la opción escogida en la medida en que dificultan el juicio jurídico sobre la adecuación del régimen lingüístico propuesto.

El régimen lingüístico deberá, en fin, encontrar su justificación en los términos establecidos en la doctrina del Tribunal Constitucional, lo que exige, que las medidas que integren dicho régimen, tanto referidas a la atención en euskera como las documentales, cuenten con una justificación que permita afirmar su idoneidad —adecuación para la consecución de los objetivos en términos de necesidad y proporcionalidad—.

5.- *Diversas consideraciones al articulado*, destacando en especial los siguientes:

- Artículo 3: definiciones
- Artículos 9 a 12: Comisión Consultiva de Consumo.
- Artículos 17 y 18: consumo responsable
- Artículo 20 y 28: deber general de seguridad
- Artículo 25: Factura
- Artículo 28: contenido oferta comercial
- Artículo 30: visitas no deseadas por las personas consumidoras.
- Capítulo VII: asociaciones de personas consumidoras.
- Artículo 93: fomento de los sistemas arbitrales en el ámbito del consumo.
- Artículo 94.2: relativo a subvenciones
- Artículo 102.4: medidas provisionales
- Modificaciones de expresiones jurídicas, gramaticales, de género y mejoras de redacción

En virtud del Dictamen de la COJUA, se han introducido las siguientes modificaciones en el texto del anteproyecto:

1.- Modificación de la definición contenida en el artículo 3.g)

“Relación de consumo”: “relación jurídica establecida entre una persona consumidora o usuaria y una persona empresaria, que comprende la información, oferta, promoción, publicidad, comercialización, utilización, venta y suministro de bienes o servicios, **incluidos aquellos de carácter digital**, y cuantas obligaciones se deriven de tales aspectos.

2.- Modificación del artículo 10.a) relativo a la Comisión Consultiva de Consumo:

“Ser consultada en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general dictadas en desarrollo de esta ley y, en general, en todos los demás casos en que se regulen materias que afecten a los intereses de las personas consumidoras y usuarias”.

3.- Modificación del artículo 12.f) relativo a la Comisión Consultiva de Consumo:

“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 personas consumidoras y usuarias legalmente constituidas”.

4.- Modificación del Artículo 20.1 relativo al deber general de seguridad:

“Los bienes y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras o usuarias han de ser seguros, ~~en los términos del Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos y del resto de normativa que sea de aplicación~~ establecidos por la normativa de aplicación.

5.- Modificación del artículo 25.1 y 3, relativos a la factura:

1.- Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a la entrega, **en papel**, de la factura u otro documento acreditativo de la relación de consumo, en el que consten la identificación de la persona empresaria, las condiciones esenciales de la operación, el bien o servicio contratado, la fecha y el precio final completo, desglosando, cuando así lo exija la legislación aplicable, la cuota tributaria y el tipo impositivo aplicado.

3.- Podrá sustituirse la entrega física de la factura o documento a que se refiere el apartado 1 del presente artículo, por la factura electrónica o documento acreditativo previa manifestación expresa de la persona consumidora y usuaria de su conformidad a la sustitución

6.- Modificación del artículo 28.1. 2.3 y 4, relativo a la oferta comercial:

1.-Las ofertas comerciales han de contener, al menos, la siguiente información:

a) Nombre, razón social y domicilio completo de la persona empresaria responsable de la oferta comercial y, en su caso, nombre, razón social y dirección completa de la empresa por cuya cuenta actúa.

b) Las características esenciales del bien o servicio de una forma adecuada a su naturaleza y al medio de comunicación utilizado.

c) El precio final completo, incluidos los impuestos, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación a la oferta y los gastos adicionales que se repercutan a la persona consumidora o usuaria.

Cuando, por la naturaleza del bien o servicio, no pueda fijarse con exactitud el precio, deberá informarse sobre la base de cálculo utilizado, que permita su comprobación.

Cuando los gastos adicionales no puedan ser calculados de antemano por razones objetivas, ha de informarse de que existen dichos gastos adicionales y, si se conoce, de su importe estimado.

d) Los procedimientos de pago, plazos de entrega y ejecución del contrato, **cuando se aparten de la diligencia profesional, entendiéndose por tal el nivel de competencia y cuidados especiales que caben esperar de una persona empresaria conforme a las prácticas honestas del mercado.**

e) En su caso, existencia del derecho de desistimiento.

f) En el caso de bienes y servicios ofrecidos en mercados en línea, si el tercero que ofrece el bien o servicio tiene la condición de empresario o no, con arreglo a su declaración al proveedor del mercado en línea

2. **“A efectos del cumplimiento de lo previsto en el apartado anterior, y sin perjuicio de la normativa sectorial que en su caso resulte de aplicación, la información necesaria a incluir en la oferta comercial deberá facilitarse a las personas consumidoras y usuarias, principalmente cuando se trate de personas consumidoras vulnerables, en términos claros, comprensibles, veraces y en un formatos adecuados, accesibles y comprensibles, de forma que aseguren su adecuada comprensión y permitan la toma de decisiones óptimas para sus intereses.**

3. **Las prácticas comerciales consistentes en ofrecer a las personas consumidoras y usuarias la posibilidad de buscar bienes y servicios ofertados por distintas personas empresarias o personas consumidoras y usuarias sobre la base de una consulta en forma de palabra clave, expresión u otro tipo de dato introducido, independientemente de dónde se realicen las transacciones en último término, deberán contener, en una sección específica de la interfaz en línea que sea fácil y directamente accesible desde la página en la que se presenten los resultados de la búsqueda, la siguiente información:**

a) **Información general relativa a los principales parámetros que determinan la clasificación de los bienes y servicios presentados a la personas consumidoras y usuarias como resultado de la búsqueda.**

b) **La importancia relativa de dichos parámetros frente a otros.**

El presente apartado no se aplicará a proveedores de motores de búsqueda en línea, tal como se definen en el artículo 2.6 del Reglamento (UE) 2019/1150 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, sobre el fomento de la equidad y la transparencia para los usuarios profesionales de servicios de intermediación en línea.

4. **Las prácticas comerciales en las que una persona empresario facilite el acceso a las reseñas de las personas consumidoras y usuarias sobre bienes y servicios deberán contener información sobre el hecho de que la persona empresaria garantice o no que dichas reseñas publicadas han sido efectuadas por personas consumidoras y usuarias que han utilizado o adquirido realmente el bien o servicio. A tales efectos, la persona empresaria deberá facilitar información clara a las personas consumidoras y usuarias sobre la manera en que se procesan las reseñas”.**

7.- Modificación del Artículo 30, relativo a visitas comerciales a domicilio no deseadas:

Artículo 30.- Venta a domicilio.

1.- “Las personas empresarias que realicen visitas no solicitadas en el domicilio de la persona consumidora con el objeto de promocionar o vender productos o servicios, deberán informar previamente y obtener la autorización de ésta. Dicha autorización deberá contener:

a) Fecha y hora de la visita,

b) Producto o servicio que quiere ofertar, vender o promocionar,

c) Razón y domicilio social de la empresa que oferta, vende o promociona el producto o servicio y

d) Nombre de la persona que realizará la visita.

2.- Es responsabilidad de las personas empresarias acreditar la información y la autorización y presentarla ante las autoridades de consumo, si fuese requerida para ello. La visita comercial no solicitada en el domicilio del consumidor sin información y autorización previa se considera infracción”.

8.- Modificación del artículo 61, relativo a las Asociaciones de Consumidores:

~~1.- “ A los efectos de esta ley~~ Tienen la consideración de asociaciones de personas consumidoras y usuarias las entidades sin ánimo de lucro constituidas al amparo de la legislación sobre asociaciones, ~~así como sus federaciones y confederaciones~~, cuya finalidad sea la protección y defensa de los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias, **incluyendo su información, formación y educación**, bien con carácter general, bien en relación con bienes o servicios determinados, cuando tengan su domicilio o una delegación en la Comunidad Autónoma de Euskadi, siempre que cumplan los requisitos establecidos en los artículos siguientes y figuren inscritas como tales en el registro de asociaciones de las personas consumidoras y usuarias de Euskadi.

2.- Así mismo, tienen la consideración de asociaciones de personas consumidoras y usuarias las entidades constituidas por personas consumidoras con arreglo a la legislación de cooperativas, entre cuyos fines figure necesariamente la educación y formación de sus socios y estén obligadas a constituir un fondo con tal objeto, según su legislación específica, cuando tengan su domicilio o una delegación en la Comunidad Autónoma de Euskadi, y cumplan además los requisitos establecidos en los artículos siguientes y figuren inscritas como tales en el registro de asociaciones de las personas consumidoras y usuarias de Euskadi.

3.- Las asociaciones de personas consumidoras podrán integrarse en uniones, federaciones o confederaciones que tengan idénticos fines y cumplan los requisitos específicos exigidos por esta norma”.

9.- Modificación del artículo 63, sobre los derechos de representación de las Asociaciones de Personas consumidoras:

“Artículo 63.- Representación de intereses generales o difusos

1. La representación de los intereses generales de las personas consumidoras y usuarias corresponde en exclusiva a las asociaciones de personas consumidoras y usuarias constituidas conforme a lo previsto en este título.

Las asociaciones que no reúnan los requisitos exigidos en este título sólo podrán representar los intereses de sus asociados o de la asociación, pero no los intereses generales, colectivos o difusos, de las personas consumidoras.

2. A efectos de lo previsto en el artículo 11.3 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, tendrán la consideración legal de asociaciones de personas consumidoras y usuarias representativas las que se regulan en el artículo 62”.

10.- Artículo 93.2, relativo al fomento del arbitraje de Consumo:

“2. Cuando cualquiera de las entidades públicas de Euskadi enumeradas en el artículo 78.1 de esta ley celebre un contrato de concesión de obras, concesión de servicios o de los previstos en el artículo 312 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, con un operador económico que ofrezca bienes o servicios a la persona consumidora y usuaria mediante una relación de consumo incluirá, como condición especial de ejecución en los pliegos de contratación, la adhesión de la empresa adjudicataria al sistema arbitral de consumo, como método de resolución de conflictos entre la contratista y las personas usuarias/consumidoras”.

11.- Modificación del artículo 94.2, relativo al arbitraje de consumo y subvenciones:

“2.- Igualmente, las normas reguladoras de las ayudas o subvenciones valorarán la procedencia de la inclusión de dicha adhesión entre los criterios objetivos de adjudicación de las ayudas o subvenciones”.

12.- Modificación del artículo 102.4 y 5 relativo a las medidas provisionales:

“4.- Las medidas provisionales se extinguirán cuando surta efectos la resolución administrativa que ponga fin al procedimiento.

5. Los gastos ocasionados por las medidas provisionales y definitivas serán a cargo de quien, por acción u omisión, haya dado lugar a su adopción, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 105 y 111.”

13.- Modificaciones introducidas en el capítulo VII, relativo a Derechos lingüísticos de las personas consumidoras:

Si bien el Dictamen de COJUA validaba la redacción en esta materia, se mantuvieron diversas reuniones con la Viceconsejería de Política lingüística y la Dirección de HABE, con el fin de validar la misma, a resultas de las cuales se modificó ampliamente el capítulo VIII relativo a los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias.

1.- EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

“El capítulo VIII aborda la regulación de los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias, **partiendo de los principios que inspiraron la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de normalización del uso del Euskera** y la Ley 2/2012, de 9 de febrero, de modificación de la Ley 6/2003, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias, en el sentido de entender que, en el ámbito de la utilización de los idiomas oficiales **por las personas particulares no integradas en la administración pública, es preferible la disposición de medidas de fomento y estímulo que refuercen la oportunidad de facilitar a la ciudadanía el uso de cualquiera de las lenguas**

cooficiales en los diferentes ámbitos en que se desenvuelve.

Por ello, partiendo de la configuración del derecho de toda persona consumidora y usuaria a expresarse en la lengua oficial que escoja, la ley ofrece distintas respuestas según la relación de aquellas se trabaje con las entidades públicas y el sector privado. Con respecto a las primeras, la ley define su posición en términos análogos a los vigentes con anterioridad, de forma que, además de la puesta a disposición de las personas consumidoras y usuarias de una serie de documentos y otros elementos en euskera o en castellano o de forma bilingüe, comprende también el derecho de disponibilidad lingüística de dichas personas, esto es, el derecho a ser atendidas por las entidades públicas en la lengua oficial que elijan.

Junto a ello, la ordenación del sector privado se ciñe a establecer ciertas obligaciones en relación con los documentos y otros elementos que han de facilitarse en los idiomas oficiales, por parte de las empresas de sectores carácter básico de interés general, así como por los grandes establecimientos comerciales, para cuya efectividad la disposición adicional primera concede el plazo de un año.

En coherencia con ese planteamiento, la ley hace un llamamiento a las administraciones públicas con competencias en la materia para que de forma coordinada articulen las medidas y programas de promoción y fomento que permitan avanzar en la efectividad del ejercicio de los derechos lingüísticos que la ley reconoce a las personas consumidoras y usuarias. Para facilitar el conocimiento de esa efectividad, la disposición adicional segunda prevé la cumplimentación voluntaria periódica de cuestionarios

2.- COMISION CONSULTIVA DE CONSUMO

Artículo 11.- Composición y funcionamiento.

1.- La Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi será presidida por quien ostente la dirección de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo y estará integrada por representantes de los intereses sociales, profesionales y económicos, de las administraciones públicas con competencias en las materias que afecten al sector del consumo y de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias. **En su composición, se promoverá que los representantes designados en la misma, sean concedores y puedan expresarse tanto en euskera como en castellano.**

3.- FORMACION IMPARTIDA POR KONTSUMOBIDE

Artículo 58.- Programas de educación y formación.

1. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo organizará programas de educación y formación de las personas consumidoras y usuarias, con los siguientes objetivos:

a) Formar a las personas consumidoras y usuarias para que en sus actos de consumo conozcan sus derechos y mantengan una actitud responsable que contribuya a un consumo sostenible y a la creación de una sociedad responsable y concienciada.

b) Potenciar la formación de su personal, especialmente de quienes desarrollen funciones de control de mercado e información y orientación a las personas consumidoras y usuarias, así como del personal de los ayuntamientos y de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, en colaboración con ellas.

c) Promover la implicación del personal docente en el desarrollo de la educación en materia de consumo, en los diferentes niveles educativos, así como proporcionar el material didáctico necesario para ello.

d) Promocionar y desarrollar, en colaboración con las organizaciones empresariales, la formación en materia de consumo de los distintos sectores empresariales, así como de sus personas trabajadoras.

2. En la organización de los citados programas de formación y educación y en la elaboración del correspondiente material didáctico, Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo garantizará el cumplimiento de los derechos lingüísticos.

3.- CAPÍTULO VIII. DERECHOS LINGÜÍSTICOS

Artículo 78.- Derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias.

Con arreglo a lo establecido en la presente ley, las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a recibir en euskera o castellano la información sobre bienes y servicios y a utilizar cualquiera de las lenguas oficiales en sus relaciones de consumo.

Artículo 79.- Información sobre bienes y servicios

1. Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a recibir en euskera y castellano la información sobre bienes y servicios en los términos contemplados en el artículo 44 de esta Ley.

2. Se garantizará la presencia de las dos lenguas oficiales en las relaciones con las personas consumidoras y usuarias, mediante la puesta a disposición en euskera y en castellano o de forma bilingüe, de los siguientes elementos:

- a) Los rótulos, avisos y, en general, las comunicaciones, escritas o verbales, dirigidas al público en general de los establecimientos radicados en Euskadi.
- b) La oferta, promoción y publicidad de los bienes y servicios destinados a las personas consumidoras y usuarias, cualesquiera que sean los soportes utilizados.
- c) Los impresos o modelos oficiales que se confeccionen, en papel o en formato electrónico, para su cumplimentación por las personas consumidoras y usuarias.
- d) Los contratos de adhesión, con cláusulas tipo, contratos normados, las condiciones generales y la documentación que se refiera a los mismos o que se desprenda de la realización de los citados contratos, salvo que la persona consumidora o usuaria opte expresamente a favor de la utilización de una de las dos lenguas oficiales.
- e) Las comunicaciones escritas dirigidas a las personas consumidoras y usuarias en particular, así como las facturas, los presupuestos y otros documentos análogos, salvo que la persona consumidora y usuaria elija expresamente la utilización de una de las dos lenguas oficiales.
- f) **Los manuales de instrucciones de uso y mantenimiento, documentos de garantía,**

etiquetaje y envasado de los productos o servicios de los bienes producidos o elaborados en la Comunidad Autónoma de Euskadi deberán redactarse, al menos, en euskera y castellano.

Artículo 80.- Presentación y etiquetado de bienes y servicios.

1.- Sin perjuicio de la exigencia de utilizar el castellano en la presentación y el etiquetado de determinados bienes y servicios, por razón de la protección de la salud y la seguridad, en los términos establecidos en la normativa vigente, la información que se facilite en los bienes y servicios distribuidos en el ámbito territorial de Euskadi, incluyendo la contenida en etiquetas, envases e impresos o indicaciones sobre las instrucciones de uso, se expresará en euskera, en castellano, o en euskera y castellano conjuntamente, según el deseo del oferente.

2.- En el caso de bienes con denominación de origen o denominación de calidad y productos artesanales regulados en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi, se promoverá el uso del euskera en su presentación y etiquetado.

3.- En los demás supuestos, se promoverá la utilización de forma conjunta del euskera y el castellano en la información que se ofrezca sobre los bienes y servicios.

Artículo 81.- Entidades públicas

1.- A los efectos de lo dispuesto en la presente Ley, tienen la consideración de entidades públicas:

- a) Las administraciones públicas de Euskadi y la Administración del Estado radicada en el ámbito de la Comunidad Autónoma, incluyendo los entes sujetos a derecho público o privado dependientes de aquéllas o que integran su administración institucional.
- b) Las entidades de cualquier naturaleza que gestionan servicios públicos cuya titularidad corresponda a las administraciones mencionadas en el apartado anterior, cuando actúen en el ámbito de prestación de estos servicios.
- c) Las entidades de cualquier naturaleza participadas mayoritariamente o controladas por las administraciones y entes mencionados en el apartado a). Se entenderá a estos efectos que existe una relación de control cuando se disponga de la mayoría de los derechos de voto de la entidad o se tenga derecho a nombrar a la mayoría de los miembros de los órganos de gobierno.

2.- Las entidades públicas garantizarán la presencia de las dos lenguas oficiales en sus relaciones con las personas consumidoras y usuarias, mediante la puesta a disposición en euskera y en castellano o de forma bilingüe, de los elementos señalados en los artículos 79.2 y 80.1.

3.- En sus relaciones con las entidades públicas, las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a ser atendidas en la lengua oficial que elijan, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera.

4.- Las disposiciones de esta ley aplicables a la Administración del Estado se entienden sin perjuicio de la competencia estatal para ordenar sus servicios.

Artículo 82.- Servicios de carácter básico de interés general, grandes establecimientos comerciales y otras personas empresarias privadas.

1. Las entidades que presten servicios de carácter básico de interés general y los establecimientos calificados como grandes establecimientos comerciales por la legislación vigente en materia de actividad comercial pondrán a disposición de las personas consumidoras

y usuarias, en euskera y en castellano o de forma bilingüe, los elementos señalados en los artículos 79.2 y 80.1.

2. Las Administraciones Públicas de Euskadi, desde los departamentos correspondientes por razón de la materia y en uso de las competencias que tengan atribuidas, actuarán coordinadamente, a fin de facilitar el acceso y la extensión progresiva de lo establecido en el apartado anterior a las demás personas o entidades privadas proveedoras o distribuidoras de bienes o servicios, mediante la implementación de medidas de apoyo y promoción del uso del euskera, en los elementos señalados en los artículos 79.2 y 80.1.

Artículo 83.- Lengua de la atención al público en las relaciones de consumo

1.- Las entidades que reciban subvenciones destinadas específicamente a la integración del euskera en el ámbito de las relaciones laborales y en el de la atención al público, deberán poder atender a las personas consumidoras y usuarias en la lengua oficial en que estas se expresen o soliciten.

2.- Las administraciones públicas competentes, articularán coordinadamente las medidas de fomento que resulten necesarias para garantizar el derecho de las personas consumidoras y usuarias para usar y ser atendidas en sus relaciones de consumo cualquiera sea la lengua oficial en que se expresen.

Artículo 84.- Actuación pública de fomento.

1.- De conformidad con lo dispuesto en la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera, las administraciones públicas competentes adoptarán las medidas oportunas para impulsar el uso del euskera en el ámbito de las relaciones de consumo.

2. Serán objeto de preferente atención las medidas de fomento que propicien la extensión del uso del euskera en el ámbito de relaciones de consumo entre particulares, entre ellas:

- a) la oferta, promoción y publicidad de bienes y servicios,
- b) la puesta a disposición de documentos o manuales de uso e instrucciones, y
- c) la lengua de atención a las personas consumidoras y usuarias.

3. Así mismo, las administraciones públicas vascas, fomentarán activamente que en la atención y asesoramiento que presten las oficinas de información que no sean de titularidad pública a las personas consumidoras y usuarias, se garantice que puedan relacionarse en el idioma de su elección.

4.- Los planes sectoriales cuyo ámbito de actuación alcance las actividades derivadas de las relaciones de consumo, promoverán líneas específicas de fomento que faciliten la presencia de las dos lenguas oficiales en el ejercicio de esta actividad.

5.- Igualmente, las administraciones públicas vascas, en el ámbito de sus competencias, impulsarán la difusión de materiales con lenguaje especializado que faciliten el uso del euskera en el ámbito de consumo.

4.- DISPOSICIONES ADICIONALES

Disposición Adicional Primera

La puesta a disposición de las personas consumidoras y usuarias de los elementos indicados el artículo 82.1 se efectuará antes de transcurrido un año desde la entrada en vigor de la ley tanto por las entidades que presten servicios de carácter básico de interés general como por los establecimientos calificados como grandes establecimientos comerciales por la legislación vigente en materia de actividad comercial.

Disposición Adicional Segunda

Las entidades que presten servicios de carácter básico de interés general y los establecimientos calificados como grandes establecimientos comerciales por la legislación vigente, remitirán al Departamento competente en materia de consumo, cada cinco años o con la periodicidad que aquel determine, un cuestionario que les será facilitado a fin de identificar las actuaciones efectuadas en materia de derechos lingüísticos contemplados en este Estatuto.

La confección del cuestionario, así como la evaluación de la información recibida será realizada conjuntamente con el órgano competente en materia de Política Lingüística, y servirá de base para identificar la activación de las políticas necesarias para impulsar el cumplimiento de los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias.

5.- DISPOSICION DEROGATORIA

Disposición Derogatoria. - Derogación normativa.

Quedan derogados

1.- La Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias.

2.- El Decreto 123/2008, de 1 de julio, sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias, en la medida en que se oponga a lo dispuesto en la presente ley

14.- Modificación del régimen de infracciones y sanciones contenido en el Título VII (artículos 125 a 158):

En línea con lo indicado por COJUA, mediante el Real Decreto-ley 24/2021, de 2 de noviembre, se establece un nuevo sistema sancionador, en el que se incorporan nuevas infracciones en materia de derecho de consumo. Asimismo, se adapta el régimen sancionador en materia de defensa de los consumidores a las exigencias de la unidad del mercado tanto nacional como europeo, garantizando que las sanciones aplicables sean efectivas, proporcionales y disuasorias e incluir nuevas infracciones, lo que obliga a adecuar el texto a lo establecido en el citado Real Decreto-Ley. En su virtud, se han modificado los siguientes artículos:

1.- Artículo 128.- Principios generales.

“1. Las infracciones en materia de consumo serán objeto de las sanciones administrativas correspondientes, previa instrucción del oportuno expediente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que pudiesen corresponder.

2. En los supuestos en que las infracciones tipificadas en esta ley pudieran ser constitutivas de delito, el órgano competente en materia de consumo comunicará tal extremo a la autoridad judicial o al Ministerio Fiscal. De no estimado la existencia de ilícito penal, o en el caso de haberse dictado resolución de otro tipo que ponga fin al procedimiento penal, podrá iniciarse o proseguir el procedimiento sancionador. En todo caso, el órgano competente quedará vinculado por los hechos declarados probados en vía judicial.

3. La instrucción de causa penal ante los tribunales de Justicia suspenderá la tramitación del expediente administrativo sancionador que hubiere sido incoado por los mismos hechos y, en su caso, la eficacia de los actos administrativos de imposición de sanción. No obstante, la instrucción de causa penal no será obstáculo para que la Administración adopte las medidas necesarias para salvaguardar la salud, seguridad y otros intereses de las personas consumidoras y usuarias en virtud de las potestades no sancionadoras que tenga conferidas.

4. En ningún caso se producirá una doble sanción por los mismos hechos y en función de los mismos intereses públicos protegidos, si bien deberán exigirse las demás responsabilidades que se deduzcan de otros hechos o infracciones concurrentes.

5. Cuando el mismo hecho y en función de idéntico ataque a los intereses públicos pueda ser calificado como infracción con arreglo a dos o más preceptos de esta Ley o de otras normas sancionadoras, se aplicará el que prevea más específicamente la conducta realizada y, si todos ofrecieran los mismos caracteres, el que establezca mayor sanción, sin perjuicio de que prevalezcan y sean de aplicación preferente las disposiciones sectoriales respecto de aquellos aspectos expresamente previstos en las disposiciones del derecho de la Unión Europea de las que traigan causa.

6. Cuando de la comisión de una infracción derive necesariamente la comisión de otra u otras, se deberá imponer únicamente la sanción correspondiente a la infracción más grave cometida, sin perjuicio de que, al calificar la infracción o al fijar la extensión de la sanción, se tengan en cuenta todas las circunstancias.

7. Cuando se trate de hechos concurrentes constitutivos de infracción, procederá la imposición de todas las sanciones o multas previstas en esta y las otras Leyes aplicables para cada una de las infracciones. No obstante, al imponer las sanciones, se tendrán en cuenta, a efectos de su graduación, las otras sanciones recaídas para que conjuntamente resulten proporcionadas a la gravedad de la conducta del infractor.

Se considerará que hay hechos concurrentes constitutivos de infracción cuando el mismo sujeto haya incumplido diversos deberes que supongan diferentes lesiones del mismo o de distintos intereses públicos sin que una de las infracciones conlleve necesariamente la otra, aunque haya servido para facilitarla o encubrirla, y ello con independencia de que se refieran a los mismos productos o servicios, o que esos incumplimientos sean sancionables conforme al mismo tipo de infracción.

8. No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, se sancionará como única infracción, aunque valorando la totalidad de la conducta, la pluralidad continuada de acciones u omisiones idénticas o similares realizadas por un sujeto en relación con una serie de productos o prestaciones del mismo tipo.

9. Cuando se vean afectados los intereses generales, colectivos o difusos de las personas consumidoras y usuarias, las asociaciones de personas consumidoras y usuarias constituidas conforme a lo previsto en esta ley tendrán la consideración de partes interesadas en el procedimiento administrativo sancionador correspondiente cuando el objeto de las actuaciones administrativas coincida con los fines establecidos en sus respectivos Estatutos”.

2.- Artículo 131.- Infracciones en materia de protección de la salud y seguridad de las personas consumidoras y usuarias

“4. El incumplimiento de las disposiciones sobre seguridad en cuanto afecten o puedan suponer un riesgo para las personas consumidoras y usuarias”.

3.- Artículo 132.- Infracciones por alteración, adulteración, fraude o engaño.

“Constituyen infracciones por alteración, adulteración, fraude o engaño:

1.- La alteración, adulteración o fraude en bienes y servicios susceptibles de consumo por adición o sustracción de cualquier sustancia o elemento, alteración de su composición o calidad o incumplimiento de las condiciones que correspondan a su naturaleza.”

4.- Artículo 135.- Infracciones en materia de contratos con personas consumidoras y usuarias

“19.- Toda actuación discriminatoria contra personas consumidoras y usuarias vulnerables independientemente del motivo o contra cualquier persona consumidora o usuaria por el ejercicio de los derechos que confiere esta Ley o sus normas de desarrollo, ya sea no atendiendo sus demandas, negándoles el acceso a los establecimientos o dispensándoles un trato o imponiéndoles unas condiciones desiguales, así como el incumplimiento de las prohibiciones de discriminación previstas en el Reglamento (UE) 2018/302, cuando dicha actuación no sea constitutiva de delito.

20.- Las conductas discriminatorias en el acceso a los bienes y la prestación de los servicios, y en especial las previstas como tales en legislación sobre igualdad de mujeres y hombres.

22.- El incumplimiento de las obligaciones que la regulación de contratos celebrados a distancia impone en materia de plazos de ejecución y de devolución de cantidades abonadas; el envío o suministro a la persona consumidora o usuaria cualquier tipo de bienes, contenido digital o prestación de servicios, no solicitados por ella, cuando dichos envíos o suministros incluyan una pretensión de pago de cualquier naturaleza; el uso de técnicas de comunicación que requieran el consentimiento expreso previo o la falta de oposición del consumidor y usuario, cuando no concorra la circunstancia correspondiente; así como la negativa u obstrucción al ejercicio del derecho de desistimiento.

23.- El incumplimiento de las obligaciones que la regulación de contratos celebrados a distancia impone en materias no recogidas en el apartado anterior.

34.- La obstrucción o negativa a suministrar las condiciones generales de la contratación que establece el artículo 81.1 del Texto Refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios o cualquier otra información requerida por la Administración competente en el ejercicio de sus competencias de acuerdo con esta ley.”

5.- Artículo 138.- Otras infracciones

“14.- El incumplimiento de los deberes y prohibiciones impuestos por la Administración mediante órdenes o como medidas cautelares o provisionales dictadas con el fin de evitar la producción o continuación de riesgos o lesiones para los consumidores y usuarios, así como el incumplimiento de los compromisos adquiridos para poner fin a la infracción y corregir sus efectos” .

6.- Artículo 139.- Calificación y graduación de las infracciones.

“1. Las infracciones en materia de protección de la salud y seguridad de las personas consumidoras y usuarias recogidas en el artículo 131, apartados 1, 2 y 3, se calificarán de

conformidad con lo previsto en el artículo 35 de la Ley 14/1986, General de Sanidad. Las mismas reglas, adaptando las referencias al bien jurídico protegido, se aplicarán respecto a las infracciones lesivas de la seguridad de los consumidores y usuarios”.

3. “Las infracciones que, de acuerdo con el apartado anterior, merezcan en principio la calificación de leve o grave serán calificadas respectivamente como graves o muy graves si concurre alguna de las siguientes circunstancias:

a) Haber sido realizadas aprovechando situaciones de necesidad de determinados bienes, productos o servicios de uso o consumo ordinario y generalizado, así como originar igual situación.

b) Haberse realizado explotando la especial inferioridad, subordinación o indefensión de determinados consumidores o grupos de ellos.

c) Cometerse con incumplimiento total de los deberes impuestos o con una habitualidad, duración u otras circunstancias cualitativas o cuantitativas que impliquen desprecio manifiesto de los intereses públicos protegidos por esta Ley.

d) Producir una alteración social grave, injustificada y previsible en el momento de la comisión, originando alarma o desconfianza en los consumidores o usuarios o incidiendo desfavorablemente en un sector económico.

e) Realizarse prevaliéndose de la situación de predominio del infractor en un sector del mercado.

f) Ser reincidente el responsable por la comisión de cualesquiera delitos o infracciones lesivas de los intereses de los consumidores o usuarios en las condiciones y plazos previstos en el artículo 29.3.d) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

4. Las infracciones que, de acuerdo con los apartados anteriores, merezcan en principio la calificación de grave o muy grave se considerarán respectivamente como leve o grave si antes de iniciarse el procedimiento sancionador el responsable corrigiera diligentemente las irregularidades en que consista la infracción siempre que no haya causado perjuicios directos, devolviera voluntariamente las cantidades cobradas, colaborara activamente para evitar o disminuir los efectos de la infracción u observara espontáneamente cualquier otro comportamiento de análogo significado.

No obstante, no se tendrá en cuenta lo dispuesto en el párrafo anterior, y se impondrá la sanción en su grado máximo, cuando se acredite alguna de las siguientes circunstancias:

a) Que se trate de una infracción continuada o de una práctica habitual.

b) Que la infracción comporte un riesgo para la salud o la seguridad de los consumidores y usuarios, salvo que el riesgo forme parte del tipo infractor.

5. Cuando concurrieran circunstancias del apartado 3 con las del apartado 4 se podrán compensar para la calificación de la infracción”.

7.- Artículo 141.- Sanción de multa.

1.- La imposición de sanciones deberá garantizar, en cualquier circunstancia, que la comisión de una infracción no resulte más beneficiosa para la parte infractora que el incumplimiento de las normas infringidas. Sobre esta base, las infracciones serán sancionadas con multa comprendida entre los siguientes importes máximos y mínimos:

a) Para las infracciones leves, multa **comprendida entre 150 y 10.000 euros**, en los grados que se indican, **pudiéndose sobrepasar esas cantidades hasta alcanzar entre dos y cuatro veces el beneficio ilícito obtenido**:

- Grado mínimo: hasta 3.000 euros.

- Grado medio: entre 3.001 y 7.000 euros.

- Grado máximo: entre 7.001 y 10.000 euros.

b) Para las infracciones graves, multa comprendida entre 10.001 y 100.000 euros, en los grados que se indican, **pudiéndose sobrepasar esas cantidades hasta alcanzar entre cuatro y seis veces el beneficio ilícito obtenido**:

- Grado mínimo: entre 10.001 y 30.000 euros.

- Grado medio: entre 30.001 y 70.000 euros.

- Grado máximo: entre 70.001 y 100.000 euros.

c) Para las infracciones muy graves, multa comprendida entre 100.001 y **1.000.000 euros**, en los grados que se indican, **pudiéndose sobrepasar esas cantidades hasta alcanzar entre seis y ocho veces el beneficio ilícito obtenido**:

- Grado mínimo: entre 100.001 y 300.000 euros.

- Grado medio: entre 300.001 y 650.000 euros.

- Grado máximo: entre 650.001 y 1.000.000 euros.

2.- La imposición de sanciones deberá garantizar, en cualquier circunstancia, que la comisión de una infracción no resulte más beneficiosa para la parte infractora que el incumplimiento de las normas infringidas.

3. El beneficio ilícito se calculará, cuando no pueda ser determinado exactamente, con criterios estimativos e incluirá el aumento de ingresos y el ahorro de gastos que haya supuesto directa o indirectamente la infracción sin descontar multas, perjuicios de los comisos o cierres, ni las cantidades que por cualquier concepto haya tenido que abonar el responsable a la Administración o a los consumidores y usuarios como consecuencia de la infracción”.

8.-. Artículo 142.- Sanción de cierre del establecimiento, instalación o servicio.

4. “La clausura o cierre de establecimientos, instalaciones o servicios que no cuenten con las autorizaciones o registros sanitarios preceptivos, o la suspensión de su funcionamiento hasta tanto se rectifiquen los defectos o se cumplan los requisitos exigidos por razones de sanidad, higiene o seguridad y la retirada del mercado precautoria o definitiva de bienes o servicios por razones de salud y seguridad, no tienen el carácter de sanción”.

9.- Artículo 157.- Prescripción de las infracciones.

“1.- Las infracciones tipificadas en esta ley prescribirán:

- a) A los cinco años, las infracciones muy graves.
- b) A los tres años, las infracciones graves
- c) Al año, las infracciones leves.

2.- El plazo de prescripción de las infracciones no comenzará a computar hasta que esta se manifieste o exteriorice y, en el caso de infracciones continuadas, solo cuando finalice la acción infractora o el último acto con que la infracción se consume.

En los supuestos de concurrencia de infracciones o de infracciones conexas, el plazo de prescripción será el que corresponda a la infracción más grave.

3. Interrumpirán la prescripción las actuaciones judiciales en el ámbito penal sobre los mismos hechos o sobre otros hechos conexos cuya separación de los constitutivos de la infracción de la normativa de consumo sea jurídicamente imposible, de manera que la sentencia que pudiera recaer vinculara a la Administración actuante.

4. Igualmente interrumpirá la prescripción de las infracciones la iniciación de procedimientos administrativos de naturaleza sancionadora por los mismos hechos, con conocimiento de la persona interesada, sobre la base de normativa sectorial si, finalmente, apreciándose identidad de fundamento, procediese la aplicación preferente de la normativa de consumo. En estos supuestos, se reiniciará el cómputo del plazo de prescripción si el expediente sancionador estuviera paralizado durante más de un mes por causa no imputable a la presunta persona responsable.

10.- Artículo 158.- Caducidad del procedimiento.

1.- “Se producirá la caducidad del procedimiento sancionador en caso de no haber recaído resolución transcurridos nueve meses desde su iniciación.

2.- Si se acuerda la acumulación en un único procedimiento de infracciones que hasta entonces se tramitaban separadamente, el plazo para dictar resolución se contará desde el acuerdo de iniciación del último de los procedimientos incoado”

11.- Artículo 159.- Prescripción de las sanciones.

3.- “El plazo de prescripción de las sanciones comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que sea ejecutable la resolución por la que se impone la sanción o haya transcurrido el plazo para recurrirla. Interrumpirá la prescripción en estos supuestos la iniciación, con conocimiento de la persona interesada, del procedimiento de ejecución, volviendo a transcurrir el plazo si aquél está paralizado durante más de un mes por causa no imputable a la persona infractora. En el caso de desestimación presunta del recurso de alzada o de reposición interpuesto contra la resolución por la que se imponga la sanción, el plazo de prescripción de la sanción comenzará a contarse desde el día siguiente a aquél en que finalice el plazo legalmente previsto para la resolución de dichos recursos”.

10.- CONCLUSIONES

- La elaboración del Proyecto de Ley de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias se ha ajustado a las prescripciones contenidas en la Ley 8/2003, de 22 de diciembre, del Procedimiento de Elaboración de las Disposiciones de Carácter General, y al resto de disposiciones con incidencia en aquélla.
- También se estiman alcanzados los objetivos y fines establecidos en la Orden inicio de la Consejería del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo.
- De igual manera, se considera conforme a Derecho el contenido del Proyecto de Ley tras su paso por la OCE y COJUA.