

D I T A M E

Ditame
7/11

sobre o anteproxecto de
**Lei galega de
protección xeral
dos consumidores**



APROBADO POLO PLENO O 30 DE SETEMBRO



Este documento está tamen dispoñible en
www.ces-galicia.org

ANTECEDENTES

1.- En data 18 de agosto de 2011, tivo entrada no Consello Económico e Social oficio do presidente da Xunta de Galicia remitindo, para o seu preceptivo ditame, o anteproxecto de Lei galega de protección xeral dos consumidores.

2.- O texto do borrador foi enviado ao presidente e aos membros da Comisión Sectorial nº 1: *Economía, emprego e sectores produtivos*, competente por razón da materia, para a elaboración da correspondente proposta de ditame. Así mesmo, tal como establece o Regulamento de Réxime Interno do CES, deuse conta á Comisión Permanente da entrada de solicitude de ditame.

3.- O día 29 de agosto, o seu presidente convoca á Comisión Sectorial nº1 para o 6 de setembro de 2011, co fin de iniciar os traballos de reflexión sobre a proposta de ditame.

4.- A Comisión Sectorial, na súa sesión 22/11, de data 27 de setembro de 2011, acorda aprobar a proposta de ditame e remítea á presidencia do Consello para a súa tramitación.

5.- A presidencia do CES, de acordo coa Comisión Permanente do organismo, convoca o Pleno do Consello, que na súa sesión 7/11, de 30 de setembro de 2011, e tras coñecer o texto remitido, acorda aprobar o seguinte

DITAME

sobre o anteproxecto de Lei galega de protección xeral dos consumidores.

ESTRUTURA E CONTIDO

O anteproxecto da Lei galega de protección xeral dos consumidores, que intenta dar resposta ás novas necesidades do consumidor, estrutúrase en 114 artigos, distribuídos en tres títulos, ademais do preliminar, catro disposicións adicionais, seis disposicións transitorias, unha derogatoria e catro disposicións derradeiras.

O **Título Preliminar**, que comprende os artigos 1 ao 9, contén unha serie de “*Disposicións xerais*” nas que se recolle o obxecto da Lei, as definicións de consumidor e empresa aos efectos da mesma, así como o seu ámbito de aplicación, a preocupación polos colectivos en situación de especial protección e a promoción de códigos de boas prácticas.

Así, menciona que o seu obxecto é a “regulación dirixida á defensa e protección xeral dos dereitos e intereses dos consumidores no exercicio da competencia exclusiva da Comunidade Autónoma”, e que se aplicará “nas relacións de consumo entre empresas e consumidores”.

O **Título I** céntrase nos “*Dereitos dos consumidores*” (artigos 10 ao 53), e se divide en oito capítulos. O primeiro, “*dereitos dos consumidores*”, menciona unha regulación xeral dos seus dereitos básicos enumerando no seu artigo 11 os devanditos dereitos.

O capítulo II céntrase na “*protección da seguridade e a saúde dos consumidores*” (artigos 15 ao 22), facendo maior énfase no relativo á seguridade. No mesmo concrétnanse as obrigas que en materia de seguridade teñen cada un dos axentes que participen na comercialización dos produtos.

O capítulo III versa sobre o “*protección dos lexítimos intereses económicos dos consumidores e información sobre os diferentes bens, produtos e servizos*” (artigos 23 ao 38) e recolle a obrigatoriedade de facilitar aos consumidores determinada información, así como as vías de reclamación dos consumidores e as obrigas das empresas neste ámbito.

O capítulo IV refírese á “*reparación e indemnización dos danos e perdas*”

sufridos polos consumidores” (artigo 39), e o capítulo V versa sobre a “protección xurídica, administrativa e técnica”, indicando o fomento por parte da Xunta de Galicia do uso das novas tecnoloxías e das vías extraxudiciais de resolución de conflitos, especialmente a través da arbitaxe e da mediación.

O capítulo VI “*Idioma*” (artigos 44 e 45) indica que as comunicacións que realice a administración competente en materia de consumo serán en galego, salvo que o destinatario manifeste expresamente que as quere recibir no outro idioma oficial de Galicia. Asemade, sinala que as solicitudes ou comunicacións que se dirixan á Administración de consumo de Galicia poderán ser en galego ou en castelán.

O capítulo VII regula a “Formación, educación e divulgación en materia de dereitos dos consumidores” (artigos 46a 50). A formación e educación enténdese nun contexto global, onde os consumidores, ademais de ter presentes os seus dereitos como tales, poden facer un consumo informado e responsable, tendo en conta criterios como os de sustentabilidade ambiental, económicos, sociais e culturais.

Finalmente, o capítulo VIII “*Audiencia, consulta e representación dos consumidores*” (artigos 51-53) establece que “a representación, consulta e participación para a defensa dos dereitos e intereses xerais dos consumidores corresponde exclusivamente ás organizacións de consumidores”, remitindo a unha Lei do parlamento galego para “establecer os requisitos concretos, finalidades e dereitos e obrigas” das devanditas organizacións.

O Título II “*Actuacións administrativas en materia de consumo e coordinación de competencias das administracións públicas*” (artigos 54 ao 72), divídese en catro capítulos.

Nun contexto de gran dinamismo e complexidade dos mercados, o capítulo I “*control e vixilancia dos produtos, bens e servizos*” (artigos 54 ao 60), recolle as medidas administrativas de protección ao consumidor, onde salientan as de inspección e control, e sinala a obrigatoriedade de colaboración coa administración competente en materia de consumo.

O capítulo II céntrase na “*Toma de mostras e analítica*” (artigos 61 ao 64), e o capítulo III nas “*Medidas administrativas de corrección do mercado*”

(artigos 65 ao 69), xa sexan definitivas ou provisionais, indicando que neste último caso o órgano competente en materia de consumo poderá impoñer multas coercitivas co fin de garantir a eficiencia das resolucións.

Por último, o capítulo IV “*Competencias das entidades locais e coordinación e cooperación entre as administracións competentes en materia de consumo*”(artigos 70 ao 72), fai referencia ás competencias das corporacións locais e menciona que se promoverá a creación de órganos de cooperación e coordinación de actuacións en materia de consumo entre as distintas administracións.

O **Título III** “*Réxime sancionador*” (artigos 73 ao 114), divídese en catro Capítulos. Ademais das “*disposicións xerais*” recollidas no capítulo I (artigos 73 ao 77), este título recolle o réxime sancionador, tipificando as “*infraccións e sancións*” en leves, graves e moi graves (capítulo II, artigos 78 ao 94) e establecendo as “*responsabilidades polas infraccións*” (capítulo III, artigos 95-100) e o “*procedemento sancionador*” (capítulo IV, artigos 101 ao 114).

Catro Disposicións Adicionais,

Seis Disposicións transitorias,

Disposición derogatoria única,

Catro Disposicións derradeiras.

CONSIDERACIÓNS XERAIS

1.- O CES valora a oportunidade da actualización da lexislación en materia de protección das persoas consumidoras e usuarias dado que a vixente ata o de agora data de 1984 e non daba resposta, na medida necesaria, ás novas tendencias do mercado e ás novas relacións de consumo.

2.- O CES considera necesario superar antagonismos entre os diferentes axentes implicados na relación de consumo e estima oportuno potenciar aínda máis un enfoque de mutua e recíproca colaboración, de tal xeito que os seus dereitos e obrigas sexan coñecidos por todas as partes e se camiñe na dirección da procura de solucións non conflitivas.

3.- O CES comparte a preocupación que neste anteproxecto tense cos colectivos en situación de especial protección, pretendendo así evitar os abusos dos que poidan ser obxecto, tanto os contemplados no artigo 7. *Colectivos de protección especial*, como a referencia no artigo 8 a situacións de especial protección como as de sobreendebedamento familiar.

4.- O CES aprecia neste anteproxecto un carácter excesivamente regulamentista, o que suporá en posteriores momentos unha dificultade engadida nos procesos de adaptación da normativa de consumo á evolución do mercado e das relacións de consumo.

5.- O CES entende acertado o establecemento dun concepto amplo de empresa como parte da relación de consumo, de sorte que gozarán de amparo as relacións que as persoas consumidoras manteñan con quen actúe no mercado, con independencia da súa forma xurídica ou réxime fiscal.

6.- No concerne á “*Protección da seguridade e a saúde dos consumidores*” (**Título I. Capítulo II**), e tendo en conta o carácter voluntario das accións para a mellora do acceso á información, especialmente a relacionada coa saúde, seguridade e aspectos económicos, o CES considera que debería contemplarse no texto o fomento de medidas que garantan o acceso á devandita información a todas as persoas que padezan algún tipo de discapacidade. Igualmente considera que debería introducirse no texto o fomento do uso da linguaxe Braille na etiquetaxe dos produtos.

7.- O CES considera oportuno reiterar que o prazo requirido no trámite de urxencia para a remisión do ditame, implica unha celeridade no estudo deste anteproxecto que pode ir en detrimento da desexada calidade do mesmo e, consecuentemente, do resultado agardable do labor consultivo deste Consello Económico e Social.

Tendo en conta o anterior, o ditame deste anteproxecto de Lei presenta dous votos particulares xa que a densidade do anteproxecto e das aportacións dos membros do CES impediu profundizar no debate das propostas polos límites de prazos.

O CES estima que cando se remita un texto de Anteproxecto de Lei co fin de que se emita o ditame correspondente polo procedemento de urxencia, este debería incorporar unha xustificación sobre as causas da devandita urxencia.

8.- En opinión do CES, o tratamento da linguaxe non sexista que se pretende solventar neste anteproxecto co **apartado 3 do artigo 1** non é admisible e non se axusta aos principios de eliminación de sexismo na linguaxe. Asemade, entende que existen múltiples referencias no texto que aluden a consumidores ou a usuarios e non a termos omnicomprendivos das dúas realidades ou ben á alternancia das mesmas.

CONSIDERACIÓNS PARTICULARES

Título da disposición

A xuízo do CES o título da disposición debería modificarse polo de “**Lei galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias**” tendo en conta os seguintes argumentacións:

Á vista do contido do anteproxecto obxecto de ditame, o CES considera que o título do anteproxecto debe facer mención ao termo “usuarios”, tendo en conta que no articulado da lei tamén os usuarios son obxecto de protección, como destinatarios de bens e servizos, e sobre todo nunha época na que o consumo de servizos é cualitativa e cuantitativamente moi importante.

Existe, ademais, outra razón para manter o concepto de usuario, e é o noso acervo xurídico propio, que se evidencia no propio teor literal do artigo 51 da Constitución, onde insta aos poderes públicos para que garantan a defensa dos “consumidores y usuarios”. A maior abundamento, hai que destacar que outras Comunidades Autónomas teñen publicado recentemente normativa de protección aos consumidores, onde se recolle o termo “usuarios”.

Asemade, para un correcto uso lingüístico en materia de xénero, o CES opina que o título da disposición debería modificarse, facendo referencia a “*protección xeral das persoas consumidoras e usuarias*”.

Exposición de motivos.

O CES opina que debería facerse unha redacción máis pormenorizada na que se explique como se enmarca este anteproxecto de lei nas normativas estatais e europeas, ás que non se fai referencia no texto.

O CES entende que na parte final da exposición de motivos debería engadirse un parágrafo alusivo a que o texto do anteproxecto foi sometido ao preceptivo ditame do Consello Económico e Social de Galicia.

No parágrafo 11 da exposición de motivos, o CES entende que a remisión que se fai ao artigo 10 da lei non é correcta por canto debería referirse ao arti-

go 11 “Dereitos básicos dos consumidores”, que é onde se enumeran os dereitos dos consumidores.

Artigo 1. Obxecto.

O **apartado 3** deste artigo pretende resolver a neutralidade lingüística en materia de xénero dun xeito que o CES non comparte. É certo que a solución adoptada pode economizar a redacción do articulado da norma, pero con ela contribúese á invisibilidade ou secundarización do feminino a respecto do masculino.

Por outra parte, os termos “Consumidores, consumidoras” e “Usuarias, usuarios” non son sinónimos, polo que o CES entende que se deberían usar ambos os dous conceptos en xeral e só un deles cando o precepto concreto da lei se refira preferente ou exclusivamente ao “consumo” ou ao “uso”. En consecuencia, debería reformarse a redacción dos conceptos que se desenvolven nos **artigos 3 e 4** do anteproxecto.

Artigo 4. Concepto de empresa.

A xuízo do CES o contido do artigo é demasiado amplo, polo que debería establecerse unha redacción máis concisa que evite problemáticas na aplicación deste artigo, especialmente no concernente aos apartados 2 e 3.

Artigo 5. Carácter das administracións públicas.

En relación á caracterización da Administración pública como empresa, recollida no apartado 1 parágrafo primeiro, o CES estima que o dito carácter debe adoptarse exclusivamente cando a Administración actúe no marco dunha relación de consumo. Debería pois incidirse neste aspecto.

Artigo 9. Código de boas prácticas.

A pesares de que se valora positivamente a participación das organizacións de consumidores, o CES considera necesario garantir unha participación paritaria das mesmas en relación coas entidades representativas dos intereses

empresariais. Neste senso propón unha modificación da redacción no segundo parágrafo que quedaría como segue:

“Na elaboración destes códigos deberán participar, garantindo a paridade, representantes das organizacións de consumidores e dos afectados”.

ou calquera outra redacción alternativa que inclúa a devandita consideración.

Artigo 11. Dereitos básicos dos consumidores

No seu apartado b), e no caso dos bens de natureza duradeira, o CES bota en falta na regulación deste dereito a introdución de medidas que establezan de forma efectiva a satisfacción do dereito das persoas consumidoras durante un prazo mínimo, de sorte que se garanta a funcionalidade dos ditos produtos. Por iso considera necesaria a inclusión dun novo parágrafo dentro deste apartado 11 b) cuxa redacción podería ser a seguinte:

“En relación cos bens de natureza duradeira, as persoas consumidoras teñen dereito a que se lles garanta a funcionalidade dos ditos bens durante un prazo mínimo razoable, de acordo co que se estableza nas normativas sectoriais”.

ou calquera outra redacción que se considere adecuada conforme aos postulados expostos.

No concernente ao **apartado 11 e)**, o CES entende que o texto proposto limita as facultades das organizacións de consumidores galegas en relación coas de ámbito estatal xa que segundo a redacción do artigo 8 do RDL 1/2007, texto refundido da lei de consumidores e usuarios, estas non só gozarán do dereito de audiencia en consulta senón que tamén poderán participar nos procesos de elaboración das disposicións xerais que afecten directamente ás persoas consumidoras. Polo tanto propón a seguinte redacción

“e) A representación dos seus intereses xerais a través das organizacións de consumidores legalmente constituídas e a audiencia en consulta e a participación destas no procedemento de elaboración das disposicións xerais que lles afecten directamente na forma que legalmente se estableza”

ou ben outra redacción que subsane a devandita limitación.

A frase final recollida na **letra i)** deste artigo, “*de acordo co previsto regulamentariamente*”, debería substituírse, a xuízo do CES, por “*de acordo co previsto no ordenamento xurídico*” por ser omnicompreensivo da normativa relativa ao suposto previsto.

Artigo 13. Irrenunciabilidade de dereitos

O apartado 2º, recolle como novidade “a posibilidade dunha renuncia posterior á adquisición dos dereitos por parte do consumidor”. En opinión do CES é positiva a inclusión desta renuncia, se ben propón suprimir a expresión “*así como o carácter libre desta*” xa que traslada a carga da proba ao empresario quen en moitos casos se ve imposibilitado de probar o carácter libre da renuncia.

Considérase confusa a redacción da última frase do mesmo **apartado** xa que non se sabe se refire a outros consumidores partícipes da mesma relación de consumo ou a outros dereitos. O CES entende que en atención ao espírito da disposición ha de entenderse que refire a outros consumidores polo que propón que se engada este termo, quedando a redacción do último inciso deste apartado como segue:

“[...]. A renuncia por parte dun consumidor non afectará a outros consumidores que poidan encontrarse na mesma situación, salvo que conste expresamente a súa renuncia”.

Artigo 23. Información previa das empresas prestadoras de servizos

Na clasificación do **apartado 1** deste artigo utilízanse as letras “j” e “k” que non fan parte do alfabeto galego, polo que o CES entende que se deberían substituír polas seguintes que corresponden.

A mesma consideración compre formular a respecto do artigo 87. *Circunstancias agravantes*, en relación co uso da letra “j”.

O CES considera que a redacción do **apartado 3, letra a)** é un tanto confusa e cacofónica pola excesiva reiteración do termo prezo, e propón a seguinte redacción alternativa:

“a) o prezo ou un orzamento suficientemente detallado ou, se non se pode indicar con exactitude, o método para o seu cálculo, nos supostos en que a

empresa prestadora non o fixe previamente para determinado tipo de servizos”

ou calquera outra redacción que se considere adecuada para subsanar o devandito problema.

Entre a información que os prestadores de servizos deben poñer a disposición dos consumidores, se indica, no **apartado 1.a)**, o “estatuto”, descoñecendo a qué se está referindo tal información. Por este motivo, o CES estima preciso aclarar o devandito termo.

Artigo 25. Información do prezo ou contraprestación

O CES considera que debería incluírse neste precepto un novo apartado que regule a información a subministrar nos casos de aprazamento do pago do prezo e nos casos de pago adiantado. Neste senso propón a inclusión dun novo parágrafo dentro do **apartado 1** cuxa redacción podería ser a que segue:

“Nos casos nos que se prevexa o pago por adiantado ou o pago aprazado do prezo, a información sobre estes aspectos deberá axustarse ás previsións legal ou regulamentariamente establecidas”

ou calquera outra redacción que contemple os postulados expostos.

No tocante á gratuidade, **apartado 4**, o CES opina que non só debería prohibirse a esixencia de contraprestacións da persoa consumidora senón tamén a obriga de entrega do ben ou de prestación do servizo por parte do empresario. Así propón que na redacción do parágrafo se engada ao final a seguinte expresión:

“Neste caso a empresa estará obrigada á efectiva entrega do ben ou á efectiva prestación do servizo”.

Nese mesmo **apartado 4**, o CES entende que o termo “*reglamentariamente*” debería trocarse por “*normativamente*” xa que este tipo de excepcións non existen actualmente nos regulamentos senón nas leis ou normas internacionais.

Artigo 28. Constancia das condicións das ofertas

En aras a unha maior claridade, o CES entende que o **apartado 4** debería deixar máis claro que o consumidor tan só poderá gravar aquelas conversacións que realicen as empresas cando exista consentimento previo e libre por parte do consumidor. Neste senso, propónse a seguinte redacción

“4.- Igualmente, os consumidores teñen dereito a gravar as devanditas conversacións que manteñan coas empresas cando estas utilicen gravacións nas relacións cos consumidores na oferta e contratación de bens ou servizos”.

ou calquera outra redacción que contemple os postulados expostos.

Artigo 32. Reclamacións dos consumidores

O **apartado 3º** deste artigo establece unha “presunción” ou alteración da carga da proba pouco respectuosa coa igualdade, dentro do principio de protección dos consumidores. Neste senso, o CES estima que, en aras a unha maior igualdade, o texto deste apartado debería modificarse indicando

“Todas aquelas manifestacións relativas ao feito obxecto de reclamación que podendo ser realizadas pola empresa ou polo consumidor no momento [...]”.

En relación con este artigo, o CES considera que falta previsión respecto aos supostos de compravendas, indicando que habería que engadir un apartado no que se faga referencia a que o consumidor deberá acompañar ás reclamacións que realice ticket de compra, factura ou documento análogo ou calquera outro medio de proba.

Artigo 42.- A arbitrase.

O **apartado 3** deste artigo sinala que cando un empresario leve a cabo calquera comunicación ou difusión en que se faga referencia á súa adhesión á arbitrase de consumo, os consumidores poderán solicitar que as controversias que se susciten con ese empresario se resolvan a través do devandito sistema.

O CES quere manifestar que coa redacción do precepto non queda suficientemente claro o alcance da disposición. Considera que o que se pretende

é legislar en consonancia co establecido no artigo 24 3 do Real Decreto 231/2008, do 15 de febreiro, polo que se regula o Sistema Arbitral de Consumo. Este precepto sinala que *“Igualmente, se entenderá válidamente formalizado el convenio arbitral por la mera presentación de la solicitud si consta acreditado que ésta se formaliza durante el tiempo en el que la empresa o profesional utiliza el distintivo público de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, aún cuando carezca del derecho a tal uso conforme a lo previsto en esta norma”*.

Polo tanto, o CES cre que o apartado 3 do artigo 42 debería conxugar este espírito, razón pola que propón esta redacción alternativa:

3. *“Cando unha empresa leve a cabo calquera comunicación ou difusión en que se faga referencia á súa adhesión á arbitrase de consumo, as persoas consumidoras poderán solicitar que as controversias que se susciten con esa empresa se resolvan a través do devandito sistema, quedando validamente formalizado o convenio arbitral pola mera solicitude realizada durante todo o tempo en que a empresa fixo referencia á súa adhesión á arbitrase de consumo”*.

ou calquera outra redacción que contemple os postulados expostos.

Artigo 57. Plan anual de vixilancia do mercado.

O CES considera que se debe trocar a redacción da última frase do **apartado 1** para adecualo á anterior consideración, de sorte que a redacción podería quedar así:

“Do contido e dos resultados deste plan informarase ás entidades representativas dos intereses dos consumidores e dos empresarios, así como aos órganos nas que estas participan”

ou de calquera outra forma que contemple os postulados expostos.

Artigo 70. Competencias das corporacións locais en materia de consumo.

No que atinxe ao punto e) do artigo 70, apartado 3, que fai referencia á competencia de “información e asesoramento aos consumidores, a súa formación e educación, e o establecemento de oficinas e servizos de atención ao consumidor”, o CES entende fundamental incluír como obrigatoria a súa

comunicación ao organismo competente en materia de consumo, pois este debe ser coñecedor de todas as oficinas e servizos de atención ao consumidor existentes, sendo necesaria a comunicación entre estas e a propia Administración autonómica.

Artigo 73. Competencias sancionadoras.

O CES propón eliminar a expresión “*sen prexuízo das responsabilidades civís, penais ou doutra índole en que se poida incorrer*” ao considerala superflua.

Artigo 76. *Non bis in idem*.

A xuízo do CES o principio “*non bis in idem*” é unha figura que está claramente definida na xurisprudencia e no ordenamento xurídico, polo que a súa pretendida inclusión nesta norma legal considérase innecesaria.

Artigo 80. Infraccións leves

No concernente ao seu **apartado 14**, o CES considera que debería mellorarse a redacción deste precepto xa que aínda que poida sobreentenderse, non se especifican cales son os incumprimentos aos que se refire. Proponse incluír a expresión “*previstas nesta lei*”, polo que a nova redacción sería:

14. “*Os incumprimentos dos requisitos, obrigas ou prohibicións previstas nesta lei que non teñan a cualificación de graves ou moi graves*”.

Artigo 85.- Clasificación das sancións

O CES considera que debería modificarse o título deste artigo polo de “*Sancións*” por entender que responde así mellor ao seu contido.

Artigo 89. Circunstancias atenuantes

O CES considera que existe un erro no título deste artigo que realmente debería ser ***Circunstancias mixtas***.

Disposición adicional cuarta.

Parece existir unha confusión na numeración do artigo que se menciona nesta disposición, por canto o artigo 64 ao que se alude refírese a “Casos especiais na realización das probas analíticas”.

Disposicións derradeiras.

Considerando a definición que do termo “derradeira” fai o Dicionario da Real Academia Galega, o CES entende que estas disposicións deberíanse calificar como “Finais”.

CONSIDERACIÓNS SOBRE A REDACCIÓN

Á parte das consideración realizadas con carácter xeral, sinálanse, a modo de exemplo, as seguintes cuestións ortográficas ou de sintaxe que afectan puntualmente á redacción:

Cómpre a corrección de todas as formas do verbo *esixir* que se atopan no texto.

Artigo 3 3. Falta unha coma entre os termos *profesionais* e *artesanais*.

Artigo 13 2. Cómpre engadir a preposición *a* antes do termo *outros*.

Artigo 14. Deberá substituírse o artigo *os* pola contracción *aos* ou *ós*.

Artigo 16 1. Deberá eliminarse por duplicidade a expresión *no mercado*.

Artigo 18 .

Punto 1. Deberá engadirse a preposición *a* na última frase, entre os termos *unicamente* e *un determinado*.

Punto 3. No segundo parágrafo, terceira liña deberá substituírse o artigo *os* pola contracción *aos* ou *ós*.

Punto 4. No segundo parágrafo deberá corrixirse a expresión *antes de os poder comercializalos* pola correcta *antes de poder comercializalos*.

Punto 5. Substituír na segunda liña o termo *obligatoria* por *obrigatoria*.

Artigo 19 2. Deberá corrixirse na penúltima liña o termo *perido* por *período*.

Artigo 22 3. Deberá substituírse na penúltima liña o artigo *a* pola contracción *á*.

Artigo 23 3 e). Deberá substituírse na penúltima liña o artigo *a* pola contracción *á*.

Artigo 25 1. Debería mellorarse a redacción da expresión *previsións previstas*

Artigo 29 2. Na terceira liña deberá engadirse a preposición *a* entre os termos *inferior* e *dez días*.

Artigo 32 5. Deberá substituírse a forma verbal *de* pola correcta *dea*.

Artigo 32 7. Debería mellorarse a redacción evitando a duplicidade do termo *presentación*, utilizando por exemplo o termo *exposición* (*no momento da súa exposición*).

Artigo 35 2

Na primeira liña deberá substituírse a preposición *o* pola correcta *ou*.

Na segunda liña deberá corrixirse a concordancia de número do verbo *consideraranse* e trocalo por *considerarase*.

Artigo 38. Na última liña deberá substituírse a preposición *o* pola correcta *ou*.

Artigo 43 2. Na penúltima liña deberá substituírse o artigo *as* polo contracción *ás*.

Artigo 48. Na última liña do primeiro parágrafo deberá substituírse a preposición *a* pola contracción *á*.

Artigo 49 1. Deberá corrixirse a concordancia de número do verbo *establecerá* e trocarse por *establecerán*.

Artigo 59 3. Deberá eliminarse a contracción *da* na terceira liña do parágrafo.

Artigo 62 4 a). Deberá corrixirse a redacción da primeira parte do parágrafo xa que é bastante deficiente. Quedaría do seguinte modo: *Se a empresa ou o titular do establecemento onde se levante a acta foran fabricantes, envasadores ou marquistas das mostras recollidas quedará en depósito baixo o seu poder unha das mostras recollidas coa obriga de conservala en perfecto estado para a súa posterior utilización nunha proba de carácter contradictorio se fora necesario. A dita mostra entregárase xunto cunha copia da acta...*

Artigo 63 1. Deberá corrixirse a redacción deste parágrafo para que resulte máis clara. Proponse a seguinte: *As probas analíticas realizaranse en laboratorios oficiais, nos privados acreditados ou nos que fosen designados para iso pola autoridade competente en materia de consumo.*

Artigo 65 2. Deberá substituírse o artigo *os* pola contracción *aos* na liña primeira e tamén na liña segunda.

Artigo 65 3. Deberá substituírse o termo *concretos* por *concretas*.

Artigo 68 3. Deberá substituírse o artigo *a* pola contracción *á*.

Artigo 70 3 c). Deberá substituírse na primeira liña o artigo *o* pola contracción *do*.

Artigo 70 3 d). Deberá substituírse o termo *medias* por *medidas*.

Artigo 70 4. Deberá substituírse o artigo *a* pola contracción *á*.

Artigo 77 3. Deberá substituírse o artigo *os* pola contracción *aos*.

Artigo 77 5. Debera corrixirse a redacción da primeira parte deste parágrafo para que resulte máis clara. Proponse a seguinte: *No caso de que os órganos comunitarios tiveran imposto unha sanción, o órgano competente para resolver deberá tela en conta ...*

Artigo 80 1. Deberá substituírse *y* pola conxunción *e*.

Artigo 81 5. Deberá substituírse o artigo *a* pola contracción *á*.

Artigo 81 6. Deberá substituírse a contracción *á* polo artigo *a*.

Artigo 81 20. Deberá substituírse o verbo *fora* polo adverbio *fóra*.

Artigo 81 24. Deberá substituírse o artigo *a* pola contracción *á*

Artigo 81 30. Deberá corrixirse a expresión *a reparación* por *as reparacións*.

Artigo 82 2. Deberá substituírse o verbo *fora* polo adverbio *fóra*.

Artigo 83 b). Deberá corrixirse a concordancia de xénero do termo *determinadas* e trocalo por *determinados*.

Artigo 83 e). Na primeira liña corrixir a palabra *persoas*.

Artigo 84 1. Eliminar na segunda liña a preposición *de*.

Artigo 85 3. Substituír *for* pola forma verbal *fora*.

Artigo 87 d). Proponse a substitución da expresión *seren de* por *pertenzan a*.

Artigo 91 b). Deberá substituírse na terceira liña o artigo *os* pola contracción *aos*.

Artigo 91 b). Deberá substituírse na penúltima liña o artigo *as* pola contracción *ás*.

Artigo 102 2. Na primeira liña deberá substituírse o primeiro artigo *o* pola contracción *ao*.

Artigo 104 1. Na segunda liña deberá substituírse o artigo *a* pola contracción *á*.

Artigo 105 2. Na terceira e cuarta liña deberán substituírse os artigos *as* polas contraccións *ás*. Ademais deberá substituírse o termo *interesados* por *interesadas*.

Artigo 108 1. Deberá substituírse na cuarta liña o artigo *as* pola contracción *ás*.

Artigo 108 3. Deberá substituírse na terceira liña o artigo *a* pola contracción *á*.

Artigo 111 1. Deberá substituírse na primeira liña o artigo *as* pola contracción *ás*.

Artigo 112 1. Na primeira liña do segundo parágrafo deberá substituírse o artigo *as* pola contracción *ás*.

Artigo 112 1. Na segunda liña do segundo parágrafo deberá substituírse o primeiro artigo *as* pola contracción *ás*.

Artigo 112 1. Na última liña do segundo parágrafo deberá substituírse o artigo *a* pola contracción *á*.

Artigo 112 5. Na primeira liña deberá substituírse o segundo artigo *as* pola contracción *ás*. Así mesmo deberá concordarse este artigo co substantivo *persoas*.

Disposición Derradeira Segunda. Deberá substituírse o artigo *a* pola contracción *á*.

Santiago de Compostela, 30 de setembro de 2011

V^a e P.
A PRESIDENTA

O SECRETARIO XERAL

Asdo.: Corina Porro Martínez

Asdo.: Juan José Gallego Fouz

VOTOS PARTICULARES

Voto particular que presenta a Confederación de Empresarios de Galicia

Os conselleiros do grupo segundo, integrado polos representantes da Confederación de Empresarios de Galicia (CEG), queren manifestar a través da presentación do presente voto algunhas observacións que na súa opinión se deberon ter en conta no texto do ditame.

Os integrantes do grupo segundo queren manifestar que estas observacións non implican a ausencia de conformidade co texto do ditame que aprobou a Comisión Sectorial n.º 1 do CES co que este **grupo segundo** está de acordo.

Artigo 6. Ambito de aplicacion.

Establécese que no caso de relacións de consumo, a aplicación dunha regulación sectorial específica no poderá supoñer a vulneración dos dereitos recoñecidos nesta lei que terá carácter prevalente.

Esta mención supón ir en contra do principio de aplicación prevalente da lei especial sobre a xeral, cuestión que debe merecer a nosa crítica, por supoñer *de facto* a derogación daquelas normas sectoriais aplicables a relacións de consumo concretas e que entendemos deben prevalecer con respecto á lei xeral (v.gr. lei de turismo, lei de vivenda).

Proponse polo tanto a eliminación do artigo 6.2

Artigo 12. Interpretación a favor do consumidor.

Establécese que as normas de protección dos consumidores interpretaranse en favor do consumidor, que no suposto de confusión ou diferenzas interpretativas, toda publicidade, comunicación comercial, oferta, práctica ou

cláusula será interpretada en favor do consumidor e por último, atribúese á Administración autonómica a facultade de interpretar as normas de protección dos consumidores e das cláusulas que rexan as relacións de consumo.

Tal e como sinalou a sentenza do Tribunal Constitucional 62/1991, do 22 de marzo, iso podería vulnerar a competencia exclusiva do Estado, dado que estamos na sede das “bases das obrigas contractuais”, competencia que non corresponde á Comunidade Autónoma de Galicia, pois incidiría claramente no dereito de obrigas; pero é máis, nun sistema como o noso de separación de poderes, a interpretación das obrigas corresponde aos órganos xurisdiccionais, nunca ao executivo.

É de todo punto excesivo que a comunidade autónoma estableza regras interpretativas respecto de normas que escapan á súa competencia, así como que establezan con carácter xeral regras interpretativas de normas, pois os criterios interpretativos das normas son de competencia estatal e están establecidos no Código civil. O lexislador estatal ten competencia exclusiva na determinación dos efectos das leis e da súa aplicación, a reserva competencial recae sobre as normas que determinan os efectos das leis e sobre as que conteñen as regras xerais da súa aplicación.

Neste sentido, entendemos que debe eliminarse o artigo 12.

Artigo 14. Deber de dilixencia.

Esíxese un deber de dilixencia ao empresario nas relacións de consumo para cumprir coas súas obrigas.

No entanto, este deber de dilixencia, tal e como se establece, imponse exclusivamente a unha das partes da relación negocial, o que resulta desproporcionado, dado que debe ser exixible a ambas as partes.

Capítulo II Protección da seguridade e a saúde dos consumidores.

Cabe chamar a atención sobre a non adaptación desta regulación á establecida no Real Decreto 1801/2003, do 26 de decembro, sobre seguridade xeral dos produtos.

Artigo 17. Bens destinados de forma exclusiva para uso profesional.

Este artigo establece que:

“A publicidade e venda ao consumidor de bens destinados de forma exclusiva ao seu uso profesional porque así se indique na súa etiquetaxe, deberá realizarse de forma claramente separada ou diferenciada”.

Novamente, mentres a normativa estatal regula maiores garantías de seguridade para os produtos químicos e os artigos que integren substancias clasificadas como perigosas (concretadas en exixencias de envasado e información), neste ampliáanse as garantías a unha gama indeterminada de produtos que se poden cualificar como de “uso profesional”, e con dúas exixencias que, como mínimo, presentan dúbidas de importancia:

Ao que se refire o concepto de “publicidade”: publicidade no lugar da oferta e de venda; todo tipo de publicidade (escrita, web etc.)

En que forma se cumpre o requisito da “clara separación e diferenciación”:

Pero é que, a maiores, a referencia a este tipo de produtos de “uso exclusivo profesional”, que, de novo, é excesivamente ampla, abre a porta a considerar, polo menos para estes efectos, non aos “consumidores” propiamente ditos senón a outros “empresarios” (segundo o concepto que de tales se fai no artigo 4).

É por isto que debería eliminarse ou, subsidiariamente, aclararse o acou-tarse expresamente o alcance de tal precepto.

Artigo 25. Información do prezo ou contraprestación.

Precísase que, en caso de contradición respecto ao prezo ou contraprestación pola adquisición dun ben ou servizo que se realice en calquera comunicación comercial interpretárase en favor do consumidor ou usuario. Para estes efectos e, coñecendo as prácticas actuais, cómpre facer unha salvidade na dita interpretación. Así, debe engadirse que tal interpretación cederá no suposto de que se produzan erros manifestos e notorios alleos ao empresario ou se quebre o principio de boa fe contractual, tal e como se recolle no noso Código civil.

Neste artigo tamén se establece unha interpretación favorable ao consumidor cando existan dúbidas respecto ao ben ou servizo polo que se satisfai unha contraprestación. Debe salvarse a dita interpretación nos casos nos que interveña erro alleo ao empresario ou mala fe polo consumidor.

Artigo 27.4. Oferta, promoción e publicidade.

De novo idéntica valoracións negativa debe efectuarse sobre a interpretación favorable ao consumidor neste artigo “Se o contrato contén cláusulas máis beneficiosas para o consumidor, estas deben prevalecer sobre o contido da oferta, promoción o publicidade.”

Artigo 28. Constancia das condicións das ofertas.

Se lle impón ás empresas a obriga de facilitar as gravacións efectuadas aos consumidores no prazo máximo de 3 días desde a solicitude efectuada polo consumidor.

Neste sentido, hai que ter en consideración que se as gravacións efectuadas supón o tratamento de datos de carácter persoal, estes encóntranse protexidos e amparados pola Lei orgánica de protección de datos e nela recóllense os requisitos e dereitos das persoas para o exercicio dos dereitos de acceso, rectificación, cancelación e oposición, sendo que o prazo que se indica neste anteproxecto son diferentes dos indicados pola LOPD e os requisitos para o seu exercicio, veñen regulados na dita lei orgánica, non sendo tidos en consideración por este proxecto normativo.

Por outra parte, esta obriga é de imposible aplicación práctica, dado que o prazo de tres días non é razoablemente viable na realidade e o custo que suporía asumir a realización da obriga de entrega e distribución de copias de gravacións a todos os consumidores que o soliciten sería totalmente desproporcionado e abusivo para os operadores.

Por estes motivos, debería modificarse o artigo 28.4 e eliminarse o apartado 3.

Artigo 33. Servizos de atención ao consumidor.

A proxectada normativa inclúe materias que están pendentes de regulación no ámbito estatal, como é o caso da proxectada normativa de servizos de atención ao cliente –que xa pasou polo trámite do ditame preceptivo do CES estatal—. Dado que moitos dos preceptos desta proxectada normativa terán o carácter de básicos, entendemos prudente esperar á regulación proxectada no ámbito estatal antes de regular esta materia na nosa comunidade autónoma, por canto poderán producirse problemas de inconstitucionalidade sobrevida da proxectada normativa.

Existe xa unha profusa e detallada regulación en materia de protección de consumidores e usuarios e, en particular, en relación aos servizos de atención ao cliente:

A normativa que regula estes aspectos inclúe, entre outros, a Lei xeral de telecomunicacións (Lei 32/2003) e o Real decreto 424/2005 que desenvolve aspectos de protección dos usuarios.

Por outra parte, a Orde ITC/1030/2007 establece de maneira concreta e exhaustiva as condicións relativas á resolución de reclamacións no sector das comunicacións electrónicas e a atención ao cliente.

E máis recentemente, hai pouco máis dun ano, este marco completouse coa aprobación da Carta de Dereitos dos Usuarios de Telecomunicacións (Real decreto 899/2009) que regula exhaustivamente os servizos de atención al cliente e os dereitos dos usuarios.

Finalmente, a lexislación do sector das comunicacións electrónicas tamén se preocupa por mellorar a calidade dos servizos de comunicacións electrónicas a disposición dos usuarios, sendo unha regulación sectorial moito máis exigente que a doutros servizos de interese xeral á hora de establecer medidas de control da calidade dos servizos de telecomunicacións.

Tamén desde o ano 2006 a Orden de calidade (Orde ITC/912/2006) obriga aos operadores de telecomunicacións a publicar información periódica e comparable sobre diferentes aspectos da calidade dos servizos de telefonía fixa, móbil e Internet. De maneira complementaria, a Secretaría de Estado para as Telecomunicacións e a Sociedade da Información (SETSI) elabora e publica periodicamente un informe trimestral baseándose na información auditada dos operadores, sobre a calidade dos servizos de telefonía fixa, móbil e Internet.

O texto proposto no vén senón introducir maior confusión no marco xeral e sectorial de protección dos consumidores e usuarios, polo que propoñemos a súa eliminación.

Por outra parte, dadas as obrigas impostas no proxecto de lei, e as súas correspondentes cargas e custos, podería resultar discriminatorio establecer estas obrigas sen un análise detallado dos diferentes sectores dos servizos de carácter continuado.

Artigo 36. Manifestación de morosidade.

Neste artigo establécese que só poderá manifestarse polo empresario que un consumidor se encontra en mora cando exista un recoñecemento pola súa parte ou un título executivo que así o declare.

A existencia do recoñecemento da situación de mora por parte do consumidor conculca gravemente o dereito de obrigas. Non se debería limitar ao empresario a consideración de consumidor moroso aos supostos de recoñecemento por parte do debedor o título executivo que así o declare, pois a mora é un concepto xurídico do dereito de obrigas; cuestión distinta é que o texto se estea referindo á inclusión dun consumidor nun rexistro de morosos, é polo que entendemos imprescindible que a redacción deste artigo se refira aos “registros de morosidade” como tal, en substitución do termo “mora” en xeral.

Artigo 42. Arbitraje.

Entendemos que, polo propio significado do texto, se está convertendo un procedemento voluntario, segundo o artigo 58 da normativa estatal, en obrigatorio de forma indirecta. Facemos esta afirmación polo feito de que no texto se vincula a adhesión ao sistema voluntario de arbitraje á consecución de contratos coa Administración e á concesión de axudas e subvencións públicas, debendo ser o apropiado que se considerase a adhesión como un criterio positivo e non un castigo ao que exercite o seu dereito a non adherirse a este sistema.

Neste mesmo sentido, o sometemento a arbitraje considérase unha circunstancia atenuante dentro dun procedemento sancionador, co cal se volve a

intentar, en certa forma, facer obrigatorio por vías indirectas e forzosas un sistema voluntario na actualidade.

Seguindo con este artigo parécenos gravísimo simplemente o formular que se sancione o incumprimento dun laudo arbitral co reintegro da axuda o subvención o a resolución do contrato, posto que, para estes casos de incumprimento de laudos, xa existe o procedemento xudicial de execución de laudos arbitrais, entendendo que non deben vincularse cousas tan diferentes, correspondendo como xa dicimos ao xuíz ou exixir o cumprimento do laudo, como xa ocorre na actualidade.

Por estes motivos, propónse a eliminación dos apartados 5 a 8 deste precepto.

Artigo 49. Colaboración e cooperación.

No apartado 4 deste artigo sinálase que “a Administración competente en materia de consumo colaborará coas entidades locais e coas asociacións de consumidores na elaboración e coordinación dos programas e plans de formación e educación. Para tal fin créase a mesa para o fomento do consumo responsable... que se desenvolverá regulamentariamente”.

Entendemos que na composición da dita mesa incluíranse representantes do sector empresarial por ser parte implicada, como noutros órganos (v.gr. mesas locais de comercio) participan os consumidores .

Consideramos que, neste caso, as asociacións empresariais teñen dereito a formar parte da Mesa para o fomento do consumo responsable de acordo co establecido na Lei 17/2008, de participación institucional.

Artigo 63. Práctica de probas analíticas.

Debería aboar a Administración todas as análises e probas, tamén as contraditorias nos supostos de rectificación da análise inicial.

Título III.- Réxime sancionador

Artigo 78. Carácter das infraccións en materia de defensa dos consumidores.

Deberían acoutarse as concretas infraccións de disciplina de mercado ás que se refire este precepto pois non todas as incluídas no anteproxecto entran dentro deste concepto.

Capítulo II. Infraccións e sancións.

Aparecen tipificadas condutas enormemente amplas como a **introdución de cláusulas abusivas** nos contratos, pois tal cualificativo deberá ser xudicialmente declarado, por exemplo, o “realización de prácticas abusivas” significa unha norma sancionadora en branco que lonxe de xerar certeza xera unha indubidable inseguridade xurídica.

Tipifícase como infracción a *“ausencia de corrección, consideración o respecto aos consumidores e usuarios, e que non teñan o carácter de graves”*. Resulta cando menos rechamante que só se faga mención a faltas de respecto do empresario e non do consumidor que na práctica tamén se producen; parece que o ben só se castiga a unha parte ou ben se presume, con carácter previo, que só se producen estas faltas por parte dos empresarios. Debería eliminarse esta infracción no só das cualificadas como leves senón tamén das graves, pois tendo en conta que a sanción pode chegar aos 15.000 € resulta excesiva e fóra de lugar en relación á infracción “presuntamente” cometida.

Segundo con este asunto cualifícase como grave *“o incumprimento dos laudos arbitrais o de calquera acordo ao que se chegase co consumidor despois da presentación da reclamación”*. Insistimos novamente no feito de que para o incumprimento dos laudos arbitrais xa existe o oportuno procedemento xudicial. E en canto á consideración como grave do incumprimento de calquera acordo entre consumidor e usuario que se menciona, queremos sinalar que impoñer unha sanción de ata 15.000 € podería ser desproporcionado en virtude do concreto acordo ao que se refira polo que debería matizarse na norma a que supostos se aplicaría a clasificación como grave, establecendo elementos cualificadores desta.

Artigo. 85. Clasificación das sancións.

No artigo 85, que leva por título Clasificación das sancións, establécese que as empresas que foron sancionadas pola comisión de infraccións graves o moi graves non poderán recibir axudas de ningunha clase.

Consideramos que debe eliminarse esta referencia, por canto a Lei 9/2007, do 13 de xuño, de subvencións de Galicia, no artigo 10.2.a) e 10.2.h) xa establece as condicións polas que as empresas non poden optar as subvenciones:

2. Non poderán obter a condición de beneficiario ou entidade colaboradora das subvencións reguladas nesta lei as persoas ou entidades nas que concorra algunha das circunstancias seguintes, agás as que pola natureza da subvención se exceptúe pola súa normativa reguladora:

b) Solicitar a declaración de concurso, ser declarados insolventes en calquera procedemento, acharse declarados en concurso, estar suxeitos a intervención xudicial ou ser inhabilitados conforme á Lei concursal sen que conclúa o período de inhabilitación fixado na sentenza de cualificación do concurso.

h) Ser sancionado mediante resolución firme coa perda da posibilidade de obter subvencións segundo esta lei ou a Lei xeral tributaria.

É polo que consideramos que debería facerse unha mera referencia á normativa de subvencións.

Por outra parte entendemos que non debería caber ningunha agravación sobre o réxime sancionador vixente.

Artigo 87. Circunstancias agravantes.

Considérase como circunstancia agravante a posición relevante do infractor o infractora no mercado; consideramos inxustificado que se considere agravante só polo feito de posuír unha posición relevante no mercado. Por este motivo, propoñemos no ter en conta para a graduación das sancións a capacidade económica da empresa.

De igual modo o apartado e) sinala como circunstancia agravante o Incumprimento xeneralizado no sector, sen máis especificación o que en rea-

lidade xera unha absoluta inseguridade xurídica e unha clara indefensión, no respectando tal precepto os principios que en materia de réxime sancionador existen.

Artigo 93. Prescrición das infraccións.

Con respecto ao artigo 93, que leva por título prescrición das infraccións, sinalar que chama a atención o amplísimo prazo de prescrición de 5 anos, contido único e común para calquera infracción, sen ter en conta a obrigada proporcionalidade.

Ao respecto, parécenos oportuno poñer de manifesto o seguinte:

Que a Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, no seu artigo 132, regulador da prescrición en materia de potestade sancionadora, fixa tres tramos diferenciados con prazos de prescrición distintos en función das cualificacións leves, graves o moi graves que poidan ter as posibles infraccións. Así as infraccións leves prescriben aos 6 meses, as graves aos 2 anos e as moi graves aos tres anos.

Que se efectuamos unha análise comparativa das normas que, en materia de defensa de consumidores, poidan estar vixentes en comunidades autónomas do noso contorno, atopámonos con que maioritariamente continúaase en relación a este aspecto concreto, un criterio de proporcionalidade:

Aragón: prescrición aos 3, 2 e 1 anos (infraccións moi graves, graves e leves, respectivamente).

Canarias: prescrición aos 5, 3 e 2 anos (infraccións moi graves, graves e leves, respectivamente).

Castela-A Mancha: prescrición aos 5, 2 e 1 anos (infraccións moi graves, graves e leves, respectivamente).

Estremadura: prescrición aos 3, 2 anos e 6 meses (infraccións moi graves, graves e leves, respectivamente).

Murcia: prescrición aos 3, 2 anos e 6 meses (infraccións moi graves, graves e leves, respectivamente).

Navarra: prescrición aos 3, 2 e 1 ano (infraccións moi graves, graves e leves, respectivamente).

País Vasco: prescrición aos 3, 2 e 1 ano (infraccións moi graves, graves e leves, respectivamente).

Que, na nosa opinión en cuanto á prescrición en materia de consumo debería aplicarse a Lei 30/1992 (cos tramos de prescrición referidos anteriormente) a ser norma de rango superior e posterior ao Real decreto 1945/1983.

Por estes motivos, propoñemos que se adapte ao establecido na Lei 30/92:

- 3 anos para as moi graves,
- 2 anos para as graves e,
- 6 meses para as leves.

Artigo 95 Responsables

En relación co artigo 95, solicitamos a retirada do apartado 5 e polo tanto a consideración de responsables das persoas que integren os órganos de dirección ou administración da empresa polo simple feito de representar os ditos cargos.

Tal previsión a constitúe unha ampliación antixurídica do réxime establecido na normativa estatal e, a maiores, vulnera os principios reitores de responsabilidade na sociedades de capital e persoas xurídicas, dado que a responsabilidade administrativa é indirectamente imputable e ás persoas xurídicas, agás que concorran noutras circunstancias ou elementos de imputación, legalmente definidas que puidesen xustificar esta extensión.

Se só se engade a literalidade do precepto que estende dunha forma practicamente ilimitada e indeterminación a calquera persoa integrante dos órganos reitores da persoa xurídica, resulta totalmente desproporcionada e debe ser eliminada.

Artigos 96 e 97 . Bens identificados e non identificados.

Considérase responsable de calquera infracción cometida ao primeiro

comercializador, establecendo unha responsabilidade obxectiva sen xustificación ningunha, saltándose con isto o principio básico do dereito de responsabilidade por acción. Polo que consideramos se deben suprimir estas mencións do anteproxecto de lei.

Artigo 113. Caducidade

Regula este artigo a institución da caducidade dunha forma un tanto peculiar, por fases, o que permite, por isto un alargamento inxustificado do dito prazo que, entendemos non é axustado á institución legal da caducidade. Coa redacción deste artigo, o que, ao final, estase establecendo é un prazo de caducidade, como mínimo, dun ano e medio en dúas fases, o que entendemos non é axustado a dereito, por canto o prazo de caducidade é un prazo único, que se computa do principio ao final do procedemento, e que, precisamente, o que garante ao interesado é a resolución íntegra deste nun período determinado, independentemente dos retrasos administrativos que se poidan producir nunha ou varias fases do procedemento. Por isto, consideramos que o prazo de caducidade deberá regularse como o prazo único que é, de principio a final do procedemento, e no dito prazo, en concordancia coa práctica normativa administrativa e a regulación común da maioría das normativas administrativas, debería ser, como máximo, dun ano, prazo razoable para a tramitación dun procedemento deste tipo e que se vén manifestando suficiente na práctica administrativa.

Santiago de Compostela, 27 de setembro de 2011

VOTO PARTICULAR QUE PRESENTA A UNIÓN DE CONSUMIDORES DE GALICIA – UCGAL

Desde que no ano 1984 se promulgara o Estatuto Galego do Consumidor e Usuario as relacións de consumo evolucionaron ata un punto que dificilmente era previsible naquel entón, razón pola que a Unión de Consumidores de Galicia valora a oportunidade da futura lei.

A protección das persoas consumidoras configúrase como un principio reitor da política social e económica e deriva da propia Constitución Española, é dicir, que se trata dun principio informador que serve de fundamento e orientación para a actuación dos poderes públicos nas súas diversas manifestacións, para que teña un rol tuitivo na protección dos dereitos das persoas consumidoras. Esta protección esténdese no só a un dereito á información, saúde e seguridade, ben presentes no texto, senón tamén á protección dos seus lexítimos intereses económicos e a unha efectiva participación na política de consumo.

Con carácter xeral a Unión de Consumidores de Galicia considera que o texto que se presenta a consideración servirá para dar resposta á casuística de abusos, cada vez máis xeneralizados, que se espallan día a día no eido das relacións de consumo e que están a provocar crecentes situacións de desequilibrio cuxa orixe, xa non só refire á clásica concepción da predisposición contractual senón que, tamén se atopa noutras situacións de dominación económica, xurídica e técnica habituais no tráfico.

Cómpre pois artellar medidas e dotar ferramentas que permitan nivelar a balanza e que consigan reducir unha asimetría presente na contratación entre empresas e persoas consumidoras, tanto nas fases previas como nas posteriores á perfección dos contratos.

Así, a Unión de Consumidores de Galicia valora moi positivamente distintas medidas presentes no texto do anteproxecto e cuxa finalidade é dar resposta ás situacións descritas; entre elas a previsión de publicación no DOG e

na páxina web da Xunta de Galicia das prácticas e condicións consideradas abusivas como consecuencia da súa verificación no mercado e que así fosen ratificadas polos órganos xudiciais.

Por outra banda e a pesares de que son significativas as disposicións do texto que se caracterizan polo seu carácter preventivo, sobre todo en materia de saúde e seguridade das persoas consumidoras, a Unión de Consumidores de Galicia valora positivamente que non se descoide o desenvolvemento dun eficaz réxime sancionador que opere cando aquelas medidas e outros mecanismos de autorregulación fallan. Concretamente, considera acertada a introdución de medidas de carácter accesorio entre as que cómpre destacar a obriga de publicación das sancións ou as que suporán a limitación da capacidade para recibir subvencións ou para contratar coas administracións dos empresarios infractores.

Especial mención merece o aproveitamento da competencia sancionadora que será de aplicación a calquera relación de consumo con independencia do sector do mercado de que se trate e con independencia de que conte cunha regulación específica; circunstancia que a xuízo da Unión de Consumidores de Galicia propiciou e contribuíu ao tratamento dispar de situacións similares cando non idénticas.

Como aspectos negativos a Unión de Consumidores de Galicia considera que o texto adoece de certas carencias que ao seu xuízo merecerían ter cabida no mesmo e nalgúns casos un axeitado tratamento.

Respecto á protección dos intereses económicos das persoas consumidoras a Unión de Consumidores de Galicia critica a ausencia no texto dunha referencia que estableza o dereito a poder realizar o pago do prezo dos produtos e servizos en metálico, unha regra que é a xeral do noso dereito de obrigacións e que nembargante estase a ignorar a diario por algúns sectores empresariais. Así mesmo e en relación co pago e cando no sexa posible o uso de efectivo, dada a natureza da relación de consumo, debería prohibirse o cobro de cantidades engadidas ou a aplicación de sobrecustos polo uso doutros medios de pago.

Tamén en materia de prezo criticase a posibilidade de que cando existan diferenzas entre os prezos anunciados para un mesmo produto ou servizo non poida o empresario esixir o máis elevado pero tampouco o menor, obviando a posibilidade de que existan máis de dous prezos discordantes e de xeito con-

trario á previsión que fai a vixente Lei de Ordenación do Comercio Interior de Galicia que nestes supostos obriga a vender ao prezo máis baixo. Unha situación que *de facto* suporía a discriminación dos comerciantes respecto doutros empresarios.

No tratamento dos orzamentos e a súa elaboración a Unión de Consumidores de Galicia considera que debería incidirse no seu carácter previo así como na necesidade da súa aceptación expresa realizada por escrito do propio puño e letra da persoa consumidora; unha previsión existente no ordenamento xurídico para os casos de renuncia á elaboración do mesmo e que leva a protección do empresario e non da persoa consumidora, a parte débil da relación.

Toda unha sorte de previsións que non se inclúen no texto e que ademais deberan ter a súa correlación en sede de infraccións e sancións, do mesmo xeito que outras cuestións relativas a deficiencias en materia de atención ao consumidor e reclamacións.

Entre elas, a falta de inclusión dun precepto que contemple a responsabilidade dos empresarios polos danos e prexuízos que puideran ocasionarse ás persoas consumidoras de resultados da presentación dunha reclamación ou a extensión da obriga de facilitar un número de referencia cando se presente unha reclamación a calquera outra petición ou solicitude realizadas por estas aos servizos de atención ao cliente, sobre todo en relación con servizos de interese xeral e respecto de empresas que non contén con establecementos físicos.

Respecto ao dereito á audiencia en consulta e á participación das persoas consumidoras na toma das decisións que lle poidan afectar directa ou indirectamente, a escasa aposta que se fai polas organizacións de consumidores. Bótase en falta unha declaración expresa da vontade de apoio e fomento por parte da Administración Autonómica deste tipo de entidades, e elo a pesares de que si existe esta previsión en relación coas entidades locais. Así mesmo e a pesares da previsión dunha futura norma que regule os dereitos e obrigas das organizacións de consumidores sería aconsellable que cando menos se incida nas principais características deste tipo de entidades así como nos seus fins, entre os que non se poderán incluír outros distintos da información, formación, defensa ou representación das persoas consumidoras.

Só a estas organizacións corresponde a representación, consulta e participación para a defensa dos dereitos e intereses xerais das persoas consumido-

ras polo que o texto do anteproxecto non debe introducir ningunha referencia que limite ou desvirtúe esta competencia exclusiva, como sen embargo fai no artigo 51.

Corresponde así mesmo a estas, decidir e determinar o alcance e funcións dun órgano como o que se prevé no artigo 53 do texto. A xuízo da Unión de Consumidores de Galicia, a este órgano non se lle pode conferir o carácter de representante de todas as organizacións de consumidores de Galicia, e menos aínda daquelas que non desexen ser representadas ou cando se puideran establecer límites ou condicións para participar naquel órgano. Só poderá ser un órgano de representación de todas cando todas estean presentes.

Respecto da representación institucional e consulta das organizacións de consumidores ante as administracións públicas, entidades e organismos, tampouco debería limitarse a ese órgano xa que suporía limitar as facultades que o ordenamento xurídico confire a estas entidades como representantes dos intereses xerais das persoas consumidoras. Ademais obrigaría a que toda administración, entidade ou organismo acudise a ese futuro órgano incluso cando se trate de asuntos de orde local, o que podería levar consigo un desbordamento da capacidade dun órgano que na súa versión actual non conta con medios, recursos e nin sequera personalidade xurídica.

En particular e sobre o traballo desenvolvido por estas entidades deberá garantirse o recoñecemento ás mesmas da condición de interesado nos procedementos sancionadores que se inicien de resultados dunha denuncia da propia entidade realizada ben en representación dos intereses xerais das persoas consumidoras ben en representación dalgún dos seus membros, e elo xa que logo o texto non fai nin previsión nin remisión ningunha respecto desta cuestión, e se trata dun requisito imprescindible para que estas entidades poidan desempeñar eficazmente o seu traballo de representación das persoas consumidoras. Existindo cobertura legal nas normas de procedemento administrativo, e non concorrendo obstáculo algún, cómpre incluír o seu expreso recoñecemento no texto da futura lei.

Por último respecto das disposicións relativas a infraccións a Unión de Consumidores de Galicia quere por de manifesto a ausencia das seguintes nos listados do texto:

- Que o empresario non dispoña de follas de reclamación ou negue a súa entrega ás persoas consumidoras que o soliciten

- Non dispor dun cartel anunciador da existencia de follas de reclamación ao dispor das persoas consumidoras.
- Impor ás persoas consumidoras o deber de comparecer persoalmente para exercer os seus dereitos ou realizar cobros, pagos ou outros trámites que non teñan a consideración de actos personalísimos.
- As comentadas en relación co impedimento para o pago en metálico cando este sexa posible ou co cobro de cantidades ou sobrecustos derivados da utilización dun medio de pago distinto do efectivo.
- A utilización fraudulenta de distintivos de calidade, circunstancia que no entanto está prevista respecto do uso fraudulento do distintivo de adhesión ao sistema arbitral de consumo, que ten no texto o tratamento de elemento de calidade na oferta e prestación dos servizos.

Respecto das sancións a Unión de Consumidores de Galicia non comparte a previsión de redución dun 70% do importe da sanción prevista no artigo 91 do texto, por considerala demasiado elevada e por entender que con esta formulación se está a pensar máis en cuestións recadatorias que na sanción de prácticas contrarias aos dereitos das persoas consumidoras. Ademais considera que os supostos nos que non operará esta redución deberá necesariamente estenderse aos supostos nos que o expediente se inicie como consecuencia de denuncia dunha organización de consumidores máximo cando se faga en representación dos intereses xerais das persoas consumidoras.

Santiago de Compostela, 27 de setembro de 2011



Este documento está tamen dispoñible en
www.ces-galicia.org

