



INFORME DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA Y CONSUMO SOBRE LAS ALEGACIONES PRESENTADAS AL BORRADOR DEL ANTEPROYECTO DE LEY SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS EN CASTILLA-LA MANCHA.

Por Resolución de 15/01/2018, de la Secretaría General de la Consejería de Sanidad, publicada en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha número 16, de 23 de enero de 2018, se dispone la apertura de un período de información pública del borrador del citado anteproyecto, fijando en su artículo segundo un plazo de información pública de veinte días hábiles, contado a partir del día siguiente al de la publicación oficial de la Resolución.

Una vez finalizado el citado plazo, se procedió al estudio de las alegaciones presentadas en tiempo y forma por los interesados que se relacionan a continuación:

- Dirección Provincial de Sanidad en Guadalajara.
- Unidad de Coordinación de Estrategia Económica (Consejería de Economía, Empresas y Empleo).
- DG Vivienda y Urbanismo (Consejería de Fomento).
- Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha (Vicepr. 1ª).
- Asuntos Europeos (DG Rels. Instituc. y Asuntos Europeos. Vicepr. 1ª).
- Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla-La Mancha, a través de CAVE C-LM (Confed. Regional de Asociaciones de Vecinos de C-LM).
- CECAM (Confederación Regional de Empresarios de C-LM).
- CERMI (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad de C-LM).
- Fed. Hostelería (Federación Regional de Empresarios de Hostelería y Turismo C-LM).
- Gas Natural FENOSA.

Del mismo modo, han sido valoradas las propuestas del Servicio de Control de Mercado del Área de Consumo de esta Consejería y de la Dirección Provincial de Sanidad en Albacete. La Unidad de Coordinación de Estrategia Económica desarrolla sus alegaciones el 13 de marzo de 2018. En el plazo de 10 días hábiles posterior a la sesión del Consejo Regional de Consumo celebrada el día 14 de marzo de 2018 se recibe un escrito de alegaciones de CECAM con fecha 19 de marzo, que reitera las ya presentadas, incluyendo algunas matizaciones adicionales. En el citado plazo, el día 23 de marzo, CERMI remite una nota que desarrolla sus alegaciones.

El 3 de abril de 2018, se recibe informe de la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia, en contestación a la solicitud formulada el 19 de enero de 2018.

Estudiada la documentación recibida, se procede a emitir el correspondiente informe, en el que se exponen de modo ordenado las diversas aportaciones tomando para ello como referencia la propia estructura y numeración del articulado del borrador del anteproyecto de ley.

Se indica con mayúsculas la entidad proponente. El texto de cada propuesta se transcribe en cursiva, resaltando en negrita los cambios que en su caso se aporten.

En segundo lugar se expone el pronunciamiento al respecto y en su caso el texto que proceda incorporarse al borrador, señalando los cambios en negrita para facilitar su localización.

Alegaciones a la Exposición de Motivos

INSTITUTO DE LA MUJER:

*Aunque lo digan así las normas expresamente, consideran oportuno “**personas consumidoras y usuarias**”. En algunos casos se puede utilizar **desdoblamiento consumidoras/consumidores o las consumidoras y los consumidores**.*

2

Se acepta en parte. En el conjunto de todo el texto se han realizado los cambios que han sido propuestos, con indicaciones en el sentido procedente en algunos casos concretos. Las referencias a normativa vigente se hacen de forma literal en sus propios términos.

CERMI:

*Asimismo, para la elaboración de la presente Ley se ha tenido en cuenta la normativa de la Unión Europea aprobada durante los últimos años en esta materia, y que se ha visto incrementada debido a una mayor incidencia del derecho de las personas consumidoras en el mercado de bienes y servicios. Debiendo destacarse entre otras, la de seguridad general de los productos, responsabilidad por productos defectuosos, sistemas de pago, comercialización a distancia de servicios financieros, pensiones, seguros e inversiones, ventas a domicilio, utilización de inmuebles en régimen de tiempo compartido, viajes combinados, acciones de cesación, cooperación administrativa, seguridad de los servicios y responsabilidad de los proveedores de servicios, comercio electrónico, servicios de interés general, prácticas comerciales desleales, **añadir prácticas de juego ilegal**.*



No se acepta. Las prácticas de juego si son ilegales son actividades delictivas reguladas por el Derecho Penal.

Nota adicional de 23.03.2018: I. Algunas de las alegaciones se referían a la necesidad o conveniencia de incluir en el texto del Anteproyecto las actividades de juego ilegal, es decir, aquellas que realizan las asociaciones o entidades que no disponen de la correspondiente autorización administrativa. En concreto, dichas alegaciones fueron las siguientes: Primera. Exposición de motivos (Reitera la ya transcrita).

No se acepta. La materia de juego ya tiene regulación específica y contempla las medidas que corresponden frente al juego ilegal.

CERMI:

En definitiva, la necesidad de esta Ley encuentra justificación de una parte, en las principales aportaciones que conlleva, y de otras en la determinación de los objetivos que la sustentan. Creemos que sería importante hacer referencia básica a la ley 7/2014 de garantía de los derechos de las personas con discapacidad sobre todo por tener varios artículos sobre consumo. Sería interesante mencionar las referencias sobre el acta europea de accesibilidad y los objetivos de desarrollo sostenible 2030 respecto a aquellos temas que tienen que ver con los derechos de las personas consumidoras.

Se acepta. Se incorporan las referencias en la Exposición de Motivos, empleando para ello los criterios de técnica normativa, con el siguiente texto:

Igualmente, se garantizan los derechos de las personas con discapacidad, se procede de conformidad con el acta europea de accesibilidad y los objetivos de desarrollo sostenible 2030 respecto a los temas relacionados con los derechos de las personas consumidoras.

INSTITUTO DE LA MUJER:

- *Establecer un marco normativo transversal en materia de consumo que pretende dar cobertura a toda iniciativa o desarrollo que cualquiera de las áreas competenciales de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha desee llevar a cabo y **cuyos destinatarios sean los ciudadanos castellano-manchegos cuyas personas destinatarias sean los ciudadanos y ciudadanas castellano-manchegas** en su calidad de personas consumidoras.*

Se acepta, reformulando el texto en el sentido que se muestra:

- Establecer un marco normativo transversal en materia de consumo que pretende dar cobertura a toda iniciativa o desarrollo que cualquiera de las áreas competenciales de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha desee llevar a cabo y **cuyas personas destinatarias sean castellano-manchegas** en su calidad de personas consumidoras.

CERMI:

Proponemos incluir un apartado relativo a un consumo accesible e inclusivo:

- ***Facilitar un consumo accesible e inclusivo, que toma en consideración a todas las personas y que tiene en cuenta las distintas discapacidades y limitaciones. El objetivo es que todas las personas puedan ejercer su derecho a consumir productos y a usar servicios y entornos del modo más autónomo posible, accesible y seguro, sin que exista discriminación de ningún tipo que imposibilite el disfrute de ese derecho.***

Se acepta, empleando para ello los criterios de técnica normativa, con el texto que se muestra:

4

- **Facilitar un consumo accesible e inclusivo, que toma en consideración a todas las personas y que tiene en cuenta las distintas discapacidades y limitaciones. El objetivo es que todas las personas puedan ejercer su derecho a consumir productos y a usar servicios y entornos del modo más autónomo posible, accesible y seguro, sin que exista discriminación de ningún tipo que imposibilite el disfrute de ese derecho.**

CERMI:

- Adaptar la intervención administrativa en materia de consumo a los nuevos retos que plantea, en general, la sociedad actual y, en particular, los cambios producidos por el impacto de las **nuevas** tecnologías de la información y la comunicación. *Eliminar el término nuevas.*

Se acepta, con este texto:



Castilla-La Mancha

- **Adaptar la intervención administrativa en materia de consumo a los nuevos retos que plantea, en general, la sociedad actual y, en particular, los cambios producidos por el impacto de las tecnologías de la información y la comunicación.**

INSTITUTO DE LA MUJER:

- *Redactar un texto legal con arreglo a las nuevas directrices de producción normativa **utilizando, asimismo, un lenguaje inclusivo con aplicando la perspectiva de género.***

CERMI:

- *...un lenguaje **accesible e inclusivo**...*

Se aceptan ambas, quedando así:

- Redactar un texto legal con arreglo a las nuevas directrices de producción normativa **aplicando la perspectiva de género con un lenguaje accesible.**

Este texto vuelve a ser modificado como consecuencia de la siguiente propuesta:

UNIDAD DE COORDINACION DE ESTRATEGIA ECONOMICA:

En las presentes observaciones se hacen constar aspectos que no sólo afectan a la garantía de unidad de mercado y defensa de la competencia, sino que intentan contribuir a la realización del objetivo de buena regulación a través de los principios de proporcionalidad (evitar que regulaciones que generen pequeñas mejoras impongan grandes restricciones a la libertad o a la actividad económica) y simplicidad (la regulación debe ser simple y clara de modo que sea fácil su comprensión).

1. En la exposición de motivos, es conveniente revisar la redacción de las aportaciones y objetivos (pp. 3 a 5) en lo que se refiere a “revisar el texto vigente” o “redactar un texto legal”. La propia ley en sí misma ya supone la consecución de esos objetivos. Se hace referencia asimismo al objetivo de “establecer una estructura administrativa adecuada”, sin que el texto del anteproyecto contenga referencia alguna a la misma.

Se acepta, con el siguiente texto:

Por otra parte, se deben considerar los siguientes objetivos que persigue la presente Ley y que obran como auténticas premisas para su desarrollo:

- Recuperar las políticas públicas de consumo en la región situando a las personas consumidoras en el centro de los ámbitos de decisión, con arreglo a su legítima interlocución económica y social.
- **Regular** problemas no contemplados, o bien, cuyas soluciones ofrecidas en la actualidad no sean suficientemente satisfactorias.
- **Adecuar la estructura administrativa** para gestionar las competencias que se le atribuyen en este texto.
- Adaptar la intervención administrativa en materia de consumo a los nuevos retos que plantea, en general, la sociedad actual y, en particular, los cambios producidos por el impacto de las tecnologías de la información y la comunicación.
- Disponer de un marco jurídico con vocación de futuro y amplitud suficiente de modo que pueda extender la efectividad de su aplicación en el tiempo.
- Promover un enfoque socio-ambiental orientado a la protección de los intereses colectivos.
- Enfatizar en una propuesta basada en la corresponsabilidad ciudadana, la proactividad y el carácter preventivo, de anticipación a escenarios futuros.
- Facilitar un contexto de mercado, en libre competencia y competencia regulada para los servicios públicos, basado en la simetría informativa y la transparencia, en la confianza y la reputación, que tiene como finalidad el bienestar de **las personas consumidoras**.
- Articular un procedimiento sancionador propio en materia de consumo y saneamiento del mercado, así como un procedimiento sancionador en conductas prohibidas y abuso de posición dominante que tenga origen y efecto en la Comunidad Autónoma.
- La cooperación administrativa con las autoridades estatales de competencia y de consumo.
- Potenciar la participación ciudadana en el ámbito de la colaboración público-privada que permita converger las políticas públicas con la sensibilidad de las personas consumidoras.



- Dar una respuesta específica y eficiente a las inquietudes, percepciones y expectativas que, de forma singular, expresen las personas consumidoras en la región.
- **Incorporar** las nuevas directrices de producción normativa **aplicando la perspectiva de género con un lenguaje accesible.**

Alegaciones al articulado

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

FED. HOSTELERÍA:

3. Esta norma será de aplicación a todas las relaciones de consumo, incluidas aquellas con una regulación sectorial específica, la cual deberá respetar el nivel de protección contemplado en esta Ley, así como, en lo relativo a la defensa de la libre competencia en la Comunidad Autónoma en la medida que pueda incidir en beneficio para las personas consumidoras, o evite las distorsiones del mercado y mitigue el impacto de sus externalidades negativas.

Primera: Problemas de jerarquía y competencia normativa que pueden producirse en materia de turismo, al disponer de una regulación propia, como la Ley 8/1999, de 26 de mayo de Ordenación del Turismo de Castilla-La Mancha y toda la normativa de desarrollo de las diferentes actividades regulada en la misma.

No se acepta. No se contempla posible colisión ya que la normativa de consumo solo puede referirse a temas de consumo, respetando el reparto competencial.

Artículo 2. Definiciones

CERMI:

j) Colectivos en situación de vulnerabilidad

Se consideran colectivos en situación de vulnerabilidad aquellos que precisan de una protección especial o diferenciada como personas consumidoras según determinadas circunstancias personales, sociales o de otro tipo, tanto con carácter crónico, temporal o sobrevenido. Se pueden considerar colectivos vulnerables, por razón, entre otras, de su edad, estado, capacidades, origen, etnia, idioma, religión, o cultura, los siguientes: infancia, adolescencia, personas mayores, alérgicos e intolerantes alimenticios, víctimas de violencia de género, personas con capacidades diferentes. Solicitamos la eliminación de esta terminología al referirse a personas con discapacidad como uno de los colectivos en situación de vulnerabilidad. La denominación personas con "capacidades diferentes" no nos representa, no se ajusta a derecho y no deja de ser una

*respuesta eufemística a la denominación aceptada por la convención de naciones unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad, y la normativa estatal y autonómica respecto sobre los derechos y garantías de las personas con discapacidad como sujetos de pleno derecho en nuestro ordenamiento jurídico, minorías étnicas, personas con carencias económicas, en riesgo de exclusión, ya sea social, financiera, digital o cualquier otra, personas con hipersensibilidad electromagnética, química o de cualquier otra naturaleza y todos aquellos que se encuentren en situación de inferioridad, subordinación, vulnerabilidad y un mayor grado de desprotección. Se desarrollará reglamentariamente el catálogo **-proponemos sustituir la palabra catálogo por índice o protocolos-** de los colectivos de personas consumidoras necesitados de especial protección.*

Se acepta, con el siguiente texto:

j) Colectivos en situación de vulnerabilidad

Se consideran colectivos en situación de vulnerabilidad aquellos que precisan de una protección especial o diferenciada como personas consumidoras según determinadas circunstancias personales, sociales o de otro tipo, tanto con carácter crónico, temporal o sobrevenido. Se pueden considerar colectivos vulnerables, por razón, entre otras, de su edad, estado, capacidades, origen, etnia, idioma, religión, o cultura, los siguientes: infancia, adolescencia, personas mayores, **personas alérgicas** e intolerantes alimenticios, víctimas de violencia de género, **personas con discapacidad**, minorías étnicas, personas con carencias económicas, en riesgo de exclusión, ya sea social, financiera, digital o cualquier otra, personas con hipersensibilidad electromagnética, química o de cualquier otra naturaleza y todos aquellos que se encuentren en situación de inferioridad, subordinación, vulnerabilidad y un mayor grado de desprotección. Se desarrollará reglamentariamente **el índice o protocolos** de los colectivos de personas consumidoras necesitados de especial protección.

8

CERMI:

m) *Información accesible. Revisar la redacción de este artículo.*

*Se considera información accesible la **diseñada** y enviada por los medios más adecuados para asegurar su correcta percepción y comprensión por parte de las personas con discapacidades sensoriales. Se refiere a los medios, mecanismos y alternativas comunicativas y técnicas que posibilitan el acceso a la comunicación e información de toda la población y de un modo especial a las personas con limitaciones sensoriales, cognitivas y/o físicas y a las personas mayores.*



Se acepta en parte, porque va a ser mejorada con la aportación de la Unidad de Coordinación de Estrategia Económica, como se verá a continuación, en el apartado correspondiente.

UNIDAD DE COORDINACION DE ESTRATEGIA ECONOMICA:

2. El artículo 2 contiene un catálogo de definiciones, sobre el que cabe hacer las siguientes precisiones:

a) Sería conveniente ajustar las definiciones a un estándar común que goce de amplia aceptación, bien por su inclusión en un diccionario de términos económicos, o bien porque tengan una definición legalmente establecida. Así, por ejemplo, los conceptos de persona consumidora (a), empresaria (c), proveedora (e) o productora (d) podrían hacerse coincidir con los establecidos en los artículos 3, 4, 5 y 7 del Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

No se acepta. Las definiciones figuran así de forma intencionada, con el fin de completar las previas actualizándolas sin contradecirlas, suponiendo una mejora respecto a lo contemplado en normas anteriores para adaptarlas a las nuevas realidades a regular en el ámbito de aplicación.

b) El concepto de obsolescencia programada (l) se podría definir de forma más genérica como la capacidad de fijar previamente por parte de un fabricante la vida útil de un producto, de manera que pasado un periodo de tiempo relativamente corto este deje de funcionar o se torne inútil o inservible. Hay que tener en cuenta que, a veces, la obsolescencia no deriva del empleo de una técnica determinada, sino, con la misma técnica, de la elección de piezas o materiales de menor resistencia y durabilidad.

Se acepta, con el siguiente texto:

l) Obsolescencia programada

Se considera obsolescencia programada el conjunto de técnicas aplicadas para reducir artificialmente el ciclo de vida o la durabilidad esperada de un producto con arreglo a su composición y fabricación, **incluyendo el empleo de piezas, materiales o componentes de menor resistencia o durabilidad.**

c) En la definición de información accesible (m), al mencionar expresamente las discapacidades sensoriales, debería incluirse también una referencia a las discapacidades cognitivas, e incluso a las dificultades de acceso derivadas del hecho biológico de la senectud. O bien optar por una definición más genérica y comúnmente aceptada: Información accesible es el conjunto de medios, mecanismos y alternativas comunicativas y técnicas que posibilitan el acceso a la comunicación e información de toda la población y de un modo especial a las

personas con limitaciones sensoriales, cognitivas y/o físicas y a las personas mayores.

Se acepta, con el siguiente texto:

m) Información accesible

Se considera información accesible el conjunto de medios, mecanismos y alternativas comunicativas y técnicas que posibilitan el acceso a la comunicación e información de toda la población y de un modo especial a las personas con limitaciones sensoriales, cognitivas y/o físicas y a las personas mayores.

d) El concepto de violencia económica (o) está muy ligado a la violencia de género (“todo acto de fuerza o de poder ejercido contra las mujeres y que vulnera sus derechos económicos”, en una definición comúnmente aceptada), por lo que sería recomendable recurrir a otro concepto, a fin de no desvirtuar los efectos que el abuso económico puede producir en un bien jurídico constitucionalmente digno de protección como es el derecho a la integridad física y moral de la persona. (Art. 32.3 en relación con esta definición)

No se acepta, existe concordancia entre la definición, a efectos de esta ley, y el artículo 32.3.

e) Debería incluirse, para precisarlo, el concepto de «vigilancia del mercado» (p) y comprobar que su uso en el texto legal es compatible con la definición que del mismo se contiene en el Reglamento (Ce) Nº 765/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de julio de 2008, por el que se establecen los requisitos de acreditación y vigilancia del mercado relativos a la comercialización de los productos: “actividades llevadas a cabo y medidas tomadas por las autoridades públicas para velar por que los productos cumplan los requisitos legales establecidos por la legislación comunitaria de armonización pertinente o no entrañen un riesgo para la salud y la seguridad o para otros asuntos relacionados con la protección del interés público”; O a la definición incluida en la Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la vigilancia del mercado de los productos: “actividades llevadas a cabo y medidas tomadas por las autoridades públicas para velar por que los productos no pongan en peligro la salud y la seguridad o cualquier otro aspecto relativo a la protección del interés público y, en el caso de productos que entren en el ámbito de aplicación de la legislación de armonización de la Unión, que se ajusten a los requisitos establecidos en dicha legislación”.

Se acepta, con el siguiente texto:

p) vigilancia de mercado.



Se considera **vigilancia de mercado** el conjunto de actividades llevadas a cabo y medidas tomadas por las autoridades públicas para velar por que los productos no pongan en peligro la salud y la seguridad o cualquier otro aspecto relativo a la protección del interés público y, en el caso de productos que entren en el ámbito de aplicación de la legislación de armonización de la Unión, que se ajusten a los requisitos establecidos en dicha legislación.

Artículo 3. Principios informadores

CERMI:

8. *Igualdad de acceso a los bienes de consumo y no discriminación.* Las administraciones públicas adoptarán las medidas necesarias para garantizar la no discriminación por razón de sexo, **discapacidad o cualquier otra situación de vulnerabilidad** tanto en la información, el precio, la calidad o cualquier otra condición de comercialización y contratación.

Se acepta, con el siguiente texto:

8. Igualdad de acceso a los bienes de consumo y **no discriminación.** Las administraciones públicas adoptarán las medidas necesarias para garantizar la no discriminación por razón de sexo, **discapacidad o cualquier otra situación de vulnerabilidad** tanto en la información, el precio, la calidad o cualquier otra condición de comercialización y contratación.

UNIDAD DE COORDINACION DE ESTRATEGIA ECONOMICA:

3. *Artículo 3.11: Protección frente a la disrupción tecnológica.*

Desde el punto de vista de la defensa de la competencia, hay que considerar que la disrupción tecnológica en el marco de la estrategia empresarial ha implicado que organizaciones, entidades y empresas hayan tratado de adaptarse progresivamente, unos a mayor velocidad que otros, a los cambios que ofrece el nuevo mundo digital y que afectan tanto a la forma de trabajar como a la forma de hacer negocios.

Debe quedar claro que hacer frente a la disrupción tecnológica es una opción de estrategia empresarial a decidir por las empresas interesadas, una vez que se cumpla el requisito de facilitar una información cierta y clara sobre las posibilidades de evolución de un determinado producto. Así, por ejemplo, si pretendemos realizar cada vez más gestiones a través de un dispositivo móvil (desde una transferencia bancaria al pago de la O.R.A., pasando por la reserva de un viaje transoceánico y la visualización de paisajes vinculados a posibles destinos turísticos), resulta obvio que, sin necesidad de incurrir en

obsolescencia, un equipo adquirido hace tres años no pueda satisfacer convenientemente a nuestra demanda.

Queda a las empresas ejercer su estrategia en un marco de libre competencia y, en ese sentido, pueden restringir o especializar sus mercados (se siguen fabricando cámaras fotográficas de film o diapositiva, o subsisten agencias de viajes convencionales frente a la contratación por vía internet) o pueden generar nuevos productos abriendo o incorporándose a nuevos mercados.

Este es uno de los puntos del anteproyecto donde podría quedar comprometido el objetivo de regulación eficiente, en lo que se refiere a los principios de:

a) Eficiencia: la regulación debe evitar cargas innecesarias y racionalizar el uso de recursos escasos.

b) Proporcionalidad: la regulación debe imponer medidas que sean proporcionales al objetivo buscado, evitando que regulaciones que generen pequeñas mejoras impongan grandes restricciones a la libertad o a la actividad económica.

No se acepta. La redacción del precepto es lo suficientemente amplia para dar cabida a una gran variedad de posicionamiento de las empresas y el papel de la Administración es de colaboradora con el sector empresarial para lograr una gestión inteligente de esta materia en aras de evitar perjuicios injustificados a las personas consumidoras.

12

CERMI:

Creemos que falta como principio informador el de accesibilidad universal y diseño para todas la personas en los bienes, producto o servicios de consumo

Se acepta, con el siguiente texto:

13. Accesibilidad universal y diseño de bienes, productos o servicios de consumo para todas las personas.

Artículo 4. Derechos básicos

CERMI:

*2. La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, en particular frente a situaciones de desequilibrio como las prácticas comerciales desleales o abusivas, **prácticas de rifas o juego ilegal** o la introducción de cláusulas abusivas en los contratos; y con especial incidencia en los intereses colectivos y difusos.*

No se acepta, por lo anteriormente expuesto sobre la materia.



*Nota adicional de 23.03.2018:
Segunda. Se reitera la ya transcrita.*

No se acepta. La materia de juego ya tiene regulación específica y contempla las medidas que corresponden frente al juego ilegal.

CERMI:

*6. El acceso a productos, bienes y servicios en condiciones de igualdad, **plena accesibilidad**, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión, **discapacidad** o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.*

Se acepta, con el siguiente texto:

*6. El acceso a productos, bienes y servicios en condiciones de igualdad y **plena accesibilidad**, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión, **discapacidad**, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.*

UNIDAD DE COORDINACION DE ESTRATEGIA ECONOMICA:

4. Artículo 4.7: Se configura como un derecho la promoción del consumo sostenible y corresponsable. El propio enunciado del mismo ya indica su condición de principio informador más que de derecho subjetivo. Los derechos del consumidor entran en la esfera de los derechos subjetivos, desde el momento en que el ordenamiento jurídico permite a sus titulares exigir de los productores de bienes y servicios un comportamiento determinado, o una abstención, que se constituye para estos en un deber jurídico u obligación. La duda de que este derecho se pueda hacer efectivo, al faltar la concreción de un deber jurídico correlativo, aconseja que se suprima del catálogo contenido en el artículo 4.

Se acepta en parte, manteniéndose como derecho completando el enunciado:

7. La promoción por la Administración del consumo sostenible y corresponsable.

Artículo 5. Nuevos derechos

UNIDAD DE COORDINACION DE ESTRATEGIA ECONOMICA:

5. Artículo 5: El primer párrafo del artículo, en la medida en que sirve de motivación para la inclusión de los preceptos contenidos en los apartados 1 a 9 del artículo, debería incorporarse a la exposición de motivos, simplificando así la redacción de este precepto, que contiene un catálogo de nuevos derechos.

Se acepta, en el siguiente sentido:

- El primer párrafo, cambia de ubicación, va a la Exposición de Motivos con este texto:

Y así, la amplitud, heterogeneidad o novedad que presenta la enumeración de los nuevos derechos de las personas consumidoras en Castilla-La Mancha exige hacer un tratamiento pormenorizado en el desarrollo normativo de esta Ley, en especial, en lo relativo a los derechos digitales de las personas consumidoras, en la forma que proceda y con arreglo al acervo legislativo estatal y europeo en materia de consumo.

- El segundo párrafo se vuelve a redactar, suprimiendo el texto que lo vincula con el párrafo que ahora desaparece, quedando redactado de este modo:

Además de los derechos básicos referidos en el artículo anterior, se reconocen los siguientes derechos que corresponden a necesidades legítimas de las personas consumidoras:

UNIDAD DE COORDINACION DE ESTRATEGIA ECONOMICA:

6. Artículo 5.2:

El derecho al consumo responsable contenido en este apartado, in fine, debería adecuarse a la definición contenida en el artículo 2 h).

14

En cuanto al derecho a la soberanía alimentaria, conforme a la definición que se contiene en el artículo 2 ñ), no puede vincularse a la protección del consumo de productos locales y de estación distribuidos en circuitos cortos de comercialización.

Los denominados "canales o circuitos cortos de comercialización", pueden ser una herramienta útil para fomentar los productos locales, especialmente en núcleos rurales de población, y también para comercializar alimentos más sostenibles desde el punto de vista ambiental. Esa comercialización incide en los derechos de los consumidores en la medida en que éstos tienen un creciente interés en conocer el origen, los sistemas de producción y la sostenibilidad de los alimentos, por lo que se les ha de dar a conocer esta posibilidad de compra sin olvidar la seguridad alimentaria.

Como señala el Ministerio de Agricultura y Medio Ambiente (Estrategia "Más alimento, menos desperdicio"), los canales cortos de comercialización, al establecer relaciones directas entre productores y consumidores, acortando las cadenas de suministros de alimentos, ayudan a luchar contra el desperdicio alimentario, al evitar las pérdidas que se originan a través de una larga cadena



de intermediarios que obliga a mantener los productos en cámaras frigoríficas y a procesos de conservación que pueden disminuir su calidad o su vida útil.

La compra-venta de productos alimentarios en este tipo de circuitos puede realizarse siguiendo diferentes estructuras de comercialización, desde las plataformas online y la venta online del propio productor o fabricante, a la venta directa en la explotación, los envíos a domicilio, las tiendas de venta directa, los grupos de consumo, los comedores colectivos y la distribución minorista de producto local. Todo ello, considerando canal corto de comercialización aquel en el que el número de intermediarios es igual o inferior a uno.

Desde el punto de vista de la soberanía alimentaria como concepto aplicado a los individuos (distinto, por tanto, del concepto de soberanía alimentaria de los pueblos), en cuanto derecho a una alimentación equilibrada, saludable, adaptada a su propia cultura, el consumidor debe poder elegir libremente los productos de que desea nutrirse, sin que la oferta de los mismos deba verse restringida o alterada por la intervención administrativa, más allá de los aspectos puramente higiénico-sanitarios.

El artículo 18 LGUM establece como actuaciones que limitan la libertad de establecimiento y la libertad de circulación los actos, disposiciones y medios de intervención de las autoridades competentes que contengan o apliquen requisitos discriminatorios para el acceso a una actividad económica o su ejercicio, o para la obtención de ventajas económicas, basados directa o indirectamente en el lugar de residencia o establecimiento del operador.

Por todo ello, se considera conveniente modificar la redacción de este apartado.

Se acepta, con el siguiente texto:

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

Artículo 6. Protección prioritaria de los derechos de personas consumidoras en general y en especial, de determinados colectivos vulnerables.

DG VIVIENDA Y URBANISMO:

Punto 3. La remisión reglamentaria, en lo que toca la materia de vivienda, es superada en rango por el Anteproyecto de Ley de Vivienda de Castilla-La Mancha, ya que esta contiene en el seno de su Título II, la regulación acabada de la definición de las situaciones de vulnerabilidad que en dicha materia pudieran presentarse.

No se acepta. Se trata de una referencia general a toda la normativa que pueda afectar a estos colectivos.

DG VIVIENDA Y URBANISMO:

Artículo 6.4. Segundo párrafo.

*A la mención “acceso a la vivienda”, se le completaría del siguiente modo: “**acceso y permanencia en la vivienda**”, en línea con la configuración legal del derecho del artículo 47 CE que se plantea desde el articulado del Anteproyecto de Ley de Castilla-La Mancha, actualmente en trámite de información pública.*

Se acepta, con el siguiente texto:

4. Las administraciones públicas con competencias en materia de consumo adoptarán las medidas pertinentes para adecuar sus recursos y servicios a las características de las personas y colectivos vulnerables de modo que sus respectivas vulnerabilidades no supongan merma alguna en la efectividad de la protección ni mitigación de sus resultados.

Asimismo, promoverán, en la medida de lo posible, políticas y actuaciones destinadas a remover las situaciones que generan vulnerabilidad, así como prever su emergencia, y en particular, las referidas a la prevención del sobreendeudamiento familiar, al **acceso y permanencia en la vivienda** o a la eficiencia energética.

16

Artículo 7. Asistencia a personas consumidoras con déficit de autonomía

CERMI:

Artículo 7. Asistencia a personas consumidoras con **dificultades** déficit de autonomía-**o necesidades de apoyo para su autonomía personal**

*En el ejercicio de las competencias en materia de consumo, las administraciones públicas promoverán que los operadores de mercado y los establecimientos en régimen de autoservicio garanticen la asistencia precisa a las personas consumidoras que carezcan **de forma permanente** crónica o **temporalmente** de autonomía para la toma y ejecución de decisiones de compra así como para el ejercicio de sus derechos como tales.*

Se acepta, con el siguiente texto:

Artículo 7. Asistencia a personas consumidoras **con dificultades o necesidades de apoyo para su autonomía personal.**

En el ejercicio de las competencias en materia de consumo, las administraciones públicas promoverán que los operadores de mercado y los establecimientos en



régimen de autoservicio garanticen la asistencia precisa a las personas consumidoras que carezcan **de forma permanente**, crónica o **temporalmente** de autonomía para la toma y ejecución de decisiones de compra así como para el ejercicio de sus derechos como tales.

Artículo 9. Deber general de seguridad

CERMI:

*En todo caso, la Junta de Comunidades promoverá la utilización de etiquetas informativas **accesibles** de carácter voluntario sobre el origen de los productos y sobre este tipo de riesgos e impulsará la autorregulación y correulación en este ámbito.*

Se acepta, con el siguiente texto:

En todo caso, la Junta de Comunidades promoverá la utilización de etiquetas informativas **accesibles** de carácter voluntario sobre el origen de los productos y sobre este tipo de riesgos e impulsará la autorregulación y correulación en este ámbito.

CNMC:

III.2.6 Previsión del régimen de autorregulación y correulación (Arts. 9, 34.11)

La autorregulación y correulación son mecanismos, ya sea espontáneos, ya sea inducidos, para regular los intereses económicos y sociales o las relaciones y prácticas comerciales de los distintos agentes económicos. En determinadas circunstancias permite reforzar la confianza de los consumidores y reequilibrar las relaciones entre los actores del mercado y la Administración.

Debe recordarse que la CNMC ya se ha pronunciado en anteriores ocasiones sobre ciertos riesgos de ambos instrumentos sobre la competencia. En efecto, un exceso de participación del sector empresarial en la actividad reguladora puede favorecer acuerdos entre competidores o incluso puede inducir a la Administración a regular una determinada cuestión desde una óptica en la que predomine más el interés privado que el público.

En definitiva, sin perjuicio de considerar que la existencia de estos instrumentos puede resultar positiva, existen riesgos que no deben subestimarse y que deben ser objeto de control por parte de las diferentes Administraciones Públicas implicadas (de regulación, de supervisión, de sanción de conductas).

Se acepta, incorporando el siguiente texto al final del artículo 9.4 y del artículo 34.11, de la siguiente forma:

9. 4. El concepto de seguridad de los productos o servicios podrá extenderse también a los riesgos de carácter medioambiental, laboral o social que puedan concurrir en su producción y distribución y cuyas circunstancias así lo determinen en la evaluación correspondiente con arreglo a la regulación sectorial vigente, que permita la adopción de medidas de reacción que procedan, lo que deberá ser desarrollado reglamentariamente.

En todo caso, la Junta de Comunidades promoverá la utilización de etiquetas informativas accesibles de carácter voluntario sobre el origen de los productos y sobre este tipo de riesgos e impulsará la autorregulación y corregulación en este ámbito. **Se garantizará por parte de las Administraciones Públicas un uso adecuado y proporcionado de estos instrumentos, y en particular respecto de la participación del sector empresarial, preservando en todo caso el predominio del interés público sobre el privado.**

34.11. De fomento de los acuerdos voluntarios de las empresas para alcanzar un alto nivel de protección de las personas consumidoras y velar por la existencia de códigos en sistemas de autorregulación y corregulación en los distintos sectores económicos. **Se garantizará por parte de las Administraciones Públicas un uso adecuado y proporcionado de estos instrumentos, y en particular respecto de la participación del sector empresarial, preservando en todo caso el predominio del interés público sobre el privado.**

Artículo 10. Deber de información a las personas consumidoras sobre los riesgos de los bienes y servicios

18

CERMI:

*1. Las empresas que pongan bienes o servicios en el mercado proporcionarán a las personas consumidoras, por medios apropiados **y accesibles** y dentro de los límites de sus respectivas actividades, información previa, clara y adecuada sobre sus riesgos inherentes y que no sean inmediatamente perceptibles. Para lo anterior se tendrá en cuenta su naturaleza, sus condiciones de duración y las personas a las cuales van destinados, aunque el suministro de esta información no eximirá del cumplimiento de los demás deberes establecidos en esta disposición y otras normas que sean de aplicación.*

Se acepta, con el siguiente texto:

1. Las empresas que pongan bienes o servicios en el mercado proporcionarán a las personas consumidoras, por medios apropiados **y accesibles** y dentro de los límites de sus respectivas actividades, información previa, clara y adecuada sobre sus riesgos inherentes y que no sean inmediatamente perceptibles. Para lo anterior se tendrá en cuenta su naturaleza, sus condiciones de duración y las personas a las cuales van destinados, aunque el suministro de esta información



Castilla-La Mancha

no eximirá del cumplimiento de los demás deberes establecidos en esta disposición y otras normas que sean de aplicación.

CERMI:

*2. Los productos químicos y todos los bienes que en su composición incluyan sustancias clasificadas como tóxicas o peligrosas deberán ir envasados con las garantías de seguridad exigidas por la normativa de aplicación correspondiente y llevar de forma visible **y accesible** los oportunos pictogramas, **marcajes en braille**, advertencias y frases de riesgo.*

Se acepta, con el siguiente texto:

2. Los productos químicos y todos los bienes que en su composición incluyan sustancias clasificadas como tóxicas o peligrosas deberán ir envasados con las garantías de seguridad exigidas por la normativa de aplicación correspondiente y llevar de forma visible **y accesible** los oportunos pictogramas, **marcajes en braille**, advertencias y frases de riesgo.

Artículo 11. Obligaciones de las empresas en materia de seguridad de las personas consumidoras

CERMI:

*6. Los servicios relacionados con el suministro de energía, telecomunicaciones, transportes públicos, agua potable, saneamiento y ascensores, deberán prestarse de manera que se observen los requisitos de seguridad **y accesibilidad** de las instalaciones y de los materiales, las condiciones de equipamiento y la capacidad técnica y requisitos exigibles por la normativa sectorial vigente en cada momento.*

Se acepta, con el siguiente texto:

6. Los servicios relacionados con el suministro de energía, telecomunicaciones, transportes públicos, agua potable, saneamiento y ascensores, deberán prestarse de manera que se observen los requisitos de seguridad **y accesibilidad** de las instalaciones y de los materiales, las condiciones de equipamiento y la capacidad técnica y requisitos exigibles por la normativa sectorial vigente en cada momento.

Artículo 13. Obligación de comunicación de accidentes

INSTITUTO DE LA MUJER:

2. Las organizaciones de personas consumidoras tienen el derecho y el deber de poner en conocimiento de la autoridad competente en materia de

consumo los accidentes comprobados de los que tuviesen conocimiento, derivados de la existencia de un riesgo no perceptible en un producto de consumo. A su vez, las personas consumidoras podrán ejercer este mismo derecho a título individual.

Se ofrece la alternativa de organizaciones de consumo

No se acepta, generaría confusión con organizaciones relacionadas con consumo que no fuesen específicamente de personas consumidoras en cuanto tales.

Artículo 15. Producto seguro

CERMI:

1. e) *Las categorías de las personas consumidoras que estén en condiciones de riesgo en la utilización del producto, en particular los niños, **las personas con discapacidad** y las personas mayores.*

Se acepta, con el siguiente texto:

1. e) *Las categorías de las personas consumidoras que estén en condiciones de riesgo en la utilización del producto, en particular los niños, **las personas con discapacidad** y las personas mayores.*

20

Artículo 18. Actividades carentes de autorización, declaración responsable o comunicación

CERMI:

*Toda actividad productiva, de distribución y comercialización o de prestación de servicios carentes de las autorizaciones generales y específicas preceptivas o sin haberse emitido las declaraciones responsables o comunicaciones que correspondan, tendrán la consideración de inseguras así como también los productos y bienes derivados de las mismas, por lo que les serán de aplicación las medidas cautelares y de reacción previstas al respecto. **juego ilegal***

No se acepta, por los motivos ya expuestos sobre esta materia.

Nota adicional de 23.03.2018:

Tercera. Se reitera la ya transcrita.

No se acepta. La materia de juego ya tiene regulación específica y contempla las medidas que corresponden frente al juego ilegal.

CNMC:



III.2.1 Enfoque restrictivo sobre el libre acceso a la prestación de servicios (Arts. 18, 20, 23, 24, 52.2 h), 71, 80.1. c), 126.11, 126. 31 y 128.5)

El BL relaciona en múltiples ocasiones el posible incumplimiento del régimen de autorizaciones exigido en el acceso de una actividad económica. Si bien las menciones se realizan en su mayoría en relación a las autorizaciones cuando estas sean preceptivas, debe tenerse en cuenta que todo el BL parece trasladar un enfoque que es potencialmente equivocado.

No está más protegido el consumidor por el hecho de que el operador que presta los servicios o elabora los productos haya sido sometido a la exigencia de un título habilitante. Como se comentará en el párrafo siguiente, la exigencia de dicho título habilitante está restringida a situaciones puntuales y además es un título que cualifica al operador y no al servicio o producto ofertado.

En ese sentido, no se comparte la redacción del art. 18 por cuanto pretende calificar como insegura toda actividad productiva, de distribución y comercialización o toda prestación de servicios carentes de las autorizaciones o de otros títulos habilitantes. Es decir, califica como inseguro el producto o servicio y también al sujeto productor o prestador.

Cabe recordar además que desde la Directiva 2006/123/CE relativa a los servicios en el mercado interior y las leyes de transposición (entre otras, la Ley 17/2009 de 23 de noviembre, de libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio) los prestadores podrán establecerse libremente en territorio español para ejercer una actividad económica, sin más limitaciones que las establecidas en dicha Ley. De esta forma, la normativa reguladora no podrá imponer a los prestadores un régimen de autorización, salvo excepcionalmente y siempre que concurren ciertas condiciones, que habrán de motivarse suficientemente.

Se acepta, con el siguiente texto:

Artículo 18. *Actividades carentes de autorización, declaración responsable o comunicación*

Siempre que no suponga restricción alguna al libre acceso a la prestación de servicio, toda actividad productiva, de distribución y comercialización o de prestación de servicios **sin haberse emitido las declaraciones responsables o comunicaciones que correspondan**, o carentes de las autorizaciones generales y específicas preceptivas, tendrán la consideración de inseguras así como también los productos y bienes derivados de las mismas, por lo que les serán de aplicación las medidas cautelares y de reacción previstas al respecto.

Artículo 20. *Marco legal*

Los legítimos intereses económicos y sociales de las personas consumidoras deberán ser respetados en los términos establecidos en esta Ley y en la legislación general y específica que afecte a los derechos de las personas consumidoras, de manera que en los casos de concurrencia entre esta normativa y las disposiciones generales y sectoriales **y en lo referente al régimen de declaración responsable, comunicación o en su caso de autorización** de cada producto o servicio, deberán ser resueltas de acuerdo con el principio de condición más beneficiosa para las personas consumidoras.

Artículo 23. *Acreditación de actividades económicas*

Siempre que no suponga restricción alguna al libre acceso a la prestación de servicio, las administraciones públicas con competencias en materia de consumo podrán adoptar medidas cautelares o de restablecimiento de la legalidad para impedir la comercialización de productos o la prestación de servicios **que carezcan de las oportunas declaraciones responsables, comunicaciones o autorizaciones, según corresponda**, ya sean de carácter general o específico, para lo que actuarán de manera integral y coordinada con las autoridades correspondientes.

Artículo 24. *Revocación de autorización de actividades*

Cuando se trate de la comercialización de un producto o servicio sometido al régimen de autorización previa, las administraciones públicas con competencias en materia de consumo podrán instar a las autoridades que corresponda **la revocación de la autorización concedida** si la actividad **que se desarrolla por este régimen** supone un claro perjuicio para las personas consumidoras, o bien, representa un riesgo para la protección de sus derechos por una práctica irregular grave o incumplimiento generalizado producidos de forma continuada.

22

Artículo 52. *Responsabilidad de las personas consumidoras*

2. h) Rechazar la oferta de bienes y servicios procedente de actividades que carezcan **de autorización en caso de ser ésta necesaria**.

Artículo 71. *Precios de los servicios*

1. **Excepto en los casos en que sea necesaria aprobación o autorización previa**, los precios, recargos y suplementos de los servicios son libres, si bien deben respetarse las obligaciones de información previa establecidas por la presente ley y las demás disposiciones aplicables.

Artículo 80. *Información previa de las empresas prestadoras de servicios*



1. c) **en los casos excepcionales** de que la actividad esté sometida a un régimen de autorización, los datos de la autoridad competente o de la ventanilla única.

Artículo 126. Infracciones graves.

11. El incumplimiento de las disposiciones o actos administrativos sobre prohibición de elaborar o comercializar determinados productos o servicios y la comercialización, distribución, venta o prestación de aquellos que **en su caso** precisen autorización administrativa y en especial su inscripción en registros administrativos preceptivos.

31. La exhibición de un sello de confianza o de calidad diferenciada o de un distintivo equivalente sin haber obtenido la necesaria autorización **en su caso**, o la exhibición de distintivos o menciones que evoquen directa o indirectamente un sello de confianza, de calidad diferenciada o un distintivo equivalente que es objeto de regulación.

Artículo 128. *Infracciones muy graves por concurrir determinadas circunstancias.*

5. El corte de suministro de servicios básicos de tracto sucesivo o continuado, sin constancia efectiva de recepción previa por la persona consumidora de una notificación concediendo plazo suficiente para alegar el motivo que pueda esgrimirse como fundamento del corte, **y en su caso**, sin las previas autorizaciones administrativas o judiciales que pudieran proceder.

*En relación a los artículos 18, 20, 23, 24, 52.2 h), 71, 80.1. c), 126.11, 126. 31 y 128.5, el **Servicio de Control de Mercado** de esta Dirección General se pronuncia en este sentido:*

La afirmación de que sea "potencialmente equivocado" el enfoque de la exigencia de cumplimiento de las autorizaciones preceptivas es como poco curiosa, en primer lugar porque lo que haría consumo sería hacer cumplir la norma, lo cual no se podría decir en ningún caso que es una equivocación, la existencia de tales autorizaciones no figura en normas de protección de los consumidores, sino en las de otros organismos o administraciones que por diversas razones y con objetivos muy distintos las han incluido en sus regulaciones sectoriales; consumo solo comprueba que se cumple con esas exigencias pero no las ha instaurado. En segundo lugar porque precisamente este control de cumplimiento intenta evitar una competencia desleal entre operadores, a los que perseguiríamos sería precisamente a los que no las tienen. Otro tema distinto, que la Administración de Consumo no puede solucionar, es si son necesarias tales autorizaciones o si por el contrario se podrían eliminar pues en algunos casos son simples obstáculos al libre establecimiento, pero repito que su eliminación no es competencia de la Administración de Consumo.

Tampoco puede aceptarse la alegación contra el artículo 18, puesto que si para el ejercicio de una actividad, es PRECEPTIVA cualquiera de las figuras que se recogen en el mismo, será porque la autoridad competente pretende garantizar algún derecho de los ciudadanos, no es habitual que una norma recoja un requisito preceptivo sin un buen motivo. Si no cumple con requisito previo se pone en riesgo también el cumplimiento del motivo que originó aquel y eso desde el momento mismo del inicio de la actividad, por lo que para que no se continúen poniendo en riesgo los derechos de los consumidores la administración tiene que tomar las medidas que estime oportunas, declarar la inseguridad es un modo de ordenar las posibles intervenciones en estos casos.

Asimismo se entiende que no cabe citar la directiva 2006/123/CE porque en ningún caso se imponen restricciones al libre establecimiento.

Artículo 19. Sujetos responsables

INSTITUTO DE LA MUJER:

*1. Quienes se dediquen a la distribución, venta de productos y bienes y prestación de servicios, en su calidad de **empresas** o profesionales, deberán actuar con diligencia para evitar que estos sean inseguros. En especial, dentro de los límites de sus actividades respectivas deberán participar en la vigilancia de la seguridad de los productos y bienes que comercialicen y de los servicios que presten, mediante la transmisión de información sobre los riesgos que presenten y la colaboración en las actuaciones emprendidas para evitarlos.*

24

*2. Dentro de los límites de sus respectivas actividades, **las empresas productoras** deben informar a las personas consumidoras, por medios apropiados, de los riesgos que no sean inmediatamente perceptibles con avisos adecuados y que sean susceptibles de provenir de una utilización normal o previsible de los productos, habida cuenta de su naturaleza, sus condiciones de duración y las personas a las que van destinados. La facilitación de esta información no eximirá del cumplimiento de los demás deberes establecidos en la presente disposición.*

Se aceptan las propuestas para este artículo y se incorporan en ambos puntos.

CERMI:

*2. Dentro de los límites de sus respectivas actividades, los productores deben informar a las personas consumidoras, por medios apropiados y **accesibles**, de los riesgos que no sean inmediatamente perceptibles con avisos adecuados y que sean susceptibles de provenir de una utilización normal o previsible de los productos, habida cuenta de su naturaleza, sus condiciones de duración y las personas a las que van destinados. La facilitación de esta información no eximirá del cumplimiento de los demás deberes establecidos en la presente disposición.*



Se acepta la propuesta, con este texto:

2. Dentro de los límites de sus respectivas actividades, **las empresas productoras** deben informar a las personas consumidoras, por medios apropiados y **accesibles**, de los riesgos que no sean inmediatamente perceptibles con avisos adecuados y que sean susceptibles de provenir de una utilización normal o previsible de los productos, habida cuenta de su naturaleza, sus condiciones de duración y las personas a las que van destinados. La facilitación de esta información no eximirá del cumplimiento de los demás deberes establecidos en la presente disposición.

CECAM:

*PRIMERA: Dentro del artículo 19.6 del borrador, proponemos **suprimir la frase: "asumiendo los costes de tales actuaciones"**.*

No se acepta, se trata de riesgos respecto a productos que ellos han suministrado, de los que son responsables.

Reiteran la petición el 19.03.2018 en su Alegación Primera sin aportar nuevos argumentos.

Artículo 25. *Obsolescencia programada*

DG VIVIENDA Y URBANISMO:

Quizá fuese oportuno plantear en la norma un mandato de prohibición para prácticas que la misma trata de erradicar o impedir, como es el caso de la obsolescencia programada.

No se acepta. Esta materia es objeto de estudio en la Unión Europea y previsiblemente será objeto de regulación normativa por el Estado.

Artículo 26. *Información a la persona consumidora*

CERMI:

*Sin perjuicio de lo establecido en esta sección y en los artículos posteriores, en general, la información debe corresponder a las necesidades reales y a las expectativas de las personas consumidoras por lo que su adecuación debe evaluarse en función de la finalidad del contenido, de la presentación del contexto y de la identificación del mensaje publicitario, cuyos parámetros fundamentales, deben ser los siguientes: **accesibilidad universal**, fiabilidad, actualidad, imparcialidad, exactitud, pertinencia, carácter sucinto, comprensibilidad, claridad, legibilidad y fácil acceso.*

Se acepta la propuesta, con este texto:

Sin perjuicio de lo establecido en esta sección y en los artículos posteriores, en general, la información debe corresponder a las necesidades reales y a las expectativas de las personas consumidoras por lo que su adecuación debe evaluarse en función de la finalidad del contenido, de la presentación del contexto y de la identificación del mensaje publicitario, cuyos parámetros fundamentales, deben ser los siguientes: **accesibilidad universal**, fiabilidad, actualidad, imparcialidad, exactitud, pertinencia, carácter sucinto, comprensibilidad, claridad, legibilidad y fácil acceso.

Artículo 27.

CNMC:

III.2.5 Transparencia en precios (Arts. 27, 30 y 31)

Si bien se establece un principio de transparencia de precios para la protección del consumidor (en el contexto de precios dinámicos y fluctuación de precios, por ejemplo), debe tomarse conciencia de que una excesiva transparencia en precios puede provocar efectos contraproducentes sobre la competencia efectiva y, por ende, sobre los propios consumidores.

En efecto, una previsión de esta naturaleza (por ejemplo, recogiendo precios en catálogos) podría incitar o coadyuvar a la existencia de comportamientos colusorios o de coordinación de precios entre operadores, lo que iría en sentido contrario de las expectativas que pueden tener los consumidores.

26

Por otro lado, el art. 31 señala que “las Administraciones Públicas con competencia en materia de consumo y regulación económica eficiente, desarrollarán reglamentariamente las garantías de transparencia en la repercusión de la volatilidad de precios de distribución y venta [...] evitando la comisión de prácticas comerciales desleales y el falseamiento de la competencia”.

Del párrafo anterior cabe destacar su difícil comprensión práctica (las garantías de transparencia en la repercusión de la volatilidad de precios) así como el hecho de que las Administraciones Públicas competentes para la determinar la existencia de un falseamiento de la competencia y en base a ello proceder a su sanción son las autoridades de competencia.

Se acepta, con el siguiente texto en los artículos correspondientes:

Artículo 27. Transparencia y simetría informativa



1. Las administraciones públicas con competencias en materia de consumo promoverán las medidas oportunas para garantizar la máxima transparencia en las relaciones comerciales, **siempre que dicha transparencia no provoque en modo alguno efectos contraproducentes sobre la competencia efectiva y, por ende, sobre las propias personas consumidoras**, favoreciendo en lo posible la simetría informativa tanto en relación con las características de los bienes y servicios ofertados, como en la formación de los precios a través de mecanismos e indicadores de trazabilidad en la composición de precios en destino y en referencia a la cadena de valor como en lo que a las condiciones de contratación de la oferta se refiere, garantizando en todo momento la libre competencia, el secreto empresarial y profesional, y la confidencialidad de la información que pueda producir distorsión en el mercado.

Artículo 30. *Precios dinámicos*

Siempre que no provoque efectos contraproducentes sobre la competencia efectiva y, por ende, sobre las propias personas consumidoras, las administraciones públicas con competencias en materia de consumo garantizarán la transparencia en las transacciones sujetas a precios dinámicos, entendiéndose por tales los que responden a una estrategia para la fijación, a través de las nuevas tecnologías, del precio personalizado, para un determinado producto o servicio, a cada cliente y en cada instante, en función de la oferta y la demanda.

Artículo 31. *Fluctuación de precios*

Las administraciones públicas con competencias en materia de consumo y regulación económica eficiente, **siempre que no provoque efectos contraproducentes sobre la competencia efectiva y, por ende, sobre las propias personas consumidoras**, desarrollarán reglamentariamente las garantías de transparencia en la repercusión de la volatilidad de precios de distribución y venta sujetos a informaciones públicas y similares, evitando la comisión de prácticas comerciales desleales y el falseamiento de la competencia.

Servicio de Control de Mercado:

La información de precios es básica para la competencia entre operadores (también lógicamente puede obrar en forma inversa y facilitar la coordinación de precios entre operadores, pero eso es inevitable y en caso de producirse se tendría que perseguir por la autoridad de competencia). También facilita la comparación a los consumidores y por ende la conformación de la voluntad de compra. La administración con competencia para determinar la existencia de un falseamiento de la competencia será la de "competencia", parece lógico.

Artículo 28. Información del precio o contraprestación

Consejo de Consumidores y Usuarios. CAVE-CLM:

3. *En caso de contradicción respecto al precio o contraprestación por la adquisición de un bien o servicio que se realice en cualquier comunicación comercial se interpretará a favor de la persona consumidora.*

Independientemente si se indica o no “salvo error tipográfico”.

No se acepta la propuesta, por tratarse de un principio general del derecho cuya valoración en tales casos se determinaría en instancia judicial.

Artículo 29. Información y mercado de precios en los establecimientos.

Consejo de Consumidores y Usuarios. CAVE-CLM:

La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en el ámbito de sus competencias, adoptará las medidas que reglamentariamente se desarrollen, en materia de información y mercado de precios en los establecimientos comerciales.

Todos los precios que marquen serán los correspondientes con impuestos incluidos.

Se acepta la propuesta con el siguiente texto:

28

La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en el ámbito de sus competencias, adoptará las medidas que reglamentariamente se desarrollen, en materia de información y mercado de precios en los establecimientos comerciales. **Todos los precios que marquen serán los correspondientes con impuestos incluidos.**

Artículo 34. Actuaciones de protección.

Consejo de Consumidores y Usuarios. CAVE-CLM:

9. *De fomento de la participación, a través de órganos colegiados y de representación.*

De fomento del asociacionismo y de la participación,...

Se acepta la propuesta, con este texto:

9. De fomento **del asociacionismo y de la participación**, a través de órganos colegiados y de representación.

Artículo 35. Servicios de atención a las personas consumidoras por parte de las empresas



Castilla-La Mancha

CERMI:

1. Se facilitará que las personas consumidoras tengan **garantizado** un acceso fácil y **accesible** a la información sobre sus derechos y deberes, debiendo favorecer la presentación, tramitación y, si procede, resolución de sus quejas, reclamaciones y denuncias a través de medios rápidos y eficaces, como los sistemas de comunicación electrónica.

Consejo de Consumidores y Usuarios. CAVE-CLM:

Acceso fácil (accesibilidad universal)

Se aceptan las propuestas, con este texto:

1. Se facilitará que las personas consumidoras tengan **garantizado** un acceso fácil y **universal** a la información sobre sus derechos y deberes, debiendo favorecer la presentación, tramitación y, si procede, resolución de sus quejas, reclamaciones y denuncias a través de medios rápidos y eficaces, como los sistemas de comunicación electrónica.

Consejo de Consumidores y Usuarios CAVE-CLM:

3. Las empresas deberán disponer de un número de teléfono totalmente gratuito y un correo electrónico para poder presentar las reclamaciones y dar respuesta a las mismas cuando no existan establecimientos físicos de la empresa frente a la cual se pretende presentar una reclamación o de otras empresas a través de los cuales puedan presentarse reclamaciones de acuerdo con el artículo anterior, sin perjuicio de lo establecido en normas sectoriales reguladoras de un sector de actividad concreto o para determinadas formas de contratación en lo relativo a la presentación de reclamaciones o peticiones de información.

...teléfono atendido totalmente gratuito...

Se acepta la propuesta, con este texto:

3. Las empresas deberán disponer de un número de teléfono **atendido** totalmente gratuito y un correo electrónico para poder presentar las reclamaciones y dar respuesta a las mismas cuando no existan establecimientos físicos de la empresa frente a la cual se pretende presentar una reclamación o de otras empresas a través de los cuales puedan presentarse reclamaciones de acuerdo con el artículo anterior, sin perjuicio de lo establecido en normas sectoriales reguladoras de un sector de actividad concreto o para determinadas formas de contratación en lo relativo a la presentación de reclamaciones o peticiones de información.

CECAM:

SEGUNDA: art. 35.3: Para garantizar la presentación de reclamaciones al establecimiento sería suficiente una dirección de correo electrónico, en cuyo caso no debería ser necesario un número de teléfono.

No se acepta. No todo el mundo tiene correo electrónico y hay sectores de la población en los que no se dispone de conocimientos para su uso.

Reiteran la petición el 19.03.2018 en su Alegación Segunda sin aportar nuevos argumentos.

GAS NATURAL FENOSA:

4. En los supuestos de servicios de carácter continuado, las empresas prestadoras de los mismos deberán disponer, en todo caso, de un teléfono de atención a las personas consumidoras totalmente gratuito, que habrá de estar en funcionamiento las veinticuatro horas de todos los días del año.

En el ámbito de atención al cliente:

El artículo 35.4 establece que las empresas deberán disponer, en todo caso, de un teléfono gratuito de atención al cliente 24h/365 días. Este servicio de 24 horas debe circunscribirse a los teléfonos de urgencia gratuitos las 24 horas que tienen habilitadas las empresas.

Se acepta en parte, con el siguiente texto:

4. En los supuestos de servicios de carácter continuado, las empresas prestadoras de los mismos deberán disponer, en todo caso, de un teléfono de atención a las personas consumidoras **cuyo coste se atenga a lo establecido en la normativa específica**, que habrá de estar en funcionamiento las veinticuatro horas de todos los días del año.

GAS NATURAL FENOSA:

5. Los teléfonos de atención a las personas consumidoras deberán disponer de atención personalizada a través de sistemas que no supongan esperas injustificadas.

Consideramos que este requerimiento es ambiguo y debe expresarse o desarrollarse reglamentariamente de manera clara.

Se acepta en parte, con el siguiente texto:

5. Los teléfonos de atención a las personas consumidoras deberán disponer de atención personalizada a través de sistemas que no supongan esperas, **salvo las que técnicamente estén justificadas como necesarias.**

CECAM:



TERCERA: art. 35.4 y 5: El establecimiento de esta medida no tiene en cuenta el incremento de costes que su implantación pueda suponer, especialmente en las empresas de menor tamaño, que puede provocar un efecto perjudicial inasumible en las mismas agravado por el contexto económico actual de crisis económica en el que nos encontramos.

No se acepta. Se supone que este tipo de obligación es inherente al carácter continuado de este servicio.

Reiteran la petición el 19.03.2018 en su Alegación Tercera sin aportar nuevos argumentos.

Artículo 36. Obligaciones de las empresas en la atención a las personas consumidoras

Consejo de Consumidores y Usuarios. CAVE-CLM:

*2. Atender e informar, en cualquier caso, de forma inmediata y adecuada y, preferentemente de forma presencial, de cualquier incidencia, acontecimiento o circunstancia que afecte al funcionamiento normal de las relaciones de consumo y, por otra parte, minimizar y paliar los posibles daños y perjuicios que se deriven, y evitar las esperas excesivas e injustificadas. A tales efectos, si **la empresa** dispone de un teléfono o teléfonos de atención al cliente, debe informar y facilitar el número o números a las personas consumidoras y, en todo caso, el coste de su utilización no puede correr a cargo de la persona consumidora.*

...coste de su utilización (total o compartido) no puede...

Se acepta la propuesta, con este texto:

*2. Atender e informar, en cualquier caso, de forma inmediata y adecuada y, preferentemente de forma presencial, de cualquier incidencia, acontecimiento o circunstancia que afecte al funcionamiento normal de las relaciones de consumo y, por otra parte, minimizar y paliar los posibles daños y perjuicios que se deriven, y evitar las esperas excesivas e injustificadas. A tales efectos, si **la empresa** dispone de un teléfono o teléfonos de atención al cliente, debe informar y facilitar el número o números a las personas consumidoras y, en todo caso, el coste de su utilización no puede correr a cargo de la persona consumidora, **ya sea de forma total o compartida.***

GAS NATURAL FENOSA:

En el artículo 36.3 se establece que las empresas deben garantizar de forma fehaciente que la persona consumidora, para hacer valer el eventual ejercicio de sus derechos, tenga constancia, por escrito o en cualquier soporte duradero, de la presentación de cualquier tipo de queja o reclamación relativa a incidencias,

acontecimiento o circunstancias que afecten al funcionamiento normal de las relaciones de consumo.

Consideramos que la comunicación del número de queja/reclamación en el momento de la llamada permite una identificación clara de la misma y no impediría el eventual ejercicio de los derechos del consumidor.

En el mismo artículo 36.3 se indica que la empresa debe dar respuesta a las quejas y reclamaciones recibidas como máximo en el plazo de un mes desde que son presentadas. En muchos casos, el comercializador depende del distribuidor para la resolución de la incidencia, por lo que el plazo de resolución debería estar condicionado a la actuación del tercero o establecer plazos para la actuación de éste.

No se acepta la propuesta, los objetivos que proponen pueden entenderse comprendidos en la redacción ya dada al artículo.

Artículo 37. Administración electrónica

CERMI:

*1. Se fomentará el uso de las nuevas tecnologías para la presentación por las personas consumidoras de las consultas, quejas, reclamaciones y denuncias, y su comunicación con ellos, estableciendo procedimientos seguros, **accesibles** y adecuados que garanticen la autenticidad de las mismas. Los recursos electrónicos de atención a las personas consumidoras deberán disponer de soluciones de interoperabilidad para la coordinación de comunicaciones a partir de una sede electrónica común de ámbito regional.*

32

Se acepta la propuesta, con este texto:

*1. Se fomentará el uso de las nuevas tecnologías para la presentación por las personas consumidoras de las consultas, quejas, reclamaciones y denuncias, y su comunicación con ellos, estableciendo procedimientos seguros, **accesibles** y adecuados que garanticen la autenticidad de las mismas. Los recursos electrónicos de atención a las personas consumidoras deberán disponer de soluciones de interoperabilidad para la coordinación de comunicaciones a partir de una sede electrónica común de ámbito regional.*

Artículo 39. Empoderamiento de las personas consumidoras

CERMI:

*2. Las actividades informativas, formativas y educativas deberán estar orientadas a la adquisición y consolidación de hábitos, actitudes y conductas compatibles con un consumo **inclusivo**, sostenible, ético y creativo en lo*



personal, y activo, comprometido y corresponsable en lo social basado en valores, y que contribuya a acciones positivas para la mejora de la sociedad.

Se acepta la propuesta, con este texto:

2. Las actividades informativas, formativas y educativas deberán estar orientadas a la adquisición y consolidación de hábitos, actitudes y conductas compatibles con un consumo **inclusivo**, sostenible, ético y creativo en lo personal, y activo, comprometido y corresponsable en lo social basado en valores, y que contribuya a acciones positivas para la mejora de la sociedad.

Artículo 40. Información de los bienes, productos y servicios

CERMI:

4. *Las administraciones públicas con competencias en materia de consumo adoptarán las medidas oportunas para que la obligación de informar señalada en los puntos anteriores pueda **-deba** ser accesible para todas las personas consumidoras y **especialmente adaptadas a... los colectivos que presenten algún tipo de vulnerabilidad.** Cuando la información sea relativa a la advertencia de riesgos para la salud o la seguridad de las personas vulnerables, o bien, haga referencia a la composición o las advertencias de uso, bien mediante texto o pictográficamente, las empresas envasadoras facilitarán sistemas de lectura de etiquetado a través de dispositivos táctiles o electrónicos tipo códigos de barras de respuesta rápida. **códigos bidi, qr o similares, marcaje en braille, pictos...***

Consejo de Consumidores y Usuarios. CAVE-CLM:

*...ser accesible para todas las personas consumidoras **independientemente de su vulnerabilidad y los colectivos que presenten algún tipo de vulnerabilidad (los colectivos vulnerables igualmente son personas)....***

Se aceptan las propuestas, con este texto:

4. Las administraciones públicas con competencias en materia de consumo adoptarán las medidas oportunas para que la obligación de informar señalada en los puntos anteriores **sea** accesible para todas las personas consumidoras y **especialmente adaptadas a** los colectivos que presenten algún tipo de vulnerabilidad. Cuando la información sea relativa a la advertencia de riesgos para la salud o la seguridad de las personas vulnerables, o bien, haga referencia a la composición o las advertencias de uso, bien mediante texto o pictográficamente, las empresas envasadoras facilitarán sistemas de lectura de etiquetado a través de dispositivos táctiles o electrónicos tipo códigos de barras de respuesta rápida **o cualquier otro que cumpla dicha finalidad de facilitar su lectura.**

Consejo de Consumidores y Usuarios. CAVE-CLM:

5. *Las administraciones públicas con competencias en materia de consumo velarán por la protección de las personas consumidoras frente a todo tipo de comunicación comercial, como la publicidad, promoción y ofertas agresivas desleales o que incurran en cualquier otro tipo de ilicitud y que puedan menoscabar su libertad de decisión. Esta protección se llevará a cabo de forma especial si la publicidad, promoción y ofertas agresivas o ilícitas están dirigidas a colectivos de personas vulnerables.*

...desleales o la utilización de reclamo sexista publicitario o que incurran...

No se acepta, al quedar contemplado como cualquier otro tipo de ilicitud.

Artículo 41. Derecho de información sobre productos, servicios y actividades

Consejo de Consumidores y Usuarios. CAVE-CLM:

2. *La información que figura en los envases, embalajes y etiquetas de los productos debe ser veraz y suficiente, y debe incluir, a fin de que sea posible hacer una elección racional entre bienes y servicios competitivos, los siguientes aspectos en cuanto a las características de los bienes:*

*...y suficiente, y **fácilmente legible**, y debe incluir,*

Se acepta la propuesta, con este texto:

34

2. La información que figura en los envases, embalajes y etiquetas de los productos debe ser veraz y suficiente, **y fácilmente legible**, y debe incluir, a fin de que sea posible hacer una elección racional entre bienes y servicios competitivos, los siguientes aspectos en cuanto a las características de los bienes:

CECAM:

CUARTA: art. 41.7: la obligación de información que se impone a las empresas sobre los sistemas de reclamación debería establecerse respecto de las empresas que se hayan adherido al sistema arbitral de consumo.

No se acepta. La norma no solo se refiere la norma al arbitraje y la normativa de mediación impone la obligación de intentar la mediación.

Reiteran la petición el 19.03.2018 en su Alegación Cuarta sin aportar nuevos argumentos.

Artículo 43. Educación y formación en materia de consumo

CERMI:



3. Las administraciones públicas con competencias educativas y en consumo adoptarán las medidas oportunas para facilitar la educación para un consumo responsable – **solidario e inclusivo, adaptadas a las necesidades de apoyo según la diversidad del alumnado.** ~~a los escolares con necesidades educativas especiales.~~

Se aceptan las propuestas, con este texto:

3. Las administraciones públicas con competencias educativas y en consumo adoptarán las medidas oportunas para facilitar la educación para un consumo responsable **solidario e inclusivo, adaptadas a las necesidades de apoyo según la diversidad del alumnado.**

Artículo 46. Las organizaciones de las personas consumidoras

Consejo de Consumidores y Usuarios. CAVE-CLM:

2. En Castilla-La Mancha, tendrán la consideración de organizaciones de personas consumidoras las siguientes entidades:

a) Las asociaciones sin ánimo de lucro constituidas legalmente de acuerdo con la normativa de asociaciones y de protección a las personas consumidoras que, según sus estatutos, tengan por fines la defensa, información, educación, formación, asistencia y representación de los intereses colectivos de las personas consumidoras en sus relaciones de consumo, así como de sus miembros.

...tengan ~~por~~ **entre sus** fines la defensa...

Se aceptan las propuestas, con este texto:

a) Las asociaciones sin ánimo de lucro constituidas legalmente de acuerdo con la normativa de asociaciones y de protección a las personas consumidoras que, según sus estatutos, tengan **entre sus** fines la defensa, información, educación, formación, asistencia y representación de los intereses colectivos de las personas consumidoras en sus relaciones de consumo, así como de sus miembros.

CECAM:

QUINTA: art. 46.2 Al igual que se señala en el texto que es requisito imprescindible para que una entidad sea considerada como organización de personas consumidoras su inscripción en el registro de consumidores y usuarios de Castilla-La Mancha, consideramos que debería incluir como un requisito adicional, tener su domicilio social en la Castilla-La Mancha.

No se acepta. Se dejaría fuera a las asociaciones de ámbito nacional.

Reiteran la petición el 19.03.2018 en su Alegación Quinta sin aportar nuevos argumentos.

Artículo 47. Derechos de las asociaciones de personas consumidoras

Consejo de Consumidores y Usuarios. CAVE-CLM:

*1. Los diferentes órganos y unidades administrativas de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha fomentaran en sus respectivos ámbitos el asociacionismo de las personas consumidoras y garantizarán su participación en los diferentes órganos colegiados de carácter participativo que se constituyan en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha siempre que, por razón de la materia, se debatan temas de interés para la protección de las personas consumidoras. **Todo ello de acuerdo a lo legislado en materia de participación.***

a) Las administraciones con competencias en materia de consumo promoverán actuaciones destinadas a la capacitación de las asociaciones de personas consumidoras, así como el apoyo técnico y económico de las mismas.

b) Las administraciones públicas con competencias en materia de consumo podrán:

Establecer convenios singulares de colaboración en materia de consumo, así como de atención básica en políticas concurrentes y en coordinación y cooperación con las administraciones concurrentes.

Contar con las entidades en defensa de las personas consumidoras para formar parte integrante de una red de recursos que garantice una cobertura adecuada a las personas consumidoras.

(...es notorio, que en el articulado de la Ley (esquema y CATÁLOGO DE RECURSOS) de la administración, no tienen encuadre las entidades en defensa de las personas consumidoras, al menos con peso específico. Hay todo un Capítulo IV Administración Local, dedicado a describir funciones, competencias, convenios, políticas concurrentes de las OMIC. Artículos 154 a 158. No se pone en duda la utilidad de las mismas, en el supuesto de función pública, pero igualmente se sabe que su actuación no puede llegar a la mayoría de los municipios..., por tanto y al igual que en otras políticas sociales, se debería contar en el articulado de la ley con las entidades en defensa de las personas consumidoras, que voluntariamente lo deseen, como RECURSO de la administración con competencias en materia de consumo... Esto reafirmaría la



Castilla-La Mancha

voluntad articulada de fomento del asociacionismo y el voluntariado en materia de consumo de la Comunidad Autónoma).

Se acepta parcialmente, con el siguiente texto:

1. Los diferentes órganos y unidades administrativas de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha fomentaran en sus respectivos ámbitos el asociacionismo de las personas consumidoras y garantizarán su participación en los diferentes órganos colegiados de carácter participativo que se constituyan en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha siempre que, por razón de la materia, se debatan temas de interés para la protección de las personas consumidoras.

2. Las administraciones con competencias en materia de consumo promoverán actuaciones destinadas a la capacitación de las asociaciones de personas consumidoras, así como el apoyo técnico y económico de las mismas, con arreglo a lo establecido en materia de participación.

Consejo de Consumidores y Usuarios. CAVE-CLM:

2. Independientemente de los derechos contemplados en la normativa básica vigente, las asociaciones de personas consumidoras, gozarán de los derechos de carácter participativo siguientes:

a) Colaborar en los sistemas de arbitraje y propiciar sistemas voluntarios de resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

*b) Representar a **las personas asociadas** y ejercer las acciones que procedan en los términos que establezca la legislación vigente.*

c) Solicitar y poder ser declaradas de utilidad pública cuando reúnan los requisitos establecidos para ello.

d) Derecho a obtener información de interés para las personas consumidoras de los poderes públicos y derecho de audiencia en el procedimiento de elaboración de disposiciones de carácter general relativas a materias que afecten directamente a los intereses de las personas consumidoras. Se entenderá cumplido este trámite cuando las asociaciones citadas se encuentren representadas en órganos colegiados que participen en la elaboración de la disposición.

Añadir: Todo ello de acuerdo a lo legislado en materia de participación.

No se acepta, por estar ya contemplado en el nuevo punto 2.

Artículo 49. Consejo de Personas Consumidoras y Usuarías de Castilla-La Mancha

Consejo de Consumidores y Usuarios. CAVE-CLM:

1. *El Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de Castilla-La Mancha es el órgano colegiado de consulta y participación de las asociaciones de personas consumidoras en Castilla-La Mancha, y está adscrito al órgano con competencias en materia de consumo.*

Añadir: Podrá dotarse de personalidad jurídica propia...

No se acepta. No procede, al no contemplarlo la legislación básica.

UNIDAD DE COORDINACION DE ESTRATEGIA ECONOMICA:

7. *Artículos 49 y 50. Posible duplicidad de órganos. Consejo de personas Consumidoras y Usuarias y Consejo Regional de Consumo.*

El Consejo de personas Consumidoras y Usuarias de Castilla-La Mancha se define como el órgano colegiado de consulta y participación de las asociaciones de personas consumidoras, adscrito al órgano con competencias en materia de consumo.

A su vez, el Consejo Regional de Consumo se define como un órgano administrativo de carácter consultivo y de participación de las personas consumidoras, incluyendo en su composición, según el borrador de decreto previsto para regularlo, a esas mismas asociaciones de personas consumidoras. Cuestiones como la propuesta o informe en relación con la elaboración de las disposiciones de carácter general, tarifas de servicios públicos o contratación administrativa, al igual que la formulación de propuestas e iniciativas en materia de defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias son susceptibles de constituir un ámbito de actuación de ambos órganos consultivos que se solapan, cuando no se confunden.

Esto puede ser contrario al principio de simplicidad en relación con una regulación eficiente y es un aspecto susceptible de ser identificado como barrera u obstáculo al ejercicio de la actividad económica, en la medida en que dos órganos administrativos de carácter consultivo puedan tener que emitir informes sucesivos sobre el mismo tema.

No se acepta. La naturaleza, composición y funciones del Consejo Regional de Consumo son mucho más amplias, el Consejo Regional de Personas Consumidoras y Usuarias se limita a una de las distintas representaciones.

Artículo 51. Voluntariado de consumo.

Consejo de Consumidores y Usuarios. CAVE-CLM:

2. *Al respecto, se podrán fomentar los programas de formación de voluntariado en materia de consumo. Asimismo, se podrá impulsar el desarrollo de*



*determinadas iniciativas de actuación en aquellos casos y situaciones **que por sus características y ocasión así lo requieran. en los que la dotación habitual de recursos públicos y privados en materia de consumo resulte notoriamente insuficiente.** (por esta regla de tres, los años transcurridos, o por transcurrir, sin presupuesto para políticas de consumo, hacemos voluntariado y todo resuelto. Ya se está haciendo voluntariado en el sistema arbitral de consumo/transporte)*

Se acepta, con el siguiente texto:

2. Al respecto, se podrán fomentar los programas de formación de voluntariado en materia de consumo. Asimismo, se podrá impulsar el desarrollo de determinadas iniciativas de actuación en aquellos casos y situaciones **que por sus características y ocasión así lo requieran.**

Consejo de Consumidores y Usuarios. CAVE-CLM:

3. *Reglamentariamente, se desarrollarán fórmulas de promoción y fomento del voluntariado de consumo, como parte integrante del voluntariado social, medioambiental y comunitario, potenciando los programas y acciones de voluntariado como iniciativas en las que puedan participar las administraciones de consumo, cada una de ellas en el ámbito de su legislación correspondiente y las asociaciones de personas consumidoras.*

Añadir: con los requerimientos y obligaciones que se detallen en la normativa vigente sobre voluntariado.

Se acepta, con el siguiente texto:

3. Reglamentariamente, se desarrollarán fórmulas de promoción y fomento del voluntariado de consumo, como parte integrante del voluntariado social, medioambiental y comunitario, potenciando los programas y acciones de voluntariado como iniciativas en las que puedan participar las administraciones de consumo, cada una de ellas en el ámbito de su legislación correspondiente y las asociaciones de personas consumidoras **con los requerimientos y obligaciones que se detallen en la normativa vigente sobre voluntariado.**

Consejo de Consumidores y Usuarios. CAVE-CLM:

4. *Asimismo, reglamentariamente se creará un registro autonómico de voluntariado de consumo que contemple a su vez el procedimiento para la inscripción en el mismo y que funcionará de forma coordinada con los registros vigentes en materia de voluntariado.*

*...de consumo, **de entidades y de personas, que contemple...***

No se acepta. Este aspecto se contemplará en el desarrollo reglamentario.

UNIDAD DE COORDINACION DE ESTRATEGIA ECONOMICA:

8. Artículo 51. Conviene definir el voluntariado de consumo y su incidencia en la prestación de servicios y distribución de bienes. ¿Pueden colisionar con los inspectores de consumo? ¿Forman parte de la autoridad de vigilancia del mercado? ¿Actuarán los voluntarios a título de simple denunciante?

Dado que el voluntariado de consumo entra dentro del campo del voluntariado social, hay que tener en cuenta que le afecta la regulación contenida en la Ley 4/1995, de 16 de marzo, de Voluntariado en Castilla-La Mancha, conforme a lo dispuesto en el artículo 2 de la misma. Asimismo, de la regulación contenida en el artículo 7, en relación con el artículo 3.2. de dicha norma, el voluntariado tiene por objeto el desarrollo de actividades de carácter cívico o social en el marco de la solidaridad, pluralismo y democracia, complementando los servicios públicos a través de entidades sin ánimo de lucro.

Seguramente habrá que estar al desarrollo reglamentario para ver la manera en que la promoción del voluntariado de consumo evita colisionar con la actividad de las asociaciones y organizaciones de personas consumidoras.

La creación de un registro autonómico de voluntariado de consumo debería tener en cuenta la existencia de un Registro Central de Entidades de Voluntariado en Castilla-La Mancha, creado por Decreto 127/1996, de 15 de octubre, a efectos de evitar duplicidades.

40

No se acepta. Los cambios en este precepto ya contemplan el sometimiento expreso a la normativa vigente en la materia. En referencia al registro, no supone solapamiento y la duplicidad no implica problema alguno porque los ámbitos son distintos.

Artículo 52. Responsabilidad de las personas consumidoras

CERMI:

*b) Evitar aquellos productos o servicios de los que se tenga constancia que se producen, distribuyen o comercializan mediante prácticas contrarias a la ética o concurren circunstancias de explotación laboral, de mano de obra infantil o discriminación por razón de género **o explotación o utilización de personas con discapacidad y de su imagen en prácticas de juego ilegal.***

Se acepta la propuesta, con este texto:

*b) Evitar aquellos productos o servicios de los que se tenga constancia que se producen, distribuyen o comercializan mediante prácticas contrarias a la ética o concurren circunstancias de explotación laboral, de mano de obra infantil o discriminación por razón de género **o explotación o utilización indebida de personas con discapacidad, así como de su imagen.***



Nota Adicional de 23.03.2018: Cuarta. Reitera la ya transcrita.

Se aceptó en parte. La materia de juego ya tiene regulación específica y contempla las medidas que corresponden frente al juego ilegal.

Dirección Provincial de Sanidad en Albacete:

Nos estamos encontrando muy a menudo, con una situación que creemos no viene recogida en la actual Ley y que nos dificulta en el buen hacer diario.

Una vez que el usuario ha iniciado una reclamación y aporta los documentos que el mismo considere oportuno o bien que nosotros le pidamos, se inicia el trámite de dicho expediente dándole traslado a la empresa demandada y aportándole todos los documentos que el ciudadano nos ha transferido.

En todo este periodo de tiempo, hay veces que tenemos que reiterar a la propia empresa una contestación que se hace esperar incluso hasta un mes.

Todo este tiempo de seguimiento de la reclamación supone una logística de expedientes abiertos y trámites administrativos.

Nos está ocurriendo que una vez que en segunda comunicación a la empresa, a la misma se le advierte de que se le puede iniciar un expediente sancionador si así lo requiere la casuística, es la propia empresa la que nos informa y nos dice que el tema está solucionado desde los primeros días en que se produjo la reclamación por parte del usuario.

Que la empresa solución el conflicto y que el interesado había sido ya resarcido y que por tanto la propia empresa daba por hecho que el expediente estaba archivado ya que se había resarcido al usuario de sus pretensiones iniciales.

Como consideramos que esto supone una pedida de tiempo y un esfuerzo muy grande para la administración creemos y así sugerimos que se incorpore en esta ley la OBLIGATORIEDAD POR PARTE DE CIUDADANO, de comunicar inmediatamente la resolución de su conflicto al Servicio de Consumo que ha iniciado su reclamación.

De esta manera ahorraremos mucho trabajo y esfuerzo y además el empresario que ha cumplido con su deber de resarcir al demandante no se encuentre acosado por la administración pidiéndole documentos o informes que ya son innecesarios para la resolución del conflicto, generando malestar en los citados empresarios.

Consideramos que debe comunicar esta circunstancia el usuario y no el empresario, ya que si fuese el empresario el que lo comunicase podría inducir a picaresca y decir que lo había solucionado sin haberlo hecho y dejar o dilatar en el tiempo la solución que le pide el usuario en su reclamación.

El texto podría quedar algo así:

“El usuario estará obligado a comunicar de manera inmediata al Servicio de Consumo de referencia si ha sido resarcido en sus pretensiones por el empresario. Esta comunicación dará lugar al archivo inmediato del expediente”.

Esperamos que se tenga en cuenta y se valore la misma para un mejor funcionamiento de los Servicios de Consumo.

Se acepta, se añade un número 4 al artículo 52, con el siguiente texto:

4. La obligación de colaborar con las administraciones por parte de las personas consumidoras, se extiende a la obligación de comunicar inmediatamente, a la unidad administrativa correspondiente, si han sido resarcidas en sus pretensiones por la empresa. Esta comunicación dará lugar al archivo del expediente que se estuviera tramitando.

Artículo 53. Oferta, promoción y comunicación comercial

CERMI:

*2. La comunicación comercial y, en especial, la publicidad ha de hacerse de acuerdo con principios de suficiencia, objetividad, veracidad y autenticidad y **accesibilidad universal**, y no puede, sea cual sea el soporte empleado, inducir a error o falsas expectativas en sus destinatarios.*

42

Se acepta la propuesta con el siguiente texto:

2. La comunicación comercial y, en especial, la publicidad ha de hacerse de acuerdo con principios de suficiencia, objetividad, veracidad y autenticidad y **accesibilidad universal**, y no puede, sea cual sea el soporte empleado, inducir a error o falsas expectativas en sus **personas destinatarias**.

CECAM:

SEXTA: Estimada en parte en anteriores alegaciones (art. 53)

Art. 53.4: "cuando a través de cualquier comunicación se indique a la persona consumidora que ha sido agraciada con un premio o regalo, este será exigible por la persona consumidora sin que pueda exigirse contraprestación de ningún tipo por ello".

Este artículo limita la posibilidad de ofrecer regalos de productos condicionados a la adquisición de otros, que sin embargo se recoge posteriormente en el artículo 69, generando confusión.

No se acepta. Debe haber un error de remisión porque ni en el artículo citado ni en los aledaños aparece nada de lo referido.



Reiteran la petición el 19.03.2018 en su Alegación Sexta sin aportar nuevos argumentos.

Artículo 54. Constancia de las condiciones de las ofertas

CERMI:

*1. Las personas consumidoras tienen derecho a que se les facilite de forma clara y **accesible y comprensible**, salvo que resulte manifiesta por el contexto, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas. Igualmente, las personas consumidoras tienen derecho a que se refleje por escrito de forma inmediata cualquier oferta, condición o manifestación realizadas verbalmente por una empresa en la venta de bienes o prestación de servicios.*

Se acepta la propuesta con el siguiente texto:

1. Las personas consumidoras tienen derecho a que se les facilite de forma clara, **accesible y comprensible**, salvo que resulte manifiesta por el contexto, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas. Igualmente, las personas consumidoras tienen derecho a que se refleje por escrito de forma inmediata cualquier oferta, condición o manifestación realizadas verbalmente por una empresa en la venta de bienes o prestación de servicios.

GAS NATURAL FENOSA:

2. Las grabaciones con las personas consumidoras realizadas por las empresas solo se podrán realizar, en los términos previstos en la legislación protectora de los datos de carácter personal, si existe consentimiento previo y libre de las mismas, y así lo puedan acreditar aquellas.

La Regulación General de Protección de Datos de la UE establece los requerimientos de las grabaciones con las personas consumidoras que ya recoge lo propuesto en el Art. 54.2: Las grabaciones con las personas consumidoras realizadas por las empresas solo se podrán realizar, en los términos previstos en la legislación protectora de los datos de carácter personal, si existe consentimiento previo y libre de las mismas, y así lo puedan acreditar aquellas. Esta ley debería remitirse al cumplimiento de lo dispuesto en la Regulación europea de Protección de Datos.

Se acepta la propuesta con el siguiente texto:

2. Las grabaciones con las personas consumidoras realizadas por las empresas solo se podrán realizar, en los términos previstos en la legislación protectora de

los datos de carácter personal **de la Unión Europea**, si existe consentimiento previo y libre de las mismas, y así lo puedan acreditar aquellas.

CECAM:

SÉPTIMA: art. 54.4: "igualmente las personas consumidoras tienen derecho a grabar esas conversaciones que mantengan con las empresas cuando estas utilicen grabaciones en las relaciones con las personas consumidoras en la oferta y contratación de bienes o servicios".

En base al principio de proporcionalidad entre derechos y obligaciones de ambas partes, el consumidor debe informar del proceso de grabación al comerciante o prestador del servicio y que estas grabaciones solo puedan realizarse si existe consentimiento previo y libre de las empresas, y así lo pueda acreditar el consumidor.

No se acepta. La grabación está condicionada a una grabación en curso por parte de la empresa, que exige ya una dinámica en tal sentido. No se autoriza a grabar motu proprio al particular.

Reiteran la petición el 19.03.2018 en su Alegación Séptima sin aportar nuevos argumentos.

Artículo 57. Requisitos en materia de consumo para las ofertas o promociones

44

CERMI:

*6. Si se limitan las unidades de bienes o servicios en condiciones más beneficiosas para cada persona consumidora, debe informarse de esta limitación en la publicidad y **mensajes o soportes** en los carteles o letreros del establecimiento donde se haga la oferta o promoción.*

Se acepta la propuesta con el siguiente texto:

6. Si se limitan las unidades de bienes o servicios en condiciones más beneficiosas para cada persona consumidora, debe informarse de esta limitación en la publicidad, **mensajes o soportes, carteles o letreros** del establecimiento donde se haga la oferta o promoción.

Artículo 59. Obsequios

CERMI:

*1. d) Las instrucciones, **en formato accesible**, claras y precisas que deben seguirse para obtener el obsequio.*

Se acepta la propuesta con el siguiente texto:

1. d) Las instrucciones, **en formato accesible**, claras y precisas que deben seguirse para obtener el obsequio.



Artículo 61. Presupuesto

CERMI:

1. Las personas consumidoras tienen derecho a la elaboración y entrega de un presupuesto previo en la adquisición **y reparación** de bienes, productos o servicios, cuando el precio no pueda ser determinado de forma directa o cuando así esté establecido en virtud de una normativa específica. En estos supuestos no podrá exigirse contraprestación alguna por su elaboración, excepto en el caso de presupuestos no aceptados, que podrán cobrarse si se ha indicado así en la tarifa o en el cartel de precios o si se ha informado expresamente a la persona consumidora. En estos casos, el importe no puede sobrepasar lo que se ha indicado o el correspondiente al tiempo real utilizado para elaborar el presupuesto, **siendo el máximo a cobrar no superior al x% del precio del bien, producto o servicio.**

Se acepta parcialmente, con el siguiente texto:

1. Las personas consumidoras tienen derecho a la elaboración y entrega de un presupuesto previo en la adquisición **y reparación** de bienes, productos o servicios, cuando el precio no pueda ser determinado de forma directa o cuando así esté establecido en virtud de una normativa específica. En estos supuestos no podrá exigirse contraprestación alguna por su elaboración, excepto en el caso de presupuestos no aceptados, que podrán cobrarse si se ha indicado así en la tarifa o en el cartel de precios o si se ha informado expresamente a la persona consumidora. En estos casos, el importe no puede sobrepasar lo que se ha indicado o el correspondiente al tiempo real utilizado para elaborar el presupuesto.

CERMI:

61. 4. Si por la naturaleza de los bienes o servicios el precio está sujeto a la elaboración de un presupuesto, en éste deben constar como mínimo los siguientes datos:

a) La identidad de la **persona prestadora** del servicio, con la indicación del nombre o la razón social, el número de identificación fiscal y la dirección completa de un establecimiento físico del **mismo**.

c) Los gastos que debe satisfacer la persona consumidora, de forma desglosada, y el importe de las piezas, los recambios, los accesorios y los bienes que se incorporan al servicio. **formas de pago admitidas.**

Se acepta con el siguiente texto:

61. 4. Si por la naturaleza de los bienes o servicios el precio está sujeto a la elaboración de un presupuesto, en éste deben constar como mínimo los siguientes datos:

a) La identidad de la **persona prestadora** del servicio, con la indicación del nombre o la razón social, el número de identificación fiscal y la dirección completa de un establecimiento físico del **mismo**.

c) Los gastos que debe satisfacer la persona consumidora, de forma desglosada, y el importe de las piezas, los recambios, los accesorios y los bienes que se incorporan al servicio, **así como las formas de pago admitidas**.

Artículo 62. Resguardo de depósito

CERMI:

1. b) el **objeto bien** depositado.

Se acepta con el siguiente texto:

1. b) el **bien** depositado.

CECAM:

NOVENA: art. 64: Que la carga de la prueba del cumplimiento de las obligaciones de documentación contractual corresponda al empresario lleva a la necesidad de firmar documentos anexos justificativos del cumplimiento de entrega de la documentación principal, lo que hace realmente prolija la labor de venta, genera documentación añadida, sin estar determinado por cuanto tiempo debe ser conservada.

46

Por otro lado la carga de la pruebas corresponde a la empresa y no al que reclama. Ello es contrario a los principios generales del derecho, en base a los que el que reclama es quien debe probar la certeza de los hechos, así se desprende del art. 1242 del Código Civil, que en el campo de las obligaciones establece:" Incumbe la prueba de las obligaciones al que reclama su cumplimiento y la de su extinción al que se opone".

No se acepta. El contenido del artículo se centra en las manifestaciones o alegaciones "de" la empresa, el artículo no se refiere a la documentación contractual. La segunda parte de la alegación no concuerda con el contenido del artículo sobre el que se realiza la alegación. Tanto el apartado uno como el segundo van referidos a relaciones de las empresas con la administración competente en materia de consumo, no a relaciones de las personas consumidoras con las empresas.

Reiteran la petición el 19.03.2018 en su Alegación Novena sin aportar nuevos argumentos.



Artículo 65. Requisitos formales de la documentación

CERMI:

1. La documentación que, de acuerdo con la presente ley, tiene carácter obligatorio debe cumplir los siguientes requisitos formales y de accesibilidad para facilitar su lectura y comprensión:

a) El tamaño de letra y su contraste deben permitir y facilitar la lectura y comprensión del texto.

b) Por reglamento debe establecerse el tamaño de la letra y las condiciones del contraste que son necesarios para que la lectura y la comprensión del texto de los documentos sean **plenamente accesibles viables**.

Se acepta con el siguiente texto:

Artículo 65. Requisitos formales de la documentación

1. La documentación que, de acuerdo con la presente ley, tiene carácter obligatorio debe cumplir los siguientes requisitos formales **y de accesibilidad** para facilitar su lectura y comprensión:

a) El tamaño de letra y su contraste deben permitir y facilitar la lectura y comprensión del texto.

b) Por reglamento debe establecerse el tamaño de la letra y las condiciones del contraste que son necesarios para que la lectura y la comprensión del texto de los documentos sean **plenamente accesibles**.

Artículo 66. Pago anticipado o anticipos de pago del precio y pagos parciales

FED. HOSTELERÍA:

3. Que la empresa haya concertado los negocios jurídicos adecuados con las entidades financieras o de seguros para garantizar la devolución de las cantidades anticipadas por la persona consumidora.

Segunda: Para el sector de la hostelería y, más concretamente para los servicios de restauración y hospedaje, resulta excesivo exigir concertar negocios jurídicos con entidades financieras o seguro para garantizar la devolución de las cantidades anticipadas por las personas consumidoras.

Por ello, entendemos que esta obligación debe ser suprimida, o cuando menos modulada, en función de la actividad o del importe de los anticipos, máxime, cuando en materia de precios y reservas.

CECAM:

OCTAVA: art. 66.3: "Que la empresa haya concertado los negocios jurídicos adecuados con las entidades financieras o de seguros para garantizar la devolución de las cantidades anticipadas por la persona consumidora".

Se exige que el empresario concierte un seguro, lo que supone gravar más las empresas sobre todo en las pequeñas transacciones.

Reiteran la petición el 19.03.2018 en su Alegación Octava sin aportar nuevos argumentos.

No se aceptan estas dos alegaciones. La finalidad del seguro es cubrir una responsabilidad que en todo caso le corresponde a la empresa ya que es ella la que exige que se anticipen los pagos.

Artículo 69. Requisitos sobre precios y condiciones de pago en los establecimientos

CERMI:

*1. En los establecimientos debe informarse del precio completo, con tributos incluidos, de los bienes o servicios ofrecidos a las personas consumidoras. Esta información debe ser visible, **accesible y comprensible**, de modo que no induzca a error o engaño.*

48

Se acepta con el siguiente texto:

1. En los establecimientos debe informarse del precio completo, con tributos incluidos, de los bienes o servicios ofrecidos a las personas consumidoras. Esta información debe ser visible, **accesible y comprensible**, de modo que no induzca a error o engaño.

FED. HOSTELERÍA:

69. 3. Si se aceptan tarjetas u otros medios de pago de modo habitual, no puede limitarse su uso en determinados períodos o condiciones, siempre y cuando se cumplan los requisitos normales para estos medios de pago.

Tercera: Se debe dejar abierta la posibilidad de limitar el uso de tarjetas u otros medios de pago en función de la cuantía de que se trate, de lo contrario, se puede llegar al absurdo de tener que aceptar el pago con tarjeta de un simple refresco.

No se acepta. Los requisitos normales de los medios de pago a que se hace referencia contradicen en la actualidad el argumento aportado.

Artículo 75. Información a las personas consumidoras

CERMI:



Castilla-La Mancha

En todas las modalidades especiales de relaciones de consumo, el empresario debe exhibir de forma clara e inequívoca y en formato accesible la siguiente información:

Se acepta con el siguiente texto:

Artículo 75. *Información a las personas consumidoras*

En todas las modalidades especiales de relaciones de consumo, **la empresa** debe exhibir de forma clara e inequívoca y en formato accesible la siguiente información:

Artículo 77. *Empresas que prestan servicios*

FED. HOSTELERÍA:

Cuarta: Nos remitimos a lo señalado en la alegación primera al comentar el artículo 1: Problemas de jerarquía y competencia normativa que pueden producirse en materia de turismo, al disponer de una regulación propia, como la Ley 8/1999, de 26 de mayo de Ordenación del Turismo de Castilla-La Mancha y toda la normativa de desarrollo de las diferentes actividades regulada en la misma.

No se acepta. No se contempla posible colisión ya que la normativa de consumo solo puede referirse a temas de consumo, respetando el reparto competencial.

Artículo 80. *Información previa de las empresas prestadoras de servicios*

UNIDAD DE COORDINACION DE ESTRATEGIA ECONOMICA

10. Artículo 80.1.b) A excepción del Registro Mercantil, la comunicación de inscripción en un registro debe limitarse a aquellas actividades que requieran la inscripción en un registro habilitante por estar sometidas a un régimen de autorizaciones o declaraciones responsables.

En el apartado e), la información relativa a la colegiación de profesionales, debe limitarse a aquellos casos en que sea estrictamente obligatoria o determinante para el ejercicio de la actividad. Y aun así, hay que tener en cuenta que la colegiación obligatoria puede ser interpretada como una intromisión en la libertad de la práctica profesional que sólo puede justificarse por un interés público superior, a fin de evitar que la libre circulación de servicios y la libertad de establecimiento puedan verse afectadas.

Se acepta en parte. En el texto no se entra a regular la obligación de inscripción en registro alguno. Respecto a la colegiación, se ha procedido a realizar un cambio en el texto del artículo 80.1 e), en relación con una alegación presentada

por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, que más adelante se expone en contestación a su propuesta, a cuya lectura nos remitimos.

CERMI:

1. o) *La empresa tiene la obligación de documentar la información sustancial por escrito o en cualquier otro soporte **accesible** que permita su almacenaje y que tenga una duración equivalente al menos a la vida útil o la conformidad del bien o servicio. A tales efectos, se entiende por información sustancial la que se refiere a las características principales, el origen comunitario o no, la utilización o el mantenimiento, la justificación de la transacción efectuada y la conformidad del bien o servicio. Esta información debe entregarse a las personas consumidoras de forma gratuita y debe estar disponible, al menos, en soporte papel o en otro soporte accesible según las necesidades de la persona consumidora, audio, por ejemplo.*

Se acepta con el siguiente texto:

1. o) *La empresa tiene la obligación de documentar la información sustancial por escrito o en cualquier otro soporte **accesible** que permita su almacenaje y que tenga una duración equivalente al menos a la vida útil o la conformidad del bien o servicio. A tales efectos, se entiende por información sustancial la que se refiere a las características principales, el origen comunitario o no, la utilización o el mantenimiento, la justificación de la transacción efectuada y la conformidad del bien o servicio. Esta información debe entregarse a las personas consumidoras de forma gratuita y debe estar disponible, al menos, en soporte papel o en otro soporte accesible según las necesidades de la persona consumidora.*

50

CERMI:

3. b) *en el caso de las profesiones reguladas, referencia a las normas profesionales de aplicación en el **Estado** miembro de establecimiento y los medios para acceder a las mismas.???????*

No se acepta. Se mantiene el texto, entendiéndose que las normas internas de cada Estado son las que van a determinar la distribución de competencias, en el caso de España se articula entre la Constitución y los Estatutos de Autonomía.

CNMC:

III.2.7 Información previa de las empresas prestadoras de servicios: profesión titulada (Art. 80)

El artículo 80 se refiere a la información previa que deben proporcionar las empresas prestadoras de servicios a las personas consumidoras. Se observa que la lista de requisitos es exhaustiva y especialmente exigente, mereciendo una mención especial el apartado e) de dicho artículo, que señala en relación a



las profesiones tituladas, debe informarse del colegio profesional u organismo análogo en el cual esté inscrita la persona prestadora, así como el título profesional y el Estado miembro en que fue otorgado. Cabe recordar que las profesiones tituladas no necesitan colegiación para ser ejercidas por lo que parece haberse producido una confusión con la denominada profesión colegiada. Se recomendaría una modificación del texto en ese sentido.

Se acepta, con el siguiente texto:

Artículo 80. *Información previa de las empresas prestadoras de servicios*

1. e) por lo que se refiere a las profesiones **colegiadas**, el colegio profesional u organismo análogo en el cual esté inscrita la persona prestadora, así como el título profesional y el Estado miembro en que fue otorgado.

Artículo 81. *Servicios a las personas.*

CERMI:

3. *Si la prestación del servicio pudiera entrañar riesgos para la salud o seguridad de las personas, deberá informarse de estos riesgos y hacer las advertencias pertinentes por medio de un cartel **soporte en formato accesible a todas las personas** visible en el establecimiento o, en su caso, de la entrega de un folleto a la persona consumidora.*

Se acepta con este texto:

3. Si la prestación del servicio pudiera entrañar riesgos para la salud o seguridad de las personas, deberá informarse de estos riesgos y hacer las advertencias pertinentes por medio de un cartel visible en el establecimiento, **un soporte en formato accesible a todas las personas**, o en su caso, **mediante** la entrega de un folleto a la persona consumidora.

Artículo 83. *Servicios básicos*

CERMI:

1. *Los prestadores de servicios básicos deben entregar a las personas consumidoras la información relevante de la prestación por escrito **formato accesible** o de una forma adaptada a las circunstancias de la prestación. **y de la persona consumidora.***

4. *Las empresas que presten servicios básicos deben velar por que los contratos de adhesión se faciliten, a petición de las personas con discapacidad o **personas mayores** por medio de un soporte que les sea accesible.*

Se aceptan con este texto:

1. **Las personas o las empresas prestadoras** de servicios básicos deben entregar a las personas consumidoras la información relevante de la prestación por escrito **en formato accesible** o de una forma adaptada a las circunstancias de la prestación **y de la persona consumidora**.

4. Las empresas que presten servicios básicos deben velar por que los contratos de adhesión se faciliten, a petición de las personas con discapacidad **o personas mayores** por medio de un soporte que les sea accesible.

Consejo de Consumidores y Usuarios. CAVE-CLM:

6. *Las personas en situación de vulnerabilidad económica, si reciben un aviso de interrupción del suministro de agua, electricidad o gas, deben presentar, en el plazo de quince días hábiles desde la recepción del aviso, un informe de los servicios sociales básicos sobre su situación personal o, si procede, una copia de la solicitud registrada en que solicitan su emisión.*

Alegación: (en todo caso, las compañías suministradoras, no podrán interrumpir el suministro sin que los servicios sociales se pronuncien al respecto...)

No se acepta. No procede por alterar lo establecido en la normativa estatal de general aplicación.

GAS NATURAL FENOSA:

52

En el ámbito de la vulnerabilidad energética:

En lo relativo a los servicios energéticos, lo dispuesto en esta Ley debería estar acorde con lo recogido en la normativa estatal al respecto para asegurar una completa protección al consumidor vulnerable. En este sentido, el RD897/2017 y la Orden ETU/943/2017 establecen las definiciones de pobreza energética y vulnerabilidad, las relaciones contractuales, las comunicaciones con los clientes, de financiación del bono social y penalizaciones en caso de incumplimiento de las obligaciones de las empresas suministradoras.

Para evitar incertidumbres, esta ley debería remitirse al cumplimiento de lo dispuesto en la regulación sobre la materia en el ámbito estatal, sin perjuicio de los convenios que las empresas suministradoras puedan firmar con las CCAA en cuanto a establecimiento de plazos de pago, que para ser efectivos deberían tener en cuenta la normativa antes citada. Por ello, en el artículo 83, debe añadirse: "En caso de consumidores en riesgo de exclusión social, en los términos establecidos en el RD 897/2017, la Administración autonómica o local deberá acreditar ante el COR en un plazo de 5 meses el pago de al menos el 50% de la factura. En caso contrario, no será considerado esencial y se podrá proceder al corte."



En el caso del gas debería en última instancia remitirse a los futuros desarrollos que puedan derivarse en esta materia a nivel estatal.

Se acepta en parte la propuesta con el siguiente texto:

8. Las unidades familiares que no pueden cumplir los compromisos de pago de acuerdo con lo establecido por el presente artículo, una vez agotados los mecanismos de resolución de conflictos, deben disponer de los instrumentos de apoyo económico necesarios por parte de la Administración o las empresas según corresponda **de acuerdo con las previsiones establecidas en el Real Decreto 897/2017 y la Orden ETU/943/2017 o normativa que lo sustituya.**

Artículo 84. Servicios de tracto continuado

CERMI:

Artículo 84. Servicios de tracto continuado o sucesivo

No se acepta la propuesta para evitar confusiones, el contenido del artículo solo se refiere al tracto continuado.

Artículo 88. Información en la oferta para la venta o para el arrendamiento de inmuebles

DG VIVIENDA Y URBANISMO:

El principio de integridad del ordenamiento jurídico haría superfluo, dado lo limitado de su contenido, este precepto.

A sumar a lo anterior es el hecho de que la materia a la cual se refiere el artículo está comprendida en el texto articulado del Anteproyecto de Ley de Castilla-la Mancha.

No se acepta. Es una referencia que facilita la seguridad jurídica a la ciudadanía.

Artículo 89. Accesibilidad a la información y a los documentos preceptivos

CERMI:

*La información y los documentos que el prestamista debe dar a la persona consumidora para llevar a cabo el proceso de contratación en materia de créditos o préstamos hipotecarios sobre viviendas conforme a la regulación sectorial específica aplicable, deben ser **plenamente** accesibles para las personas con discapacidad mediante el sistema o medio de soporte más adecuado a tal efecto.*

Se acepta la propuesta con este texto:

La información y los documentos que el prestamista debe dar a la persona consumidora para llevar a cabo el proceso de contratación en materia de créditos

o préstamos hipotecarios sobre viviendas conforme a la regulación sectorial específica aplicable, deben ser **plenamente** accesibles para las personas con discapacidad mediante el sistema o medio de soporte más adecuado a tal efecto.

DG VIVIENDA Y URBANISMO:

De acuerdo con lo expresado respecto al contenido del artículo anterior, así como al hecho de que el artículo 89 se limite a la cuestión de créditos o préstamos hipotecarios, hace plantearse la oportunidad de limitar a éstos la denominación del capítulo IV en que se ubica dicho precepto.

Otra posible opción es, manteniendo la amplitud que pretenden la denominación del Capítulo IV, extender la exigencia de accesibilidad documental que sienta el artículo 89 no solo a la documentación relativa a créditos o préstamos hipotecarios sino también a la propia de los negocios jurídicos de "adquisición y arrendamiento de bienes inmuebles". Ahora bien, a fin de evitar duplicidades, hay que recordar que esta materia, de algún modo está tiene un lugar específico en el artículo 12 del texto normativo en estudio.

No se acepta. Se ha considerado oportuno que esta materia por su relevancia, en los momentos actuales, requiera mención específica.

Artículo 95. Políticas públicas de consumo en Castilla-La Mancha.

Consejo de Consumidores y Usuarios. CAVE-CLM:

2. La Consejería con competencias en materia de consumo estará obligada a presentar en cada legislatura un plan estratégico elaborado con participación de las partes interesadas definido en sus correspondientes planes anuales de actuación. Todos los planes deberán ser sometidos a aprobación y publicación conforme a la normativa vigente.

(igualmente serán evaluables a través de órganos de participación y consulta –Consejo de las Personas Consumidoras, Consejo Regional de Consumo...punto 3).

Se acepta con la siguiente redacción:

2. La Consejería con competencias en materia de consumo estará obligada a presentar en cada legislatura un plan estratégico elaborado con participación de las partes interesadas definido en sus correspondientes planes anuales de actuación. **Todos los planes deberán ser sometidos a aprobación y publicación conforme a la normativa vigente. Igualmente serán objeto de consideración previa por parte del Consejo Regional de Consumo y Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla-La Mancha.**

UNIDAD DE COORDINACION DE ESTRATEGIA ECONOMICA:



11. Artículo 95.7: *No se entiende qué es la potestad pública de consumo. ¿Se refiere al ejercicio de potestades públicas en materia de consumo?*

Se acepta, con el siguiente texto:

7. El ejercicio de las potestades públicas en materia de consumo se desarrollará, a través de recursos públicos, conforme a las siguientes consideraciones:

UNIDAD DE COORDINACIÓN DE ESTRATEGIA ECONÓMICA:

Se puede concluir, junto con la doctrina científica económica, que los elementos de un mercado son: las actividades económicas y los operadores económicos (oferta); las personas consumidoras y usuarias que pueden ser finales o intermedios (demanda); así como las características de los bienes y servicios que se intercambian y los precios.

*En definitiva, entendemos que la vigilancia de mercado comprende un ámbito de actuación superior al relativo a la protección de los consumidores, por lo que se propone la **unificación terminológica empleando "inspectores de consumo/Inspección de Consumo"**.*

Se acepta. Se introducen estos cambios en el articulado, en tal sentido, a propuesta del Servicio de Control de Mercado:

Sección 1ª. PREVENCIÓN: **VIGILANCIA DE MERCADO**

Artículo 96. *Vigilancia del mercado.*

1. Las Administraciones públicas, en el ámbito de sus respectivas competencias en materia de defensa de las personas consumidoras, realizarán actuaciones de inspección, vigilancia y control de mercado para comprobar que las empresas o establecimientos que producen, distribuyen o comercializan bienes o servicios cumplen con la legislación vigente con relación a los derechos e intereses de las personas consumidoras.

5. Las actuaciones de la Vigilancia de Mercado se llevarán a cabo en cualquier lugar del territorio de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha. Cuando una actuación de la Vigilancia de Mercado haya de producir efectos fuera de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, y sin perjuicio de la posibilidad de realizar requerimientos de forma directa, el personal de la inspección podrá solicitar la colaboración de las autoridades competentes en dicho territorio cuando fuese necesario para el esclarecimiento o comprobación de los hechos e incluso acompañar presencialmente al personal de otras administraciones en las actuaciones que tengan que llevar a cabo.

6. El órgano competente de la vigilancia de mercado en materia de consumo de la Junta de Comunidades actuará coordinadamente con las corporaciones locales que hayan asumido competencias de inspección, **para lo cual se publicará anualmente un Plan de Inspección.**

7. El órgano competente en materia de consumo de la Junta de Comunidades se coordinará con otros órganos de inspección de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, **para lo cual participará en los órganos de coordinación y participación que se existan o se establezcan al efecto.**

UNIDAD DE COORDINACION DE ESTRATEGIA ECONOMICA:

12. Artículo 96 y siguientes: aunque se ha modificado esta sección en el texto de 14 de marzo, quedan algunos puntos que requieren de aclaración adicional:

Artículo 96.5: ¿Quién solicita la colaboración de autoridades de otros territorios? El "personal de la inspección" es un concepto que resulta indeterminado en este punto concreto. Sería preferible encomendar esa competencia al órgano competente en materia de consumo.

Se acepta, matizándolo con este texto:

Artículo 96. Vigilancia del mercado

5. Las actuaciones de la **Inspección** se llevarán a cabo en cualquier lugar del territorio de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha. Cuando una actuación de la Inspección haya de producir efectos fuera de la Comunidad Autónoma, y sin perjuicio de la posibilidad de realizar directamente los requerimientos que procedan, la autoridad competente en materia de consumo podrá solicitar la colaboración de las autoridades en ese otro territorio cuando fuese necesario para el esclarecimiento o comprobación de los hechos e incluso acompañar presencialmente al personal de otras administraciones en las actuaciones que tengan que llevar a cabo.

ASUNTOS EUROPEOS:

Conferir los poderes en la Ley conforme al Artículo 14 "Poderes y medidas de las autoridades de vigilancia del mercado" de la Propuesta de REGLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO que establece normas y procedimientos para el cumplimiento y la garantía de cumplimiento de la legislación de armonización de la Unión sobre productos y modifica los Reglamentos (UE) n.º 305/2011' (UE) n.º 528/2012' (UE) 2016/424,(UE) 2016/425,(AF)2016/1426 y (UE) 2017/1369 del Parlamento Europeo y del Consejo y las Directivas 2004/142/CF,,2009/48/CE' 2010/35/NE,2013/29/UD, 2013/53/fiJF,, 2014/28/NF,, 2014/29/tuÜ, 2014/30/luF, 2014/31/ue,, 2014/32/1uß,, 2014/33/N8, 2014/34/11JF,,2014/35/rJE, 2014/53/IIJE, 2014/168/UE y 2014/190/UE del Parlamento Europeo y del Consejo.



Se acepta. Los poderes ya se introducen en el articulado en lugar de reproducir la literalidad del citado artículo.

CNMC:

III.2.2 Autoridad de vigilancia del Mercado (Arts. 96, 98 y 121)

Entre los objetivos del BL que se señalizan en la exposición de motivos se incluye *“facilitar un contexto de mercado, en libre competencia y competencia regulada para los servicios públicos [...]”* y se afirma con rotundidad *“articular un procedimiento sancionador propio en materia de consumo y saneamiento del mercado, así como un procedimiento sancionador en conductas prohibidas y abuso de posición dominante que tenga origen y efecto en la Comunidad Autónoma”*.

Los arts. 96 y 98 del BL establecen que las actuaciones de vigilancia del mercado se efectuarán por un órgano autonómico competente. No se especifica si este órgano existe ya o si sería de nueva creación. No obstante, del análisis de sus funciones cabe realizar las siguientes recomendaciones:

Si la autoridad de vigilancia del mercado ejerce funciones de defensa de la competencia, sería necesario que el BL lo prevea explícitamente, configurándose con tal naturaleza. Existen referencias a funciones fundamentalmente sancionadoras que hacen pensar que se están ejerciendo aquellas (art. 126.6, art. 126.16 y especialmente el art. 128) si bien existen también referencias cruzadas a consultas a autoridades de competencia en términos especialmente vagos e imprecisos (art. 128.2), que llevarían a pensar lo contrario. Se recomienda por tanto una mayor claridad al respecto en aras de la seguridad jurídica.

Se recomienda asimismo suprimir del BL la posibilidad de persecución y sanción por prácticas de competencia desleal, puesto que esta clase de prácticas ya dispone de un régimen legal específico para su persecución y sanción (Ley 3/1991, de 10 de enero, de competencia desleal y, cuando distorsionen a la competencia y lesionen el interés público, Ley 15/2007, de 3 de julio, de defensa de la competencia). Un canal adicional de persecución de estas prácticas por la vía de las autoridades de consumo no parece necesario y puede constituir una fuente de inseguridad jurídica para las empresas.

Sin perjuicio de lo anterior, las medidas correctoras del mercado que se contemplan en el BL y que están a disposición de esa autoridad de vigilancia del mercado (art. 105) son de tal entidad que pueden llevar a suspender la actividad del operador económico (art. 105.e). Se recuerda a este respecto que si bien un determinado producto puede ser catalogado como inseguro, y por ello retirado del mercado, es sustancialmente diferente de la facultad de impedir el ejercicio

de la actividad a un operador, que podría tener otros productos o servicios no sujetos a dicha problemática. Se trata de una medida que sólo debe tomarse en situaciones excepcionales y en la medida en que no se pueda solucionar el problema con otra actuación menos restrictiva.

Si finalmente se ejercieran, por ésta u otra autoridad autonómica, funciones en materia de defensa de la competencia, éstas tendrán que respetar las funciones atribuidas a la CNMC en la normativa aplicable y en especial tener en cuenta la Ley 1/2002, de 21 de febrero, de Coordinación de las Competencias del Estado y las Comunidades Autónomas en materia de Defensa de la Competencia, lo que se recuerda a los efectos oportunos.

Se acepta con el siguiente texto a tenor de las observaciones del **Servicio de Control de Mercado**. Ya se había modificado esta parte tras las alegaciones de la **Unidad de Coordinación de Estrategia Económica** de la Consejería de Economía, Empresas y Empleo.

105. e) En casos excepcionales, si la seguridad de las personas consumidoras no pudiese garantizarse con otras medidas menos restrictivas, se podrá suspender o prohibir la actividad, oferta, promoción o venta de bienes o la prestación de servicios.

Las afirmaciones del antedicho **Servicio de Control de Mercado** son claras en el siguiente sentido:

Hasta el momento las autoridades de consumo no ejercen como autoridades de defensa de la competencia. Si perseguimos las prácticas desleales es porque son infracción en materia de consumo desde que se incluyeron en el catálogo del art. 49, con el apartado l) del RDL 1/2007 LGDCU

En cuanto a la “situación de dominio en un sector”, que se cita en el Artículo 128.2 solo se está considerando como agravante para que se considere como muy grave una infracción que sería solo grave de no concurrir esa circunstancia. Pero en sí misma la situación de dominio no es una infracción en materia de consumo.

El cierre temporal como medida correctora por supuesto que solo se puede tomar como medida excepcional y si la seguridad de los consumidores no pudiese protegerse con otros medios menos restrictivos.

Artículo 97. Apercebimientos. Advertencias y requerimientos

Servicio de Control de Mercado: *Este artículo parece desubicado, estaría mejor en régimen sancionador.*

Se acepta el cambio de ubicación en el texto con los cambios propuestos para el nuevo artículo 107.



Artículo 98. Actuación de la vigilancia de mercado

Servicio de Control de Mercado: Supresión.

Se acepta la supresión por el cambio que se deriva del informe de la Unidad de Coordinación de Estrategia Económica.

Artículo 99. Perfil del personal inspector.

FED. HOSTELERÍA:

Quinta: En tanto en cuanto no se delimiten claramente las competencias, habrá conflictos entre las atribuidas al Inspector de Consumo y al Inspector de Turismo.

Como muestra un botón, ¿quién será el competente en un supuesto de un trato incorrecto con el cliente, cuando el borrador del anteproyecto tipifica tal conducta como falta leve (art. 125.1) y la Ley 8/1999 también lo hace con la misma graduación en el artículo 61.5?, todo ello, con el condicionante de que en el primer caso la sanción económica es de multa hasta 10.000 euros y en el segundo de hasta 600.

No se acepta. Los ámbitos competenciales y los conceptos quedan delimitados suficientemente por cada ley aplicable a cada caso.

Servicio de Control de Mercado:

~~Artículo 99.~~ **Artículo 97. El personal de la inspección y el personal inspector.**

1. A efectos de esta ley el personal de la inspección estará compuesto por todo aquel personal de la Junta de Comunidades que participe en alguna de las tareas administrativas previas o derivadas de la actividad inspectora o que tenga relación jerárquica con el personal inspector de consumo.

2. A efectos de esta ley las referencias, potestades y obligaciones del personal inspector de consumo serán tanto para los inspectores de consumo al servicio de la administración autonómica como para los inspectores de consumo al servicio de la administración local.

5 2. *El personal inspector tendrá la consideración de autoridad a todos los efectos, particularmente respecto de la responsabilidad administrativa y penal de quienes ofrezcan resistencia, incurran en desobediencia o cometan atentados contra ellos, de hecho o de palabra, en actos de servicio o con motivo de los mismos.*

Se acepta la propuesta de reubicación por el cambio que se deriva del informe de la Unidad de Coordinación de Estrategia Económica, con el siguiente texto:

Artículo 97. El personal de la inspección y el personal inspector.

1. A efectos de esta ley el personal de la inspección estará compuesto por todo aquel personal de la Junta de Comunidades que participe en alguna de las tareas administrativas previas o derivadas de la actividad inspectora o que tenga relación jerárquica con el personal inspector de consumo.

2. A efectos de esta ley las referencias, potestades y obligaciones del personal inspector de consumo serán tanto para los inspectores e inspectoras de consumo al servicio de la administración autonómica como para los inspectores e inspectoras de consumo al servicio de la administración local.

3. El personal inspector para el ejercicio de su función inspectora deberá estar acreditado como “Inspector/a de Consumo” por la autoridad competente en materia de consumo. Esta acreditación se ha de publicar en un medio oficial y deberá informar como mínimo de la identidad de la persona inspectora, de la autoridad que le acredita, del ámbito territorial para el que se da tal acreditación y de la referencia legal donde se contemplen los derechos y deberes de la parte inspectora y de la inspeccionada.

4. El personal inspector se identificará como tal cuando se encuentre en el ejercicio de su función inspectora, salvo en aquellos casos en que la finalidad de la inspección pudiera frustrarse por tal motivo. En estos supuestos, se determinarán por escrito las causas que justificaron dicha actuación, bien en el acta o bien en el expediente administrativo.

5. El personal inspector tendrá la consideración de autoridad a todos los efectos, particularmente respecto de la responsabilidad administrativa y penal de quienes ofrezcan resistencia, incurran en desobediencia o cometan atentados contra ellos, de hecho o de palabra, en actos de servicio o con motivo de los mismos.

UNIDAD DE COORDINACION DE ESTRATEGIA ECONOMICA:

12. Artículo 96 y siguientes: aunque se ha modificado esta sección en el texto de 14 de marzo, quedan algunos puntos que requieren de aclaración adicional

Artículo 97.3: Perfil del personal inspector. El personal inspector debe ser funcionario y estar acreditado “por la autoridad competente en materia de consumo”. ¿Se refiere a la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, o también a la que corresponda en el ámbito local?

Se acepta, con el siguiente texto:

3. Tanto el personal inspector al servicio de la administración autonómica como el que presta su servicio a la administración local deberá estar acreditado como “Inspector/a de Consumo” por la autoridad competente



en materia de consumo de su respectiva administración, Esta acreditación se ha de publicar en un medio oficial y deberá informar como mínimo de la identidad de la **persona inspectora**, de la autoridad que le acredita, del ámbito territorial para el que se da tal acreditación y de la referencia legal donde se contemplen los derechos y deberes de la parte inspectora y de la inspeccionada.

Artículo 98. Actuación de la Vigilancia de Mercado.

Servicio de Control de Mercado:

Artículo 98. Funciones del personal inspector la Vigilancia de Mercado.

1. Corresponden al personal inspector realizar la Vigilancia de Mercado, que en todo caso actuará de acuerdo con los principios de jerarquía e imparcialidad, las siguientes funciones:

a) Vigilar, verificar y constatar el cumplimiento de la normativa que pueda afectar a los derechos de las personas consumidoras en la comercialización de bienes, productos y prestación de servicios.

b) Investigar y comprobar los hechos de los que tenga conocimiento la Administración competente en materia de consumo, por presuntas infracciones o irregularidades en materia de defensa de la persona consumidora.

Se acepta la propuesta con el texto que más adelante se expone, derivado del informe de la **Unidad de Coordinación de Estrategia Económica**.

UNIDAD DE COORDINACION DE ESTRATEGIA ECONOMICA:

12. Artículo 96 y siguientes: aunque se ha modificado esta sección en el texto de 14 de marzo, quedan algunos puntos que requieren de aclaración adicional:

Artículo 98. No se entiende muy bien la redacción del primer párrafo del apartado 1 ni la necesidad de numerarlo si no hay ningún otro apartado.

Se acepta, con la siguiente redacción:

Artículo 98. Funciones del personal inspector.

El personal inspector actuará de acuerdo con los principios de jerarquía e imparcialidad para realizar las siguientes funciones:

a) Vigilar, verificar y constatar el cumplimiento de la normativa que pueda afectar a los derechos de las personas consumidoras en la comercialización de bienes, productos y prestación de servicios.

b) Investigar y comprobar los hechos de los que tenga conocimiento la Administración competente en materia de consumo, por presuntas infracciones o irregularidades en materia de defensa de la persona consumidora.

c) Realizar la vigilancia de mercado de productos y servicios.

Art. 99. Perfil del personal inspector

Servicio de Control de Mercado: También se contemplará poder tomar muestras en internet sin tener que identificarse la autoridad actuante, conforme al Reglamento UE 2017/2394 y al Reglamento 2017/625.

Art. 99. Potestades del personal inspector.

El personal inspector tendrá, en el ejercicio de sus funciones, las potestades que se les reconoce en esta ley y habrán de ejercerlas con la debida proporcionalidad y de manera que se perturbe solo en la medida necesaria el desarrollo de la actividad inspeccionada y la de los sujetos privados que deban colaborar. A tales efectos:

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

2. b) *Podrá requerir la documentación industrial, fiscal, mercantil y contable que juzgue necesaria para realizar las comprobaciones que requiera su función, ~~así como acceder a los locales y dependencias en los que se realicen actividades que tengan trascendencia para las personas consumidoras.~~*

3. c) *Para el cumplimiento de sus funciones podrá llevar a cabo inspecciones "in situ", en particular acceder **sin previo aviso** a los locales y dependencias en los que se realicen actividades que tengan trascendencia para las personas consumidoras, con el fin de examinar las instalaciones, comprobar las actividades que en ellos se llevan a cabo, examinar, incautar, aprehender u obtener copias de informaciones, datos o documentos, con independencia del soporte en que estén almacenados.*

4. d) *Podrá requerir al comerciante o a su representante o miembro del personal del comerciante de que se trate **la comparecencia, incluida la declaración correspondiente, para que dé explicaciones sobre los hechos, informaciones o documentos relativos al objeto de la inspección, y grabar las respuestas. Se deberá levantar acta de dicha comparecencia, que podrá realizarse en el lugar de la inspección o en las dependencias de la inspección de consumo.***



5. e) Podrá adquirir bienes o servicios como compras de prueba con el fin de detectar infracciones y obtener pruebas, con arreglo a la presente ley y la normativa nacional y europea.

6. f) **Realizar la toma de muestras de todo tipo de productos destinados a la persona consumidora en cualquier fase de su comercialización. En el caso de que el método de comercialización de productos sea a distancia, el personal inspector podrá obtener muestras mediante pedidos anónimos.**

7. g) El personal inspector podrá adoptar provisionalmente, de forma inmediata y proporcionada, en el curso de sus actuaciones, las medidas cautelares descritas en la presente Ley, motivando su adopción en la correspondiente acta de inspección, en aquellos casos en que la urgencia o existencia de indicios racionales de presencia de un riesgo para la seguridad, la salud o los intereses económicos de las personas consumidoras aconsejen tal adopción para evitar posibles perjuicios irreparables a las personas consumidoras. Estas medidas deberán ser ratificadas o levantadas por medio de un acuerdo del órgano competente en el plazo de quince días y que deberá ser notificado a la persona inspeccionada.

8. d) Informar a las empresas, durante la realización de sus actuaciones, sobre las exigencias, cumplimiento y aplicación de la normativa vigente en materia de protección y defensa de los derechos de las personas consumidoras.

~~e) Elaborar actas y diligencias relacionadas con la acción inspectora.~~

9. j) Emitir informes requeridos por los órganos competentes en materia de consumo o procedimiento sancionador conforme a la normativa vigente.

~~g) Realizar la toma de muestras de todo tipo de productos destinados a la persona consumidora en cualquier fase de su comercialización.~~

10. h) Estudiar, conocer y ejecutar las campañas de inspección, así como cualquier otra actuación para el correcto desarrollo de sus funciones.

11. i) Materializar y ejecutar las medidas cautelares, así como las acciones derivadas del sistema de intercambio rápido de información relativo a la seguridad de los productos industriales.

12. j) Participar en el estudio de los sectores de mercado, con el fin de obtener información para determinar productos, servicios o actividades de los que pudieran derivarse riesgos para la seguridad y los intereses económicos de las personas consumidoras, con el fin de incluirlos como objetivos prioritarios de las actividades de vigilancia y control.

13. *Cuando las circunstancias así lo aconsejen, el personal inspector podrá ir acompañado en su actuación de técnicos, especialistas o funcionarios expertos en la materia objeto de actuación.*

14. *El órgano competente en materia de consumo y el personal inspector podrán solicitar, cuando sea precisa para el ejercicio de sus funciones, la ayuda o colaboración de cualquier otra administración, autoridad o de sus agentes, quienes deberán prestársela, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente reguladora del régimen jurídico de las administraciones públicas. A estos efectos, podrán solicitar cualquier información que conste en registros de carácter público, o en bases de datos de las diferentes administraciones, que les habrá de ser facilitada sin coste alguno. Podrá recabarse a tales efectos los datos necesarios mediante consulta a las bases de datos de la administración tributaria, al registro mercantil, a los protocolos notariales y a otros registros administrativos, con cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa de aplicación.*

15. k) *Cualquier otra que se establezca reglamentariamente.*

Se acepta la propuesta por el cambio que se deriva del informe de la Unidad de Coordinación de Estrategia Económica, con el siguiente texto:

Art. 99. Potestades del personal inspector.

El personal inspector tendrá, en el ejercicio de sus funciones, las potestades que se les reconoce en esta ley y habrán de ejercerlas con la debida proporcionalidad y de manera que se perturbe solo en la medida necesaria el desarrollo de la actividad inspeccionada y la de los sujetos privados que deban colaborar. A tales efectos:

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

2. Podrá requerir la documentación industrial, fiscal, mercantil y contable que juzguen necesaria para realizar las comprobaciones que requiera su función.

3. Para el cumplimiento de sus funciones podrá llevar a cabo inspecciones "in situ", en particular acceder **sin previo aviso** a los locales y dependencias en los que se realicen actividades que tengan trascendencia para las personas consumidoras, con el fin de examinar las instalaciones, comprobar las actividades que en ellos se llevan a cabo, examinar, incautar, aprehender u obtener copias de informaciones, datos o documentos, con independencia del soporte en que estén almacenados.



4. Podrá requerir al comerciante o a su representante o miembro del personal del comerciante de que se trate **la comparecencia, incluida la declaración correspondiente, para que dé explicaciones sobre los hechos, informaciones o documentos relativos al objeto de la inspección, y grabar las respuestas. Se deberá levantar acta de dicha comparecencia, que podrá realizarse en el lugar de la inspección o en las dependencias de la inspección de consumo.**
5. Podrá adquirir bienes o servicios como compras de prueba con el fin de detectar infracciones y obtener pruebas, con arreglo a la presente ley y la normativa nacional y europea.
6. **Realizar la toma de muestras de todo tipo de productos destinados a la persona consumidora en cualquier fase de su comercialización. En el caso de que el método de comercialización de productos sea a distancia, el personal inspector podrá obtener muestras mediante pedidos anónimos.**
7. El personal inspector podrá adoptar provisionalmente, de forma inmediata y proporcionada, en el curso de sus actuaciones, las medidas cautelares descritas en la presente Ley, motivando su adopción en la correspondiente acta de inspección, en aquellos casos en que la urgencia o existencia de indicios racionales de presencia de un riesgo para la seguridad, la salud o los intereses económicos de las personas consumidoras aconsejen tal adopción para evitar posibles perjuicios irreparables a las personas consumidoras. Estas medidas deberán ser ratificadas o levantadas por medio de un acuerdo del órgano competente en el plazo de quince días y que deberá ser notificado a la persona inspeccionada.
8. Informar a las empresas, durante la realización de sus actuaciones, sobre las exigencias, cumplimiento y aplicación de la normativa vigente en materia de protección y defensa de los derechos de las personas consumidoras.
9. Emitir informes requeridos por los órganos competentes en materia de consumo o procedimiento sancionador conforme a la normativa vigente.
10. Estudiar, conocer y ejecutar las campañas de inspección, así como cualquier otra actuación para el correcto desarrollo de sus funciones.
11. **Materializar y ejecutar las medidas cautelares, así como las acciones derivadas del sistema de intercambio rápido de información relativo a la seguridad de los productos industriales.**
12. Participar en el estudio de los sectores de mercado, con el fin de obtener información para determinar productos, servicios o actividades de los que pudieran derivarse riesgos para la seguridad y los intereses económicos de las

personas consumidoras, con el fin de incluirlos como objetivos prioritarios de las actividades de vigilancia y control.

13. Cuando las circunstancias así lo aconsejen, el personal inspector podrá ir acompañado en su actuación **de personal técnico**, especialistas o **personal funcionario experto** en la materia objeto de actuación.

14. El órgano competente en materia de consumo y el personal inspector podrán solicitar, cuando sea precisa para el ejercicio de sus funciones, la ayuda o colaboración de cualquier otra administración, autoridad o de sus agentes, quienes deberán prestársela, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente reguladora del régimen jurídico de las administraciones públicas. A estos efectos, podrán solicitar cualquier información que conste en registros de carácter público, o en bases de datos de las diferentes administraciones, que les habrá de ser facilitada sin coste alguno. Podrá recabarse a tales efectos los datos necesarios mediante consulta a las bases de datos de la administración tributaria, al registro mercantil, a los protocolos notariales y a otros registros administrativos, con cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa de aplicación.

15. Cualquier otra que se establezca reglamentariamente.

Artículo 101. Obligaciones de los inspeccionados.

Servicio de Control de Mercado:

~~Artículo 101.~~ **Artículo 100.** *Obligaciones de los inspeccionados*

Se acepta el cambio con el siguiente texto:

Artículo 100. *Obligaciones de la parte inspeccionada.*

UNIDAD DE COORDINACION DE ESTRATEGIA ECONOMICA:

12. Artículo 96 y siguientes: aunque se ha modificado esta sección en el texto de 14 de marzo, quedan algunos puntos que requieren de aclaración adicional:

Artículo 100: Sería conveniente unificar todas las referencias a los inspectores de consumo, evitando la confusión de conceptos a que puede dar lugar la referencia indistinta a "funcionarios de la vigilancia de mercado" e "inspección de consumo".

Servicio de Control de Mercado:

Artículo 100.1.b). Sustituir Vigilancia de Mercado por Inspección.

Se aceptan, con el siguiente texto:

Artículo 100. Obligaciones de la parte inspeccionada



1.b) Suministrar toda clase de información y datos, incluidos lo de carácter personal, sobre instalaciones, productos, servicios, transacciones comerciales o contratos de prestación de servicios, permitiendo la directa comprobación por el **personal funcionario de la Inspección**

Servicio de Control de Mercado:

Artículo 100.1.c). Suprimir la segunda parte del párrafo por ser una potestad de la inspección, ya contemplada.

Se acepta, con el siguiente texto:

c) Exhibir la documentación, libros y registros, cualquiera que sea su soporte, que sirva de justificación de las transacciones efectuadas o contrataciones realizadas, de los precios y márgenes aplicados y de los conceptos en que se desglosan los mismos.

Servicio de Control de Mercado:

Artículo 101.1. Suprimir "inspectores e inspectoras" y sustituir por Personal de la inspección.

Se acepta, con el siguiente texto:

1. Con carácter general, las actuaciones **de la inspección de consumo** se documentarán mediante actas. Las actas de inspección son documentos redactados por **el personal de la inspección** de consumo en los que se recoge el resultado de la función inspectora de vigilancia y comprobación del cumplimiento de la normativa de defensa de la persona consumidora. En el acta, se harán constar, como mínimo, los siguientes datos:

Servicio de Control de Mercado:

Artículo 101.1. j) añadir referencia a la necesidad de que el acta sea firmada como mínimo por un testigo además de por el inspector, en el caso de que sea para documentar una toma de muestras. También, poder tomar muestras en internet sin tener que identificarse la autoridad actuante, conforme al Reglamento UE 2017/2394 y al Reglamento 2017/625.

Se acepta, con el siguiente texto:

j) La firma de la persona inspectora actuante, así como **la de la** compareciente. La negativa a la firma del acta por parte de la compareciente no invalidará el acta. Esta última solo será a efectos de reconocer los datos de los apartados a), b), c) y d) anteriores, lo cual se hará constar. No obstante, en el caso de que el acta sea para tomar una muestra y la parte compareciente se niegue a firmarla, **o se realice en el entorno de comercio a distancia, mediante el método del**

pedido anónimo, será necesario para validar esta acta la firma del inspector o la inspectora actuante y la de una persona que actúe como testigo.

Servicio de Control de Mercado:

Añadir un número 2 en el artículo 101 para poder tomar muestras en internet sin tener que identificarse la autoridad actuante, conforme al Reglamento UE 2017/2394 y al Reglamento 2017/625. Esto supone que los números 2, 3 y 4 pasen a ser los números 3, 4 y 5, al que se le añadiría un párrafo nuevo ubicado entre los dos de que consta el actual párrafo 4, con estos textos:

2. Cuando la toma de muestras se haya realizado sin identificarse, al tratarse de productos puestos a la venta por medios de comunicación a distancia, el acta de la toma de muestra se facilitará al operador inspeccionado una vez que las muestras estén en poder del personal inspector, informándole además de que se ha realizado en el marco de un control oficial y de que serán sometidas a análisis o ensayos a efectos de dicho control oficial.

Artículo 101. 5 segundo párrafo (nuevo):

Cuando la actuación de inspección consista en una toma de muestras realizada sin identificarse, al tratarse de productos puestos a la venta por medios de comunicación a distancia, la copia de los documentos que se redacten durante la actuación inspectora y del acta de la toma de muestra se facilitará al operador inspeccionado una vez que las muestras estén en poder del personal inspector, informándole además de que se ha realizado en el marco de un control oficial y de que serán sometidas a análisis o ensayos a efectos de dicho control oficial tal y como se regula en el apartado 2 de este artículo.

68

Se acepta, con el siguiente texto:

2. Cuando la toma de muestras se haya realizado sin identificarse, al tratarse de productos puestos a la venta por medios de comunicación a distancia, el acta de la toma de muestra se facilitará al operador inspeccionado una vez que las muestras estén en poder del personal inspector, informándole además de que se ha realizado en el marco de un control oficial y de que serán sometidas a análisis o ensayos a efectos de dicho control oficial.

3. Las diligencias son los documentos que redacta el personal de la Inspección de Consumo para hacer constar cualquier hecho, circunstancia o manifestación con relevancia para la inspección. La diligencia será válida con la firma únicamente del personal actuante en aquellos casos en los que no se requiera la presencia de un compareciente o esta no sea posible, o bien cuando su presencia pueda frustrar la acción inspectora. Los requisitos mínimos que deben contener las diligencias son:



- a) Identificación del establecimiento comercial o servicio con su domicilio.
- b) Identificación del personal que realiza la diligencia.
- c) Motivo de la actuación.
- d) Los hechos apreciados y circunstancias concurrentes.
- e) Lugar, fecha y hora en que se cumplimenta la diligencia.

4. Las diligencias y las actas de inspección que observen los requisitos legales pertinentes tendrán naturaleza de documento público. Los hechos constatados por la inspección de consumo en el desempeño de sus funciones de inspección, reflejados en diligencias y actas de inspección, tendrán valor probatorio, sin perjuicio de las pruebas que en defensa de los respectivos derechos o intereses puedan señalar o aportar los propios interesados.

5. La empresa inspeccionada obtendrá de los agentes de la inspección copia de los documentos que se redacten durante la actuación inspectora. Cuando los medios técnicos empleados por la Inspección de Consumo no permitan proporcionar una copia del acta al inspeccionado en el momento de la visita, se le deberá facilitar la misma a posteriori en un plazo máximo de tres días hábiles, pudiéndose utilizar para ello cualquier medio permitido en derecho, incluido los electrónicos.

Cuando la actuación de inspección consista en una toma de muestras realizada sin identificarse, al tratarse de productos puestos a la venta por medios de comunicación a distancia, la copia de los documentos que se redacten durante la actuación inspectora y del acta de la toma de muestra se facilitará al operador inspeccionado una vez que las muestras estén en poder del personal inspector, informándole además de que se ha realizado en el marco de un control oficial y de que serán sometidas a análisis o ensayos a efectos de dicho control oficial tal y como se regula en el artículo 101.2 de esta ley.

En todo caso se debe garantizar el derecho que le asiste a realizar cuantas manifestaciones considere oportunas a la actuación llevada a cabo por la inspección.

Artículo 102. Documentación de la actuación inspectora.

Servicio de Control de Mercado:

~~Artículo 102.~~ **Artículo 101.** Documentación de la actuación inspectora.

~~1. Las actuaciones del personal inspector de consumo se documentarán en actas y diligencias.~~

1.2. Con carácter general, las actuaciones **de la inspección de consumo** se documentarán mediante actas. Las actas de inspección son documentos redactados por **las inspectoras e inspectores** de consumo en los que se recoge el resultado de la función inspectora de vigilancia y comprobación del cumplimiento de la normativa de defensa de la persona consumidora. En el acta, se harán constar, como mínimo, los siguientes datos:

a) Identificación, con su domicilio, del establecimiento o servicio inspeccionado, así como la identificación de la persona física o jurídica titular de la actividad inspeccionada y su domicilio social si es diferente al de la actividad.

b) Identificación **del personal de inspección** actuante.

c) Identificación del compareciente a la inspección, en su propio nombre o en representación del interesado, con expresión del carácter con el que comparece, pudiendo serle exigida la exhibición de la oportuna documentación identificativa.

d) Lugar, fecha y hora de inicio y finalización de la actuación inspectora.

e) Indicación de los motivos de actuación.

f) Los hechos apreciados, circunstancias concurrentes o de interés y las manifestaciones que deseen formular los comparecientes.

g) Las diligencias practicadas, si las hubiere, tales como: controles de documentos, retirada de muestras, mediciones, pruebas practicadas, verificaciones, comprobaciones, medidas cautelares, así como los requerimientos de documentación o citaciones. Para la realización de estas diligencias, los órganos de control podrán solicitar la asistencia de técnicos especialistas.

h) La relación de documentos adjuntos, en los cuales se identificará el acta a la que acompañan.

i) Las manifestaciones que voluntariamente haga **la persona inspeccionada**.

j) La firma de **la persona inspectora** actuante, así como **la de la** compareciente. La negativa a la firma del acta por parte del compareciente no invalidará el acta. Esta última solo será a efectos de reconocer los datos de los apartados a), b), c) y d) anteriores, lo cual se hará constar.

2.3. Las diligencias son los documentos que redacta el personal de la Inspección de Consumo para hacer constar cualquier hecho, circunstancia o manifestación con relevancia para la inspección. La diligencia será válida con la firma únicamente del personal actuante en aquellos casos en los que no se requiera



la presencia de un compareciente o esta no sea posible, o bien cuando su presencia pueda frustrar la acción inspectora. Los requisitos mínimos que deben contener las diligencias son:

- a) Identificación del establecimiento comercial o servicio con su domicilio.*
- b) Identificación del personal que realiza la diligencia.*
- c) Motivo de la actuación.*
- d) Los hechos apreciados y circunstancias concurrentes.*
- e) Lugar, fecha y hora en que se cumplimenta la diligencia.*

3.4. *Las diligencias y las actas de inspección que observen los requisitos legales pertinentes tendrán naturaleza de documento público. Los hechos constatados por **la inspección** de consumo en el desempeño de sus funciones de inspección, reflejados en diligencias y actas de inspección, tendrán valor probatorio, sin perjuicio de las pruebas que en defensa de los respectivos derechos o intereses puedan señalar o aportar los propios interesados.*

4.5. *La empresa inspeccionada obtendrá de los agentes de la inspección copia de los documentos que se redacten durante la actuación inspectora. Cuando los medios técnicos empleados por la Inspección de Consumo no permitan proporcionar una copia del acta al inspeccionado en el momento de la visita, se le deberá facilitar la misma a posteriori en un plazo máximo de tres días hábiles, pudiéndose utilizar para ello cualquier medio permitido en derecho, incluido los electrónicos.*

En todo caso se debe garantizar el derecho que le asiste a realizar cuantas manifestaciones considere oportunas a la actuación llevada a cabo por la inspección.

Se aceptan los cambios con el siguiente texto:

Artículo 101. *Documentación de la actuación inspectora.*

1. Con carácter general, las actuaciones **de la inspección de consumo** se documentarán mediante actas. Las actas de inspección son documentos redactados por **las inspectoras e inspectores** de consumo en los que se recoge el resultado de la función inspectora de vigilancia y comprobación del cumplimiento de la normativa de defensa de la persona consumidora. En el acta, se harán constar, como mínimo, los siguientes datos:

- a) Identificación, con su domicilio, del establecimiento o servicio inspeccionado, así como la identificación de la persona física o jurídica titular de la actividad inspeccionada y su domicilio social si es diferente al de la actividad.

- b) Identificación **del personal de inspección** actuante.
- c) Identificación del compareciente a la inspección, en su propio nombre o en representación del interesado, con expresión del carácter con el que comparece, pudiendo serle exigida la exhibición de la oportuna documentación identificativa.
- d) Lugar, fecha y hora de inicio y finalización de la actuación inspectora.
- e) Indicación de los motivos de actuación.
- f) Los hechos apreciados, circunstancias concurrentes o de interés y las manifestaciones que deseen formular los comparecientes.
- g) Las diligencias practicadas, si las hubiere, tales como: controles de documentos, retirada de muestras, mediciones, pruebas practicadas, verificaciones, comprobaciones, medidas cautelares, así como los requerimientos de documentación o citaciones. Para la realización de estas diligencias, los órganos de control podrán solicitar la asistencia de técnicos especialistas.
- h) La relación de documentos adjuntos, en los cuales se identificará el acta a la que acompañan.
- i) Las manifestaciones que voluntariamente haga **la persona inspeccionada**.
- j) La firma de **la persona inspectora** actuante, así como **la de la** compareciente. La negativa a la firma del acta por parte del compareciente no invalidará el acta. Esta última solo será a efectos de reconocer los datos de los apartados a), b), c) y d) anteriores, lo cual se hará constar.

2. Las diligencias son los documentos que redacta el personal de la Inspección de Consumo para hacer constar cualquier hecho, circunstancia o manifestación con relevancia para la inspección. La diligencia será válida con la firma únicamente del personal actuante en aquellos casos en los que no se requiera la presencia de un compareciente o esta no sea posible, o bien cuando su presencia pueda frustrar la acción inspectora. Los requisitos mínimos que deben contener las diligencias son:

- a) Identificación del establecimiento comercial o servicio con su domicilio.
- b) Identificación del personal que realiza la diligencia.
- c) Motivo de la actuación.
- d) Los hechos apreciados y circunstancias concurrentes.
- e) Lugar, fecha y hora en que se cumplimenta la diligencia.

3. Las diligencias y las actas de inspección que observen los requisitos legales pertinentes tendrán naturaleza de documento público. Los hechos constatados



por **la inspección** de consumo en el desempeño de sus funciones de inspección, reflejados en diligencias y actas de inspección, tendrán valor probatorio, sin perjuicio de las pruebas que en defensa de los respectivos derechos o intereses puedan señalar o aportar los propios interesados.

4. La empresa inspeccionada obtendrá de los agentes de la inspección copia de los documentos que se redacten durante la actuación inspectora. Cuando los medios técnicos empleados por la Inspección de Consumo no permitan proporcionar una copia del acta al inspeccionado en el momento de la visita, se le deberá facilitar la misma a posteriori en un plazo máximo de tres días hábiles, pudiéndose utilizar para ello cualquier medio permitido en derecho, incluido los electrónicos.

En todo caso se debe garantizar el derecho que le asiste a realizar cuantas manifestaciones considere oportunas a la actuación llevada a cabo por la inspección.

Artículo 103. Actuaciones administrativas en materia de seguridad de las personas consumidoras.

Servicio de Control de Mercado:

~~Artículo 103.~~ **Artículo 102.** *Actuaciones administrativas en materia de seguridad de las personas consumidoras.*

Se acepta con el siguiente texto:

Artículo 102. *Actuaciones administrativas en materia de seguridad de las personas consumidoras.*

Artículo 104. Tomas de muestras y pruebas analíticas.

Servicio de Control de Mercado: *Se introducen modificaciones en los puntos 2 y 3 del artículo para poder tomar muestras en internet sin tener que identificarse la autoridad actuante, conforme al Reglamento UE 2017/2394 y al Reglamento 2017/625.*

~~Artículo 104.~~ **Artículo 103.** *Compras de prueba, tomas de muestras y pruebas analíticas.*

2. *También se podrán practicar las tomas de muestras o cualquier otro tipo de control o ensayo sobre los productos y bienes en cualquier fase de su comercialización, a fin de comprobar la adecuación a la normativa que les sea de aplicación en lo que respecta a su funcionalidad, composición, etiquetado, presentación, publicidad y a los niveles de seguridad que ofrecen a la persona consumidora. En el caso de que el método de comercialización de productos*

sea a distancia, el personal inspector podrá obtener muestras mediante pedidos anónimos.

*En aquellos casos en los que tras realizarse ~~las pruebas o análisis~~ **los ensayos** pertinentes, no se detectasen incumplimientos de la normativa vigente, la administración indemnizará a quien se le hubiese realizado la toma de muestras por el valor del coste del producto muestreado. Esta obligación no será de aplicación en aquellos casos en que las tomas de muestras se lleven a cabo bien sobre productos que estén sujetos a medidas provisionales que limiten su fabricación, distribución o venta, o bien en instalaciones o sobre productos que sean propiedad del responsable del producto investigado.*

*3. En cualquier caso, y sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, en el supuesto de que en ~~los análisis o verificaciones~~ **los ensayos** se constate cualquier irregularidad, los gastos derivados de la realización de los mismos serán por cuenta de la persona o entidad infractora o del responsable del producto, respectivamente.*

Se acepta con el siguiente texto:

Artículo 103. Compras de prueba, tomas de muestras y pruebas analíticas.

2. También se podrán practicar las tomas de muestras o cualquier otro tipo de control o ensayo sobre los productos y bienes en cualquier fase de su comercialización, a fin de comprobar la adecuación a la normativa que les sea de aplicación en lo que respecta a su funcionalidad, composición, etiquetado, presentación, publicidad y a los niveles de seguridad que ofrecen a la persona consumidora. **En el caso de que el método de comercialización de productos sea a distancia, el personal inspector podrá obtener muestras mediante pedidos anónimos.**

En aquellos casos en los que tras realizarse **los ensayos** pertinentes, no se detectasen incumplimientos de la normativa vigente, la administración indemnizará a quien se le hubiese realizado la toma de muestras por el valor del coste del producto muestreado. Esta obligación no será de aplicación en aquellos casos en que las tomas de muestras se lleven a cabo bien sobre productos que estén sujetos a medidas provisionales que limiten su fabricación, distribución o venta, o bien en instalaciones o sobre productos que sean propiedad del responsable del producto investigado.

3. En cualquier caso, y sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, en el supuesto de que en **los ensayos** se constate cualquier irregularidad, los gastos derivados de la realización de los mismos serán por cuenta de la persona o entidad infractora o del responsable del producto, respectivamente.



Servicio de Control de Mercado: Se introducen modificaciones en el punto 5 del artículo 103 para poder tomar muestras en internet sin tener que identificarse la autoridad actuante, conforme al Reglamento UE 2017/2394 y al Reglamento 2017/625:

5. Cuando a consecuencia de un ensayo analítico se detecte una irregularidad, se presumirá que dicho incumplimiento afecta a toda la producción, salvo en el caso de que el responsable del producto pueda acreditar que puede limitarse a un lote, a un número determinado de unidades o se trata de un fallo puntual del control de calidad, mediante la aportación, en el plazo de un mes desde la recepción de la notificación de los resultados analíticos, de la documentación o cualquier otro medio de prueba que acredite esos extremos.

No obstante lo anterior, podrá entenderse que ~~el carácter inseguro~~ la **irregularidad** solo afecta a un determinado lote o grupo de fabricación del producto cuando el responsable acredite, de forma fehaciente, que tiene implantado un sistema de control de la calidad que asegure que el problema detectado no afecta a otras unidades del producto.

Se acepta con el siguiente texto:

5. Cuando a consecuencia de un ensayo analítico se detecte una irregularidad, se presumirá que dicho incumplimiento afecta a toda la producción, salvo en el caso de que el responsable del producto pueda acreditar que puede limitarse a un lote, a un número determinado de unidades o se trata de un fallo puntual del control de calidad, mediante la aportación, en el plazo de un mes desde la recepción de la notificación de los resultados analíticos, de la documentación o cualquier otro medio de prueba que acredite esos extremos.

No obstante lo anterior, podrá entenderse que **la irregularidad** solo afecta a un determinado lote o grupo de fabricación del producto cuando el responsable acredite, de forma fehaciente, que tiene implantado un sistema de control de la calidad que asegure que el problema detectado no afecta a otras unidades del producto.

Servicio de Control de Mercado: Se propone la redacción del punto 7 en el artículo 103 para poder tomar muestras en internet sin tener que identificarse la autoridad actuante, conforme al Reglamento UE 2017/2394 y al Reglamento 2017/625:

7. El procedimiento para la toma de muestras, así como el depósito de las mismas y la práctica de pruebas analíticas se realizará de acuerdo a la normativa general que resulte de aplicación.

Cuando el motivo de la toma de muestras sea la realización de ensayos analíticos sobre productos sometidos a certificación u homologación, que se sometan a investigación para determinar su seguridad o aptitud funcional, o en los supuestos en que no sea posible su obtención por triplicado en el momento de la toma de muestras, el resultado de las pruebas o ensayos podrá quedar acreditado con un único ensayo analítico obtenido en un laboratorio oficial de una muestra compuesta de un único ejemplar.

En estos casos, la realización de las pruebas o ensayos se notificará previamente a las partes interesadas de las que se tenga conocimiento, al objeto de que puedan personarse y efectuar cuantas alegaciones estimen oportunas.

Se acepta con el siguiente texto:

7. El procedimiento para la toma de muestras, así como el depósito de las mismas y la práctica de pruebas analíticas se realizará de acuerdo a la normativa general que resulte de aplicación.

Cuando el motivo de la toma de muestras sea la realización de ensayos analíticos sobre productos sometidos a certificación u homologación, que se sometan a investigación para determinar su seguridad o aptitud funcional, o en los supuestos en que no sea posible su obtención por triplicado en el momento de la toma de muestras, el resultado de las pruebas o ensayos podrá quedar acreditado con un único ensayo analítico obtenido en un laboratorio oficial de una muestra compuesta de un único ejemplar.

76

En estos casos, la realización de las pruebas o ensayos se notificará previamente a las partes interesadas de las que se tenga conocimiento, al objeto de que puedan personarse y efectuar cuantas alegaciones estimen oportunas.

UNIDAD DE COORDINACION DE ESTRATEGIA ECONOMICA:

Artículo 147: En el apartado 3 se indica que a la realización de pruebas analíticas le será de aplicación lo establecido "en la presente ley". En este sentido, sólo se hace referencia a la práctica de pruebas en el siguiente apartado 4, remitiendo a "la disposición reglamentaria que lo desarrolle". Hay que tener en cuenta la regulación contenida respecto a los análisis en el artículo 16.3 del Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agro-alimentaria.

Se acepta en parte. El texto del artículo 147 se mantiene y para evitar la referencia en vacío a lo "establecido en la presente ley", en el artículo 103 se



redacta el punto 7 conforme a la propuesta del **Servicio de Control de Mercado** anteriormente vista.

Artículo 105. Medidas administrativas para la corrección del mercado.

Servicio de Control de Mercado:

~~Artículo 105.~~ **Artículo 104.** *Medidas administrativas para la corrección del mercado.*

Se acepta con el siguiente texto:

Artículo 104. *Medidas administrativas para la corrección del mercado.*

UNIDAD DE COORDINACION DE ESTRATEGIA ECONOMICA:

13. Las medidas para la corrección del mercado a que se refieren los artículos 105 y 106 (conforme a la redacción del 14 de marzo de 2018) deberían articularse como medidas cautelares en el marco de un procedimiento sancionador con todas las garantías para el administrado, y lo mismo cabe decir de las medidas contempladas en los artículos 107 y 108.

No se acepta. Los artículos 105 y 106 están amparados por los artículos 55.1, 56.2 y 56.3 letra i) de la Ley 39/2015. Este último prevé otras medidas provisionales que se prevean expresamente por leyes o incluso que se estimen necesarias.

Artículo 106. Tipos de medidas de corrección del mercado.

Servicio de Control de Mercado:

~~Artículo 106.~~ **Artículo 105.** *Tipos de medidas de corrección del mercado.*

Además, se introducen estas modificaciones en las letras e) y g) del artículo para poder tomar muestras en internet sin tener que identificarse la autoridad actuante, conforme al Reglamento UE 2017/2394 y al Reglamento 2017/625:

Artículo 105. Tipos de medidas de corrección del mercado.

*e) Suspender o prohibir la actividad, oferta, promoción o venta de bienes o la prestación de servicios, **incluidos los que se presten a través de los servicios de la sociedad de la información.***

*g) **En casos excepcionales y si ninguna otra medida de las contempladas en el presente artículo puede limitar el riesgo para la seguridad de las personas consumidoras, la autoridad competente podrá imponer la clausura temporal de establecimientos o instalaciones.***

Se acepta con el siguiente texto:

Artículo 105. *Tipos de medidas de corrección del mercado.*

e) Suspender o prohibir la actividad, oferta, promoción o venta de bienes o la prestación de servicios, **incluidos los que se presten a través de los servicios de la sociedad de la información.**

g) **En casos excepcionales y si ninguna otra medida de las contempladas en el presente artículo puede limitar el riesgo para la seguridad de las personas consumidoras, la autoridad competente podrá imponer la clausura temporal de establecimientos o instalaciones.**

Artículo 107. Procedimiento de adopción de medidas definitivas.

Servicio de Control de Mercado:

~~Artículo 107.~~ **Artículo 106.** *Procedimiento de adopción de medidas definitivas.*

Se acepta con el siguiente texto:

Artículo 106. *Procedimiento de adopción de medidas definitivas.*

Servicio de Control de Mercado:

~~Artículo 97.~~ **Artículo 107.- *Apercibimientos,*** *Advertencias y requerimientos.*

El personal inspector, el personal de la inspección, así como la autoridad competente en materia de consumo, en su caso, podrán advertir a todos aquellos que incumplan alguno de los preceptos contemplados en esta Ley o en cualquier otra norma que pueda afectar directa o indirectamente a los derechos de las personas consumidoras para instarles a requerirles su cumplimiento. También podrán realizar aquellos requerimientos que se estimen convenientes, todo ello sin perjuicio de la adopción de otras medidas de las contempladas en la presente Ley o la exigencia de las responsabilidades administrativas o de otro orden que, en su caso, procedan.

La existencia de advertencias o requerimientos previos no impedirá la iniciación de un procedimiento sancionador por las irregularidades detectadas.

Se acepta con el siguiente texto:

Artículo 107. *Advertencias y requerimientos.*

El personal inspector, el personal de la inspección, así como la autoridad competente en materia de consumo, en su caso, podrán advertir a todos aquellos que incumplan alguno de los preceptos contemplados en esta Ley o en cualquier otra norma que pueda afectar directa o indirectamente a los derechos de las personas consumidoras para instarles a requerirles su cumplimiento. También podrán realizar aquellos requerimientos que se



estimen convenientes, todo ello sin perjuicio de la adopción de otras medidas de las contempladas en la presente Ley o la exigencia de las responsabilidades administrativas o de otro orden que, en su caso, procedan.

La existencia de advertencias o requerimientos previos no impedirá la iniciación de un procedimiento sancionador por las irregularidades detectadas.

Artículo 111. Reclamaciones de las personas consumidoras.

Consejo de Consumidores y Usuarios. CAVE-CLM:

1. Previamente a la presentación de la hoja de reclamaciones o a la interposición de una reclamación en una unidad administrativa de atención a las personas consumidoras, deberá quedar acreditado (¿cómo?) que la persona reclamante se ha dirigido a la empresa o profesional reclamado para intentar resolver de forma amistosa el litigio en cuestión. La única forma fehaciente de haber tratado de resolver de forma amistosa es la presentación de un burofax con la posible reclamación, circunstancia un tanto lenta y costosa...

No se acepta. Las distintas formas de acreditación están reguladas por la Teoría General del Derecho.

CERMI:

*6.- La Administración competente en materia de consumo establecerá un sistema de hojas de reclamación electrónicas **plenamente accesibles**. Las personas consumidoras, podrán presentar sus reclamaciones a través de este sistema ante una entidad adherida al mismo, siempre que esta disponga del correspondiente certificado electrónico emitido por una entidad válidamente reconocida.*

No se acepta. La accesibilidad ya está prevista para toda la página web de la JCCM.

Artículo 113. Mediación

DG VIVIENDA Y URBANISMO:

*Se propone añadir al artículo el término “**intermediación**”, como actividad complementaria a la de “mediación” que ya recoge aquel.*

No se acepta. La mediación es un término jurídico que lo engloba.

Artículo 116. Campañas informativas y actividades de difusión en materia de consumo.

CERMI:

*4. Las políticas informativas, formativas y educativas que fomenten el consumo responsable, reflexivo, solidario **inclusivo** y sostenible de los bienes y servicios; así como en el marco del cooperativismo de consumo, la economía social y solidaria, los circuitos cortos de comercialización y el consumo de alimentos locales producidos de forma ecológica y estacional.*

Se acepta con el siguiente texto:

4. Las políticas informativas, formativas y educativas que fomenten el consumo responsable, reflexivo, solidario, **inclusivo** y sostenible de los bienes y servicios; así como en el marco del cooperativismo de consumo, la economía social y solidaria, los circuitos cortos de comercialización y el consumo de alimentos locales producidos de forma ecológica y estacional.

CNMC:

III.2.4 Actuaciones de promoción (Arts. 116 y 120) potencialmente discriminatorias

El BL contiene previsiones que podrían generar comportamientos anticompetitivos. Por ejemplo, el artículo 116. 4 prevé la información y el fomento del consumo de productos locales. En parecidos términos, el artículo 120.1, cuando valora como criterio socialmente responsable en contratación pública la actividad de las empresas que comercialicen productos y presten servicios en la región y realizar ciertos cauces de colaboración con la Administración autonómica. Esta previsión, por su carácter discriminatorio, además de potencialmente contrario a los principios de regulación económica eficiente, es contraria a los intereses de los propios consumidores a quienes supuestamente pretende defender.

La CNMC ya se ha pronunciado sobre los posibles riesgos para la competencia de las referencias territoriales de cualquier tipo, por ejemplo en casos de licitaciones públicas (preferencia por operadores de proximidad). Se recomienda su replanteamiento.

Se acepta, con el siguiente texto:

Artículo 116. *Campañas informativas y actividades de difusión en materia de consumo.*

4. Las políticas informativas, formativas y educativas que fomenten el consumo responsable, reflexivo, solidario, inclusivo y sostenible de los bienes y servicios; así como en el marco del cooperativismo de consumo, la economía social y solidaria, los circuitos cortos de comercialización y el consumo de alimentos locales producidos de forma ecológica y estacional. **Todo ello, siempre que no**



suponga discriminación que pueda generar comportamientos anticompetitivos.

Artículo 120. *Otras actuaciones de promoción.*

1. Las Administraciones Públicas con competencias en materia de consumo promoverán la calidad y la competitividad en la actividad de las empresas que comercialicen productos y presten servicios en la región, a través de instrumentos de autocontrol, de iniciativas y códigos de mejores prácticas, y de procesos de autorregulación y corregulación, que podrán ser reconocidos con distintivos que acrediten dichas circunstancias, cuya posesión podrá constituir un mérito a valorar positivamente por parte de la administración competente en materia de consumo, en el marco de la contratación pública responsable.

Asimismo, **siempre que no suponga discriminación que pueda generar comportamientos anticompetitivos**, podrán ser objeto de este reconocimiento la colaboración con la administración regional de consumo y otros méritos en el marco de la corresponsabilidad empresarial con arreglo al desarrollo normativo de la presente Ley.

Artículo 117. *Estudios y encuestas sobre hábitos de consumo de las personas consumidoras.*

CERMI:

*1. La Administración regional debe promover e impulsar la elaboración de estudios técnicos y encuestas sobre las dinámicas y los hábitos de consumo en Castilla-La Mancha con los objetivos de planificar las políticas de consumo más adecuadas y de fijar los instrumentos que permitan a las personas consumidoras tomar mejores decisiones de compra con arreglo a sus necesidades y exigencias. Estos estudios y encuestas, siempre y cuando sea técnica y jurídicamente viable, deben presentarse con datos desagregados por sexos y, asimismo, deberán incorporar el estudio sobre el impacto por razón de género. **y discapacidad, Ley 7/2014 garantía de los derechos de las personas con discapacidad de CLM.***

Se acepta en parte, con este texto:

1. La Administración regional debe promover e impulsar la elaboración de estudios técnicos y encuestas sobre las dinámicas y los hábitos de consumo en Castilla-La Mancha con los objetivos de planificar las políticas de consumo más adecuadas y de fijar los instrumentos que permitan a las personas consumidoras tomar mejores decisiones de compra con arreglo a sus necesidades y exigencias. Estos estudios y encuestas, siempre y cuando sea técnica y jurídicamente viable, **deben presentarse con datos desagregados por sexos**

y deberán incorporar el estudio sobre el impacto por razón de género, así como un estudio sobre el impacto por razón de discapacidad.

Artículo 118. Educación en materia de consumo

CERMI:

2. d) *Fomentar la publicación de material didáctico, soportes, herramientas y recursos de apoyo a la educación en consumo y que sean igualmente accesibles a todo el alumnado en atención a la diversidad del mismo y a sus necesidades de apoyo-~~a la población escolar con necesidades educativas especiales.~~*

Se acepta con este texto:

2. d) Fomentar la publicación de material didáctico, soportes, herramientas y recursos de apoyo a la educación en consumo y que sean igualmente accesibles **a todo el alumnado en atención a la diversidad del mismo y a sus necesidades de apoyo.**

Artículo 119. Formación en consumo.

CERMI:

1. *La formación permanente de jóvenes y adultos como personas consumidoras, con especial atención a los colectivos especialmente protegidos **vulnerables** y con necesidades específicas.*

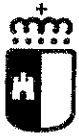
3. *La formación de los agentes económicos que ponen en el mercado los bienes y servicios y de sus asociaciones empresariales y profesionales y sus gremios sobre los requisitos de su actividad relacionados con los derechos y deberes de las personas consumidoras, con especial incidencia en las ~~afectaciones~~ **características y necesidades de apoyo de las personas con discapacidad.***

Se aceptan con este texto:

1. La formación permanente de jóvenes y adultos como personas consumidoras, con especial atención a los colectivos especialmente protegidos, **vulnerables** y con necesidades específicas.

3. La formación de los agentes económicos que ponen en el mercado los bienes y servicios y de sus asociaciones empresariales y profesionales y sus gremios sobre los requisitos de su actividad relacionados con los derechos y deberes de las personas consumidoras, con especial incidencia en las **características y necesidades de apoyo de las personas con discapacidad.**

Artículo 120. Otras actuaciones de promoción.



CNMC:

III.2.3 Protección de los consumidores ante nuevos modelos económicos (Art. 120)

El artículo 120 tiene un carácter excesivamente tuitivo de las personas consumidoras respecto de los nuevos modelos económicos emergentes. Así, pone el acento en proteger, de modo difuso, ante las disrupciones tecnológicas y los nuevos modelos económicos, pudiendo establecer trabas sobre los operadores y frenando el desarrollo de nuevas prestaciones y servicios.

Este planteamiento sesgado olvida que son precisamente los propios consumidores los grandes beneficiados de esos nuevos modelos de actividades económicas, sin perjuicio de que en determinadas circunstancias puedan estar sujetos a cierta regulación, la que sea estrictamente necesaria y proporcional a los objetivos de interés público identificados, que además están tasados en la normativa sectorial.

Un planteamiento diferente podría conducir a la captura del regulador, de forma que este ofrezca soluciones normativas tendentes a conservar los modelos económicos establecidos, lo cual iría en contra de la libertad de empresa constitucionalmente reconocida.

Se acepta, con los siguientes cambios en el texto de los puntos 6 y 9:

Artículo 120. *Otras actuaciones de promoción.*

6. La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha promoverá los derechos de las personas consumidoras ante los nuevos modelos económicos emergentes **de modo que no suponga el establecimiento de traba alguna sobre los operadores en el desarrollo de nuevos productos y servicios.** A tal efecto:

9. Las administraciones públicas con competencias en materia de consumo promoverán las medidas adecuadas para garantizar la protección de las personas consumidoras en situaciones de disrupción tecnológica que pongan en riesgo el consumo o utilidad de bienes adquiridos con carácter previo; fomentando, asimismo, en colaboración con el sector empresarial, la gestión inteligente de la disrupción en materia de consumo. **Las actuaciones de las administraciones públicas irán encaminadas a prevenir consecuencias adversas para las personas consumidoras derivadas de una obsolescencia temprana y con arreglo al principio de sostenibilidad de la economía circular. Asimismo, las prevenciones se extenderán a garantizar la seguridad y la privacidad de las personas consumidoras en lo que se refiere a la disrupción digital.**

Artículo 121. Competencias en materia sancionadora.

FED. HOSTELERÍA:

Sexta: Nos remitimos a lo señalado en la alegación anterior, así como, en la primera:

- En tanto en cuanto no se delimiten claramente las competencias, habrá conflictos entre las atribuidas al Inspector de Consumo y al Inspector de Turismo.

Como muestra un botón, ¿quién será el competente en un supuesto de un trato incorrecto con el cliente, cuando el borrador del anteproyecto tipifica tal conducta como falta leve (art. 125.1) y la Ley 8/1999 también lo hace con la misma graduación en el artículo 61.5?, todo ello, con el condicionante de que en el primer caso la sanción económica es de multa hasta 10.000 euros y en el segundo de hasta 600.

- Problemas de jerarquía y competencia normativa que pueden producirse en materia de turismo, al disponer de una regulación propia, como la Ley 8/1999, de 26 de mayo de Ordenación del Turismo de Castilla-La Mancha y toda la normativa de desarrollo de las diferentes actividades regulada en la misma.

No se acepta. Las objeciones planteadas se salvan mediante la coordinación administrativa.

Artículo 121. Competencias en materia sancionadora.

Servicio de Control de Mercado:

1. Corresponde al órgano autonómico competente en materia de consumo la potestad para sancionar las conductas tipificadas como infracciones en materia de defensa de las personas consumidoras, incluso aquellas que afecten a sectores que cuenten con regulación específica, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otra índole en que pueda incurrirse. Se sancionarán como infracciones en materia de defensa de las personas consumidoras las prácticas comerciales desleales con las personas consumidoras.

~~**4. Las autoridades competentes en materia de consumo sancionarán, asimismo, las conductas tipificadas como infracciones en materia de defensa de las personas consumidoras de las empresas de los sectores que cuenten con regulación específica y las prácticas comerciales desleales con las personas consumidoras.**~~

Se acepta con el siguiente texto:

1. Corresponde al órgano autonómico competente en materia de consumo la potestad para sancionar las conductas tipificadas como infracciones en materia



de defensa de las personas consumidoras, incluso aquellas que afecten a sectores que cuenten con regulación específica, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otra índole en que pueda incurrirse. **Se sancionarán como infracciones en materia de defensa de las personas consumidoras las prácticas comerciales desleales con las personas consumidoras.**

2. El órgano autonómico competente en materia de consumo sancionará las infracciones en materia de defensa de las personas consumidoras cometidas en su territorio.

3. Las infracciones se entenderán cometidas en cualquiera de los lugares en que se desarrollen las acciones u omisiones constitutivas de las mismas y, además, salvo en el caso de infracciones relativas a los requisitos de los establecimientos e instalaciones o del personal, en todos aquellos en que se manifieste la lesión o riesgo para los intereses de las personas consumidoras protegidos por la norma sancionadora.

UNIDAD DE COORDINACION DE ESTRATEGIA ECONOMICA:

14. Artículo 123: Debe precisarse el concepto de infracciones en materia de disciplina de mercado. Da la sensación de que el artículo debería estar redactado precisamente en sentido contrario: Las infracciones en materia de disciplina de mercado (regulación dispersa y sometida a regímenes de infracciones y sanciones distintos) se considerarán, en todo caso, infracciones en materia de defensa de las persona consumidoras (régimen sancionador unificado previsto en el propio proyecto de ley, en el que debería contemplarse expresamente una referencia a las infracciones en materia de disciplina de mercado).

Se acepta. La nueva redacción queda del siguiente modo:

Artículo 123. *Carácter de las infracciones en materia de disciplina de mercado.*

Las infracciones en materia de disciplina de mercado se considerarán en todo caso infracciones en materia de defensa de las personas consumidoras y se sancionarán conforme a la presente ley.

Artículo 125. *Infracciones leves.*

Dirección Provincial de Sanidad en Guadalajara:

5.- Artículo 125, apartado 1: Esta infracción, procedente en caso de que el infractor fuese funcionario o empleado público, no tiene mucho sentido en caso del empresario, aparte de la dificultad de la prueba en estos casos. Se propone su supresión.

(Artículo 125. Infracciones leves. Se consideran infracciones leves las siguientes:

1. La incorrección, falta de consideración o respeto a las personas consumidoras).

No se acepta. No se puede dejar a los consumidores sin esta posibilidad, vinculada en cada caso a la aportación y práctica de la prueba que pudiera corresponder.

6.- Artículo 125, apartado 3: La misma observación, añadiendo la desproporción de la gravedad de estas actuaciones con la sanción mínima de 10.001 euros. Se propone su supresión. (125.3. No disponer de hojas de reclamaciones o no exhibir, de modo visible, el cartel anunciador de su existencia, así como negar la entrega de las mismas a las personas consumidoras que lo soliciten, aunque estas no hayan realizado ningún negocio con la empresa que debe entregarlas).

Se acepta en parte. Lo importes van a ser más reducidos. Por otra parte, al tratarse de un hecho objetivo, es suficiente con que no se disponga de las hojas, sin necesidad de que el consumidor tenga la condición de cliente.

CECAM:

DÉCIMA: art. 125.3: Habría que especificar más en qué supuestos hay que entregar hojas de reclamación en caso de que no se haya realizado ningún negocio con la empresa reclamada, pues ello nos llevaría a que las empresas tuviesen que entregar hojas de reclamación a cualquiera que pase por su establecimiento.

86

No se acepta. Es una obligación general, por tanto se trata de todos los supuestos. Al tratarse de un hecho objetivo, es suficiente con que no se disponga de las hojas, sin necesidad de que el consumidor tenga la condición de cliente.

Reiteran la petición el 19.03.2018 en su Alegación Décima sin aportar nuevos argumentos.

FED. HOSTELERÍA:

Séptima: En el apartado de prestación de servicios, nos oponemos a que exista la obligación de entregar hoja de reclamaciones a personas que no hayan realizado ningún negocio o se les haya prestado un servicio por una empresa, salvo en los supuestos de que desee utilizar dicho servicio. La definición de persona consumidora que se realiza en el artículo 2, letra a) del borrador del anteproyecto es incompleta, en la medida que no establece qué acciones o conducta debe realizar la persona cuando actúa con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Es decir, alguien será consumidor en la medida que demanda, adquiere o contrata un producto o un servicio.



En este sentido, el artículo 32 de la Ley 8/1999, es bastante más explícito al señalar que "se entiende por usuario turístico a los efectos de esta Ley, cualquier persona física o jurídica, que utilice o desee utilizar un servicio que ofrezcan las empresas turísticas o los profesionales turísticos".

No se acepta por los motivos ya expuestos al respecto.

CERMI:

*12. El incumplimiento de las normas relativas a instalaciones, **accesibilidad** documentación, información, libros o registros establecidos obligatoriamente para el adecuado régimen y funcionamiento de la empresa, instalación o servicio, para el control de la trazabilidad de los productos y como garantía para la protección de la salud, la seguridad o los intereses económicos de las personas consumidoras.*

Se acepta con este texto:

12. El incumplimiento de las normas relativas a instalaciones, **accesibilidad**, documentación, información, libros o registros establecidos obligatoriamente para el adecuado régimen y funcionamiento de la empresa, instalación o servicio, para el control de la trazabilidad de los productos y como garantía para la protección de la salud, la seguridad o los intereses económicos de las personas consumidoras.

Artículo 126. Infracciones graves:

CERMI:

*7. La realización de prácticas comerciales **o de productos de juego desleales** por engañosas con las personas consumidoras, incluida la publicidad, o también prácticas que puedan ser consideradas prácticas señuelo, o que se consideren de venta piramidal, o que sean engañosas por confusión o por omisión, o por ser prácticas comerciales encubiertas o por ser consideradas prácticas desleales por agresivas o abusivas.*

No se acepta. La regulación administrativa del juego ya cuenta con regulación específica y si las prácticas de juego son ilegales son actividades delictivas reguladas por el Derecho Penal.

Nota Adicional de 23.03.2018: Quinta. Si bien reitera la ya transcrita, se incorpora la siguiente argumentación:

Las alegaciones primera, segunda, tercera y quinta no fueron aceptadas por considerar que Las prácticas de juego si son ilegales son actividades delictivas reguladas por el Derecho Penal. La alegación cuarta se aceptó, pero sin hacer referencia al juego ilegal. En esta nota se aportan argumentos que, a nuestro

juicio, justifican la necesidad de incluir en el Anteproyecto de ley las alegaciones propuestas o, al menos, algunas de ellas.

II.- El interés del CERMI en esta materia está en que estas asociaciones o entidades se aprovechan o utilizan la imagen de personas con discapacidad para engañar a los consumidores y llevar a su ánimo que con la compra de estos juegos están ayudando o contribuyendo a la mejora de las condiciones de vida de dichas personas, lo que no es cierto.

En primer lugar, se debe indicar que la Disposición Derogatoria única apartado 2.8 de la Ley 13/2001, de regulación del juego, derogó expresamente la Disposición Adicional decimoctava de la Ley 46/1985, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado, de la que se derivaba la definición de géneros de efectos prohibidos de los billetes, sellos, boletos para sorteos distintos, entre otros, a los autorizados por la ONCE. Esta actividad suponía un delito de contrabando.

Por tanto, a pesar de los intentos que se han hecho desde el CERMI para que este tipo de actividades volviesen a incluir en el Código Penal, en la actualidad las actividades de juego que, sin la debida autorización administrativa, desarrollan diversas asociaciones o entidades no constituyen un ilícito penal. Por tanto, no se puede aducir el carácter penal de estas conductas para justificar la no aceptación de las alegaciones del CERMI de Castilla-La Mancha.

88

Siendo esto así, es preciso que sean las normas administrativas las que den una respuesta a dichas conductas. En este sentido cabe citar como antecedente la Ley 7/2014, de 13 de noviembre, de Garantía de los Derechos de las Personas con Discapacidad en Castilla-La Mancha.

En concreto, en su artículo 7, bajo la rúbrica "Garantía de derechos", se establece que:

"Los poderes públicos garantizarán el pleno ejercicio en igualdad de condiciones de todos los derechos y libertades de las personas con discapacidad y en especial los siguientes:

c) Derecho de protección contra la explotación, la violencia, el abuso y la utilización ilegítima de su imagen, tanto en su entorno familiar como en aquellos servicios y programas diseñados para atender a sus necesidades de apoyo y para la realización de actividades de juego que no cuentan con la debida autorización administrativa".

III.- La gestión del juego en España exige autorización administrativa previa de los órganos competentes en cada caso, que son la Administración general del Estado respecto a juegos de ámbito estatal, y las Comunidades Autónomas respecto de los juegos que se desarrollan en sus ámbitos territoriales. En el



ámbito estatal, la ley 13/2011 establece que sólo la Sociedad Estatal de Loterías y Apuestas del Estado (SELAE), la ONCE y otras entidades que cumplen fines de interés general, como la Cruz Roja, tienen capacidad para realizar esta actividad, y que ninguna otra puede hacerlo. En el caso de Castilla-La Mancha

En la normativa de todas las Comunidades se tipifican como infracciones muy graves la organización, práctica, celebración o explotación de juegos sin poseer la correspondiente autorización administrativa, así como la celebración o práctica de los mismos fuera de los locales o recintos permitidos, o mediante personas no autorizadas o en condiciones distintas a las autorizadas. En concreto, en el artículo 26.2 de la Ley 2/2013, de 25 de abril, del juego y las apuestas de Castilla-La Mancha se tipifica como infracción muy grave, "la organización, celebración, inicio, gestión o explotación de las actividades incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley, así como consentir expresa o tácitamente las anteriores conductas, careciendo de la autorización o sin haber formulado la declaración responsable o comunicación previa correspondiente.

A pesar de la prohibición, la realidad es que existen entidades que sin la necesaria autorización comercializan desde hace años juegos de lotería a través de redes minoristas de vendedores totalmente indefensos, tanto por la situación de grave precariedad laboral en la que se encuentran, como por la inseguridad jurídica que supone estar sometidos a una explotación laboral sin parangón en España.

La difícil situación económica de los últimos años, el aumento del desempleo y las situaciones de dificultad de muchas familias ha provocado un aumento del número de personas que son explotadas por estas redes ilegales de juego, la mayoría personas en riesgo de exclusión social, como personas con discapacidad –de las que se utiliza una imagen lastimera y de beneficencia- y también otras con situaciones extremas, como inmigrantes sin documentación, entre otros. Pese a que estas organizaciones de juego ilegal pretenden justificar su actividad en un supuesto apoyo a las personas con discapacidad, la realidad es que en los últimos años se ha observado que para la venta de sus juegos ilegales cada vez utilizan con mayor frecuencia a personas que no padecen ningún tipo de discapacidad. De hecho, las ofertas de empleo que publicitan estas organizaciones ilegales en portales de internet y otros medios de comunicación no se dirigen específicamente a personas con discapacidad, sino a todo el colectivo de personas desempleadas.

La propia naturaleza del juego ilegal provoca que sea difícil realizar una estimación de su tamaño. En relación con Castilla-La Mancha, las estimaciones para el año 2017 estarían en torno a los 3.800.000 euros de ingresos por venta de juegos ilegales y de 168 vendedores en todo el territorio de la Comunidad. Estas cifras corresponden a la actividad de la Organización Impulsora de Discapacitados (OID), que es la única entidad que realiza en Castilla-La Mancha

este tipo de actividades ilegales. Aunque esta cifra se ha reducido en los últimos años, sigue siendo importante y exige la actuación por parte de los poderes públicos.

IV. Las actividades relacionadas con el juego ilegal tiene un impacto muy negativo sobre el nivel de protección de los consumidores.

En efecto, la naturaleza ilegal de estas actividades dificulta desde el inicio el ejercicio de los derechos básicos de los consumidores, ya que la inexistencia de un interlocutor fiable y sujeto a los debidos controles obstaculiza y, en muchas ocasiones, hace imposible el derecho del consumidor a la representación de sus intereses a través de las asociaciones, agrupaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas.

Esta situación genera altos niveles de desprotección de sus derechos al no disponer de procedimientos eficaces para ejercer sus derechos y relegar al consumidor a una situación de inferioridad e indefensión.

Cuando un consumidor participa en un juego ilegal está comprometiendo sus fondos, y puede ser objeto de fraude o engaño, ser sometido a prácticas deshonestas, e incluso puede estar colaborando de forma involuntaria con organizaciones criminales.

Para evitarlo, los consumidores deben ser conocedores de esta situación, por lo que deben identificar al operador responsable del juego que le ofrecen y verificar que cuenta con la oportuna autorización, del Estado o de la Comunidad Autónoma correspondiente.

Las empresas que operan este tipo de actividades utilizan como cobertura asociaciones u otro tipo de organizaciones que, bajo una apariencia de legalidad, presuntamente defienden los intereses de colectivos vulnerables o en riesgo de exclusión social. Para ello, imitan los procedimientos de actuación de la ONCE y se aprovechan de la situación de necesidad de personas, en muchos casos sin ningún tipo de discapacidad, que acceden a comercializar los productos de estas organizaciones ilegales en situaciones precarias y sin que a su vez se respeten sus derechos como trabajadores.



V. Algunos de los riesgos que estos juegos suponen para los derechos de los consumidores son los siguientes: Derecho a la información. Las organizaciones de juego ilegal transmiten directamente y a través de sus redes de vendedores información errónea para que el cliente confunda sus productos con otros que se comercializan de forma legal (básicamente, los productos de juego de la ONCE). Para ello, replican imágenes y mensajes publicitarios, copian las mecánicas de juego y las estructuras teóricas de premios de productos de la ONCE y se aprovechan de sus sorteos, todo ello sin contar con la debida autorización. Los operadores ilegales no ofrecen información sobre las características de su emisión, actuando de forma opaca para que el jugador no pueda conocer cuál es el nivel de ventas y los boletos realmente impresos. La desviación entre boletos puestos a la venta y la emisión total del sorteo hace que en la práctica sea imposible optar a la mayor parte de los premios al no poder acceder a la compra de toda la numeración. También ocultan las estructuras empresariales que realmente operan el juego ilegal y que utilizan a supuestas organizaciones con fines benéficos para el lucro privado.

Fraude y desprotección del consumidor. Los operadores de juego ilegal, por su propio carácter de ilegales, operan sin ningún control por parte de las Administraciones Públicas. Esta situación claramente deja margen para la comisión de cualquier tipo de fraude o de engaño a los participantes. Además, el consumidor está desprotegido ante el posible impago de premios, en especial de aquéllos de mayor cuantía, ante la situación de dificultad del jugador para ejercer su derecho a reclamar ante cualquier incidencia por haber participado en un juego ilegal incluso habiéndolo hecho de buena fe. En ningún caso se garantizan los premios que hipotéticamente se ofertan dado que este tipo de juego no se somete a ningún tipo de control en cuanto a su volumen de ventas, volumen de emisión, precio, porcentaje destinado a premios, distribución de premios, etc., por lo que los compradores de dichos juegos no tienen ningún tipo de garantía sobre ninguna de estas cuestiones ni la seguridad de que cobrarán los premios que, en teoría, pueden corresponderles. Los operadores ilegales ocultan toda esta información a sus clientes.

Riesgo sobre la salud y sobre colectivos vulnerables. La venta de estos productos no respeta las reglas de Juego Responsable universalmente aceptadas, en especial en lo relativo a la prevención de la ludopatía, y pone en situación de riesgo a colectivos vulnerables de la sociedad como son los menores y las personas adictas o con inclinación a la adicción al juego.

Los operadores ilegales no respetan las reglas de juego responsable. Los operadores de juego deben comprometerse a luchar contra el juego ilegal y las actividades delictivas relacionadas con el mismo, minimizando al mismo tiempo todo daño potencial a la sociedad y, en particular, a los grupos más vulnerables, a través de la expansión controlada del juego. La formación y la prevención deben estar entre los principales compromisos de los operadores en materia de

Juego Responsable. Los operadores ilegales, por su propia esencia, no cumplen ninguno de los principios de juego responsable aceptados a nivel internacional, por lo que con su actuación ponen en una situación de serio riesgo a colectivos especialmente vulnerables de la sociedad, como son los menores o las personas mayores, y pueden causar importantes problemas de ludopatía.

VI. Todas estas consideraciones quedaron acreditadas en la resolución, de 2 de diciembre de 2014, de la Dirección General de Ordenación del Juego que sancionó a la Organización Impulsora de Discapacitados (OID) con una multa de 25 millones de euros, en la que se señala que la falta de control por parte de ningún organismo regulador de las actividades de dicho operador ilegal, supone también la falta de protección de los derechos de sus clientes, de la protección de datos de los usuarios de su web y de la supervisión de la transparencia y seguridad de sus juegos.

En la misma Resolución se señala que en el apartado “Condiciones generales de uso, Juegos OID”, la entidad permite abiertamente jugar a los menores de edad, bastando para ello un “permiso” de sus padres, tutores o representantes legales y no comprueba la veracidad de los datos aportados por los participantes, lo que a juicio de la propia DGOJ es un despropósito. En la resolución se reconoce que esto entra en evidente conflicto con la prohibición de ofrecer juego a menores que se recoge en la Ley de regulación del juego.

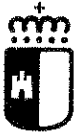
La sentencia de 8 de marzo de 2017 de la Audiencia Nacional ha confirmado estos extremos y la sanción impuesta a la OID.

Asimismo, las actividades de juego ilegal han sido objeto de numerosas sanciones por parte del Gobierno de Castilla-La Mancha, sanciones que han sido ratificadas por los Tribunales.

A pesar de estas actuaciones en vía administrativa y judicial, la realidad es que, a día de hoy, la OID sigue desarrollando sus actividades de juego ilegal en el territorio de Castilla-La Mancha, lo que coloca a los consumidores de la Comunidad en una evidente situación de riesgo.

VII. Todo lo expuesto en la presente nota hace necesario que, por parte de los poderes públicos, se adopten las medidas que resulten necesarias para proteger a los consumidores del engaño y de la confusión que provocan los operadores de juego ilegal que, como en el caso de la OID, desarrollan su actividad sin la necesaria autorización administrativa. Entendemos que el Anteproyecto de Ley sobre los Derechos de las Personas Consumidoras en Castilla-La Mancha es una buena oportunidad para ello, sin que se pueda argumentar en contra de esta posibilidad el supuesto carácter delictivo de dichas actuaciones.

Por ello, se reiteran las alegaciones presentadas por el CERMI de Castilla-La Mancha al citado Anteproyecto. En concreto, se considera que deberían tomarse



Castilla-La Mancha

en consideración, al menos, la alegación segunda, con objeto de recoger entre los derechos básicos de los consumidores, su protección frente a la práctica de rifas o juego ilegal (de un modo similar a lo que se recoge en la de la Ley de Garantía de los Derechos de las Personas con Discapacidad en Castilla-La Mancha), así como la alegación quinta, que incluye este tipo de prácticas en el catálogo de infracciones graves.

No se acepta. La materia de juego ya tiene regulación específica y contempla las medidas que corresponden frente al juego ilegal. Este aspecto está expresamente reconocido en el escrito presentado: "En la normativa de todas las Comunidades se tipifican como infracciones muy graves la organización, práctica, celebración o explotación de juegos sin poseer la correspondiente autorización administrativa, así como la celebración o práctica de los mismos fuera de los locales o recintos permitidos, o mediante personas no autorizadas o en condiciones distintas a las autorizadas. En concreto, en el artículo 26.2 de la Ley 2/2013, de 25 de abril, del juego y las apuestas de Castilla-La Mancha se tipifica como infracción muy grave, "la organización, celebración, inicio, gestión o explotación de las actividades incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley, así como consentir expresa o tácitamente las anteriores conductas, careciendo de la autorización o sin haber formulado la declaración responsable o comunicación previa correspondiente".

CERMI:

*15. Las conductas discriminatorias en razón de género, raza, religión, lugar de nacimiento o **discapacidad capacidad** en el acceso a bienes y a la prestación de servicios.*

*16. La exigencia de cualquier contraprestación por una empresa aprovechándose de una posición de poder respecto a una persona o en una situación en que se encuentre mermada o **limitada** la libertad de elección de la persona consumidora por cualquier circunstancia o en el supuesto en que se vincule la ejecución de otro contrato a la satisfacción de dicha contraprestación, siempre que no tenga el carácter de muy grave.*

Se aceptan con el siguiente texto:

15. Las conductas discriminatorias en razón de género, raza, religión, lugar de nacimiento o **discapacidad** en el acceso a bienes y a la prestación de servicios.

16. La exigencia de cualquier contraprestación por una empresa aprovechándose de una posición de poder respecto a una persona o en una situación en que se encuentre mermada o **limitada** la libertad de elección de la persona consumidora por cualquier circunstancia o en el supuesto en que se

vincule la ejecución de otro contrato a la satisfacción de dicha contraprestación, siempre que no tenga el carácter de muy grave.

Artículo 130. Sanciones.

Servicio de Control de Mercado:

2. Por la comisión de infracciones en materia de defensa de la persona consumidora se podrán imponer las siguientes sanciones:

a) Por infracción leve:

Amonestación por escrito más multa de 150 euros

Multa de hasta 5.000 euros, con los siguientes tramos:

Grado mínimo: desde 151 hasta 1.000 euros.

Grado medio: desde 1.001 euros hasta 3.000 euros.

Grado máximo: desde 3.001 hasta 5.000 euros.

b) Por infracción grave:

Multa de 5.001 euros hasta 100.000 euros, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción. Los tramos serán los siguientes:

Grado mínimo: desde 5.001 euros hasta 10.000 euros.

Grado medio: desde 10.001 euros hasta 30.000 euros.

Grado máximo: desde 30.001 euros hasta 100.000 euros.

Las infracciones del artículo 126, puntos 11 y 12, irán acompañadas de la imposición del cierre temporal del establecimiento, hasta que cumplan la normativa sectorial o de consumo correspondiente.

Se acepta la propuesta con el siguiente texto:

Artículo 130. Sanciones.

2. Por la comisión de infracciones en materia de defensa de la persona consumidora se podrán imponer las siguientes sanciones:

a) Por infracción leve:

Amonestación por escrito más multa de 150 euros

Multa de hasta 5.000 euros, con los siguientes tramos:

Grado mínimo: desde 151 hasta 1.000 euros.



Castilla-La Mancha

Grado medio: desde 1.001 euros hasta 3.000 euros.

Grado máximo: desde 3.001 hasta 5.000 euros.

b) Por infracción grave:

Multa de 5.001 euros hasta 100.000 euros, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción. Los tramos serán los siguientes:

Grado mínimo: desde 5.001 euros hasta 10.000 euros.

Grado medio: desde 10.001 euros hasta 30.000 euros.

Grado máximo: desde 30.001 euros hasta 100.000 euros.

Las infracciones del artículo 126, puntos 11 y 12, irán acompañadas de la imposición del cierre temporal del establecimiento, hasta que cumplan la normativa sectorial o de consumo correspondiente.

Dirección Provincial de Sanidad en Guadalajara:

4.- Artículo 130, apartado 2, letra b): La cuantía mínima de las infracciones graves de 10.001 euros establecida puede ser desproporcionada en relación a la gravedad de la infracción en determinados casos. Se propone que se considere su rebaja a otra cantidad inferior.

Se acepta. Ya se han modificado las cuantías en el sentido expuesto.

FED. HOSTELERÍA:

Octava: Resulta del todo inadmisibles las cuantías de las sanciones establecidas, pues sólo revelan un desmedido afán recaudatorio y claro atentado contra el principio de proporcionalidad.

Si a lo anterior, le unimos la utilización torticera que las Administraciones Públicas pueden realizar de la facultad de reducción de la cuantía de la sanción, que se establece en el artículo 85.3 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, se está abriendo la puerta a obstaculizar seriamente el derecho de los ciudadanos a utilizar los recursos previstos en la Ley.

En este sentido, que el instructor proponga por una simple sanción leve (trato incorrecto) un mínimo de 3.000 euros y ofrezca una reducción del 50% por reconocimiento voluntario de la responsabilidad, será suficiente para que el interesado y, en cuestiones controvertidas o derecho, opte por el pago y desista de acudir a la vía contencioso-administrativa, con lo que se está cercenando el derecho a la tutela judicial efectiva.

CECAM:

UNDÉCIMA: art. 130: Las sanciones por la comisión de infracciones en materia de defensa del consumidor son demasiado elevadas, vulnerándose con ello el principio de proporcionalidad de las penas, como ejemplo tenemos que el hecho de no disponer de hoja de reclamación ya lleva aparejada una sanción de 3.000 euros.

Se aceptan ambas en el sentido expuesto, al haber reducido las cuantías.

Reiteran la petición el 19.03.2018 en su Alegación Undécima y en este sentido, desde la Confederación solicitan que no se modifique el régimen sancionador previsto en la Ley 11/2005, de 15 de diciembre, del Estatuto del Consumidor, y se mantengan las cuantías económicas previstas para las sanciones tal como se recogen en el Estatuto actualmente vigente.

No se acepta, se incorporó en el texto la rebaja en el importe de las sanciones, siendo en el anteproyecto la sanción grave en su grado mínimo igual a la actualmente aplicable.

Artículo 131. Graduación de las sanciones.

FED. HOSTELERÍA:

Para determinar la cuantía de la sanción dentro de los límites mínimos y máximos establecidos, deben tenerse en cuenta las circunstancias agravantes, atenuantes y mixtas contempladas en los artículos siguientes, sin que estas circunstancias puedan, en ningún caso, suponer un cambio en la calificación de la infracción.

96

Novena: A nuestro juicio el contenido del número 5 del artículo siguiente infringe el principio de responsabilidad que se consagra en el artículo 28 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, pues utiliza una circunstancia ajena al infractor, como es el incumplimiento generalizado dentro de un sector, para agravar su responsabilidad.

No se acepta. Está contemplado por la normativa vigente (RD 1945/1983).

Artículo 135. Reducción y eficacia de las sanciones.

Dirección Provincial de Sanidad en Guadalajara:

En aquellos casos en que se haya incoado un procedimiento administrativo sancionador en materia de consumo, como consecuencia de reclamación de las personas consumidoras, o sus representantes, la resolución del mismo podrá contemplar expresamente como medio para su ejecución de la resolución, la compulsión sobre las personas, a efectos de que se restituyan cantidades indebidamente cobradas o se realicen actos por parte de la persona infractora para resarcir a la reclamante, conforme al art. 104 de la ley 39/2015 de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las Administraciones



Castilla-La Mancha

Públicas. En caso de que la persona infractora no las restituya en plazo y modo acordado en la resolución, se le sancionará por cantidad similar y en su caso se iniciará el cobro de la multa por la vía de apremio.

Una vez cobrada la administración restituirá de oficio esa cantidad a la persona consumidora.

Este procedimiento estará limitado a cantidades que se determinen reglamentariamente y que no hayan sido reclamadas por la vía arbitral de consumo.

1.- Artículo 135, primer inciso (página 96): La resolución de un procedimiento administrativo sancionador no puede contemplar expresamente como medio para la ejecución de la resolución, a efectos de que se restituyan cantidades indebidamente cobradas o la realización de actos por parte del infractor para resarcir a la persona reclamante, la compulsión sobre las personas.

En este sentido, el artículo 100 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece, que la ejecución forzosa por las Administraciones públicas se efectuará respetando siempre el principio de proporcionalidad, y si fueran varios los medios de ejecución admisibles se elegirá el menos restrictivo de la libertad individual. La compulsión sobre las personas es el más restrictivo.

Además, el artículo 104 dispone que la compulsión sobre las personas es para los actos administrativos que impongan una obligación personalísima de no hacer o soportar, y no es nuestro caso.

Si se trata de una obligación personalísima de hacer, no se realice la prestación, el obligado deberá resarcir los daños y perjuicios, a cuya liquidación y cobro se procederá en vía administrativa.

2.- Artículo 135, segundo inciso (página 96): Las multas impuestas como sanciones en los procedimientos administrativos sancionadores, al ser ingresos de naturaleza pública, sí se pueden cobrar por la vía de apremio, pero una vez cobradas la Administración no puede restituir las de oficio a la persona consumidora (una multa no puede convertirse así en un ingreso de naturaleza privada).

Con toda seguridad, la Consejería competente en materia de Hacienda no va a permitir que esto suceda.

No se acepta. El artículo está en concordancia con los términos y condiciones establecidos en el vigente Artículo 15 "Actuaciones administrativas" del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto

refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

UNIDAD DE COORDINACION DE ESTRATEGIA ECONOMICA:

15. Artículo 135: Llama la atención que se pueda recurrir a la compulsión sobre las personas como medio de ejecución de una resolución sancionadora. Este medio de ejecución forzosa está previsto en el artículo 104 de la Ley 39/2015 exclusivamente para “los actos administrativos que impongan una obligación personalísima de no hacer o soportar”. Para la restitución de cantidades indebidas y casos similares, la ley contempla el apremio sobre el patrimonio y la ejecución subsidiaria.

No se acepta. Hay que estar en cuanto a las obligaciones de hacer a lo dispuesto en el artículo 104.2 de la citada Ley 39/2015.

Artículo 136. Sanciones por incumplimiento de sus responsabilidades por parte de las personas consumidoras.

FED. HOSTELERÍA:

El incumplimiento de sus responsabilidades por parte de las personas consumidoras se considerará como infracción leve, sancionándose con amonestación por escrito y, en su caso, la autoridad a la que corresponda resolver el expediente podrá acordar cualquiera de las otras medidas sancionadoras previstas en el artículo 130.3 de esta ley.

Décima: Denunciamos el contraste entre el duro régimen sancionador impuesto a las empresas y la nimia responsabilidad exigible a los consumidores. Volviendo al ejemplo anterior, la incorrección de un camarero con un cliente puede llevar aparejada una sanción de hasta 10.000 euros ahora bien, el del consumidor para con el prestador del servicio se sanciona con una simple amonestación escrita.

No parece que el principio de igualdad ante la ley haya inspirado al legislador del borrador del anteproyecto.

No se acepta. La responsabilidad de una persona consumidora es personal, mientras que la de una empresa es numéricamente indeterminada en cuanto a sus eventuales destinatarios.

Dirección Provincial de Sanidad en Guadalajara:

3.- Artículo 136: Se propone la supresión de este artículo por innecesario, pues no se entiende que la Administración dedique medios económicos y personales para acabar imponiendo a los consumidores en cualquier caso sanciones de amonestación por escrito. En este sentido, sería más adecuada la utilización de medios materiales y personales de la Administración en acciones de información, educación y formación de las personas consumidoras.



Ampliación de la alegación: En relación a las observaciones y sugerencias que apunté en mi correo electrónico de fecha 17 de enero de 2018, sobre el artículo 136 (página 97) del borrador de la Ley sobre los Derechos de las Personas Consumidoras en Castilla-La Mancha, sigo creyendo que no se entiende que la Administración dedique medios económicos y personales para acabar imponiendo a los consumidores en cualquier caso sanciones de amonestación por escrito. En este sentido, sería más adecuada la utilización de medios materiales y personales de la administración en acciones de información, educación y formación de las personas consumidoras, sin entrar en el ámbito sancionador propiamente dicho.

Además, habría que tener en cuenta que, por aplicación de los principios de legalidad (artículo 25 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público) y tipicidad (artículo 27 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público) de las infracciones y sanciones, en el artículo 125 sobre las infracciones leves (páginas 85 a 87) no se tipifica en ningún caso el incumplimiento de sus responsabilidades de las personas consumidoras (además cabría preguntarse: ¿Cuáles son o en qué consisten estos incumplimientos de sus responsabilidades?). En consecuencia, si no hay infracción tipificada en este sentido como tal no cabe imponer desde el punto de vista jurídico sanción alguna, y esos incumplimientos de responsabilidades serían impunes.

Por otro lado, si tal y como se especifica en el artículo 130 apartado 3 d) se imponen sanciones accesorias con finalidad pedagógica en relación con el artículo 52 de esta Ley sobre los Derechos de las Personas Consumidoras en Castilla-La Mancha, cuál sería la consecuencia jurídica de su incumplimiento voluntario por parte de la persona consumidora (¿multa coercitiva, o apremio sobre el patrimonio, o tal vez... compulsión sobre las personas?)

Finalmente la aplicación de esta medida tendría consecuencias presupuestarias, ya que, lógicamente, generaría un coste económico para la Administración.

Se acepta parcialmente, salvo la última apreciación ya que toda actuación administrativa conlleva la correspondiente tramitación documental.

- Respecto al primer párrafo, se ha contemplado un cambio en el artículo 130.2 a), **junto a la amonestación se impone una multa de 150 euros.**
- Respecto a la ampliación de la alegación, los puntos 24 y 25 del artículo 125 Infracciones leves, quedan con la siguiente redacción:

24. El incumplimiento de las responsabilidades de las personas consumidoras previstas en el artículo 52 de esta Ley.

25. Los incumplimientos de los requisitos, obligaciones o prohibiciones contempladas en la presente ley u otras normas de protección de las personas consumidoras que no tengan la calificación de infracción grave o muy grave.

- Respecto al contenido del artículo 130 apartado 3 d), se le da nueva redacción conforme a este texto:

d) Igualmente, se podrán dictar sanciones accesorias con finalidad pedagógica en relación con el artículo 52 de esta Ley, mediante la realización de actividades que faciliten la adquisición, consolidación y refuerzo de pautas de comportamiento corresponsable como personas consumidoras y usuarias. **El incumplimiento de cada sanción accesoria podrá ser objeto de multa de 150 euros.**

- Se ha mejorado la redacción del artículo 136, para mantener concordancias, con este nuevo texto:

Artículo 136. Sanciones por incumplimiento de sus responsabilidades por parte de las personas consumidoras.

El incumplimiento de sus responsabilidades por parte de las personas consumidoras se considerará como infracción leve, sancionándose con amonestación por **escrito y multa de 150 euros**, en su caso, la autoridad a la que corresponda resolver el expediente podrá acordar cualquiera de las otras medidas sancionadoras previstas en el artículo 130.3 de esta ley.

100

Dirección Provincial de Sanidad en Albacete:

Alegaciones al artículo 135, se entienden referidas al artículo 136 en relación con el artículo 130.3 d):

Ordenanza Cívica del Ayuntamiento de Albacete, por el tema de las sanciones sustitutorias en lo referente a la corresponsabilidad del consumidor, en concreto el artículo 78. Además con respecto al tema de la MEDIACIÓN, también existe un artículo redactado, el 80 el cual parece muy interesante, así como el de reparación de daños, artículo 81.

"Artículo 78. Sustitución de multas y reparación de daños por trabajos en beneficio de la comunidad

1. El Ayuntamiento podrá de forma motivada, en función del tipo de infracción y en consideración a la orientación de las sanciones hacia la educación y formación personal para mejorar la convivencia ciudadana y el civismo, sustituir la sanción de multa por sesiones formativas, participación en actividades cívicas u otros tipos de trabajos para la comunidad. Estas medidas serán proporcionadas a la sanción que reciba la conducta infractora.



2. La participación en las sesiones formativas, en actividades cívicas o en la realización de trabajos en beneficio de la comunidad será adoptada con el consentimiento previo del interesado como alternativa a las sanciones pecuniarias, salvo que la Ley impusiera su carácter obligatorio. En el caso de menores se solicitará la opinión de los padres, tutores y guardadores que será vinculante.

3. El Ayuntamiento también podrá sustituir en la resolución del procedimiento la reparación económica de los daños y la indemnización de los perjuicios causados en los bienes públicos por otras reparaciones equivalentes en especie consistentes en la asistencia a sesiones formativas, en actividades cívicas o en la realización de trabajos en beneficio de la comunidad, siempre que haya consentimiento previo del interesado y de quien ostente la representación legal en el caso de menores. En el caso de que se produzca esta sustitución, el Ayuntamiento deberá reparar los daños causados, salvo que el trabajo que realice la persona sancionada consista en la reparación del daño producido.

4. En caso de incumplimiento de las medidas sustitutorias se procederá a imponer la sanción que corresponda en función de la tipificación de la infracción cometida interrumpiéndose el plazo de prescripción de la infracción por el tiempo transcurrido desde la aceptación por el interesado de la medida alternativa a la sanción.

5. También podrá el interesado con carácter previo a la adopción de la resolución sancionadora solicitar la sustitución de la sanción que pudiera imponerse y en su caso del importe de la reparación de los daños y/o indemnización de los perjuicios causados por la realización de trabajos o labores para la comunidad de naturaleza y alcance y proporcionados a la gravedad de la infracción. Si el Ayuntamiento aceptara la petición se finalizará el expediente sancionador por terminación convencional, determinándose los trabajos para la comunidad y la naturaleza y alcance de los mismos.

La realización de trabajos para la comunidad no tendrá la consideración de sanción ni supondrá vinculación alguna con el Ayuntamiento”.

“Artículo 80. Mediación

1. En los supuestos en los que las infracciones sean cometidas por menores y con el objetivo de proteger los intereses del niño, el Ayuntamiento promoverá un sistema de mediación, que actuará con carácter voluntario, como resolución alternativa de los conflictos respecto al procedimiento administrativo sancionador, designando personal especializado ante el que comparecerán los menores presuntamente infractores con sus representantes legales y si procede,

las personas afectadas por la conductas tipificadas como infracción en la presente Ordenanza.

2. Los mediadores resolverán en calidad de terceras personas neutrales los conflictos de convivencia ciudadana siempre que los padres, tutores o guardadores acepten que el menor se someta a la mediación.

3. La mediación tendrá por objeto que el menor infractor sea consciente del daño causado y perseguirá un acuerdo sobre las medidas de reparación que deban adoptarse en cada caso.

4. Este sistema de mediación podrá ser aplicado también con carácter voluntario a otros colectivos específicos, pudiéndose reconducirse a petición de la persona infractora o de los servicios sociales competentes, previo acuerdo motivado, el expediente sancionador a un sistema de mediación, siempre que la dimensión retributiva de la sanción sea más eficaz por esta vía”.

“Artículo 81. Reparación de daños

1. La imposición de las sanciones que correspondan será compatible con la exigencia en la resolución del procedimiento de reposición a su estado originario de la situación alterada por la infracción y/o la indemnización por los daños y perjuicios causados en la cuantía que haya quedado determinada durante el procedimiento, salvo que la obligación de reparar e indemnizar se cambie por medidas sustitutorias. Al igual que la sanción la exigencia de reparación y/o indemnización será inmediatamente ejecutiva.

2. Ante la necesidad urgente de reparar o reponer los bienes afectados por la conducta infractora, el Ayuntamiento procederá por vía de ejecución subsidiaria a costa del responsable de la infracción.

3. En caso de existencia de daños y perjuicios en bienes de titularidad municipal sin que se haya declarado responsabilidad administrativa, el Ayuntamiento determinará el importe de la reparación que será comunicado a quien deba responder para su pago en el plazo que se establezca, al igual en su caso, que el importe de la ejecución subsidiaria.

4. La limpieza de solares y otros terrenos de propiedad particular, cualquiera que sea la clasificación del suelo, corresponde a la propiedad. En caso de no atender las obligaciones de limpieza, y con independencia de la sanción que pudiera imponerse, se requerirá al titular del suelo para que proceda a su limpieza, incluida si procede, la desinfección y desratización, pudiendo actuar el Ayuntamiento ejecutando subsidiariamente los trabajos por cuenta del obligado, en caso de urgencia o desatención del requerimiento”.



No se acepta. La modificación del artículo 130.3 d) introduce una sanción de 150 euros por el incumplimiento de cada sanción accesoria con finalidad pedagógica.

Artículo 137. Prescripción de las infracciones.

Servicio de Control de Mercado:

2. La acción para perseguir las infracciones prescribirá cuando, conocida por la Administración competente para sancionar la existencia de una infracción y finalizadas las diligencias dirigidas al esclarecimiento de los hechos, transcurran seis meses sin que el órgano competente de aquélla ordene iniciar el oportuno procedimiento. A estos efectos, cuando exista toma de muestras, las actuaciones de la inspección se entenderán finalizadas después de practicado el análisis inicial. **No obstante, no se considerará análisis inicial el resultado de los ensayos realizados sobre una muestra tomada con carácter indicativo.** Las solicitudes de análisis contradictorios y dirimientes que fuesen necesarios interrumpirán los plazos de prescripción de la acción de persecución de la infracción, o de caducidad del procedimiento ya iniciado, hasta que se practiquen.

Se acepta con este texto:

Artículo 137. Prescripción de las infracciones.

2. La acción para perseguir las infracciones prescribirá cuando, conocida por la Administración competente para sancionar la existencia de una infracción y finalizadas las diligencias dirigidas al esclarecimiento de los hechos, transcurran seis meses sin que el órgano competente de aquélla ordene iniciar el oportuno procedimiento. A estos efectos, cuando exista toma de muestras, las actuaciones de la inspección se entenderán finalizadas después de practicado el análisis inicial. **No obstante, no se considerará análisis inicial el resultado de los ensayos realizados sobre una muestra tomada con carácter indicativo.** Las solicitudes de análisis contradictorios y dirimientes que fuesen necesarios interrumpirán los plazos de prescripción de la acción de persecución de la infracción, o de caducidad del procedimiento ya iniciado, hasta que se practiquen.

FED. HOSTELERÍA:

Decimoprimeras: No existen razones para establecer una regulación diferente y, con plazos más amplios, que la que con carácter general se formula en el artículo 30 de la Ley 40/2015.

No se acepta. La propia Ley 40/2015, prevé expresamente en el artículo 30 que los plazos que en ella se establecen se aplicarán en defecto de los contemplados en las leyes.

Dirección Provincial de Sanidad en Albacete:

8.- Artículos 137 y 138: Se ha tipificado adecuadamente el régimen de los plazos de prescripción de las infracciones y las sanciones, diferenciando claramente entre las muy graves, graves y leves.

No se trata de una alegación sino mera conformidad.

CECAM:

DUODÉCIMA: Estimada pues se establecen distintos plazos de prescripción según la infracción sea leve, grave o muy grave.

No hay alegación, entendemos que están conformes en que sean distintos.

Artículo 138 Prescripción de las sanciones.

FED. HOSTELERÍA:

Decimosegunda: No existen razones para establecer una regulación diferente y, con plazos más amplios, que la que con carácter general se formula en el artículo 30 de la Ley 40/2015. Misma alegación que la decimoprimera.

104

No se acepta. La propia Ley 40/2015, prevé expresamente en el artículo 30 que los plazos que en ella se establecen se aplicarán en defecto de los contemplados en las leyes.

Dirección Provincial de Sanidad en Guadalajara:

8.- Artículos 137 y 138: Se ha tipificado adecuadamente el régimen de los plazos de prescripción de las infracciones y las sanciones, diferenciando claramente entre las muy graves, graves y leves.

No se trata de una alegación sino mera conformidad.

Artículo 139. Responsabilidad por las infracciones.

CECAM:

DECIMOTERCERA: art. 193: Consideramos que se debería incluir el derecho a respetar la presunción de inocencia del presunto responsable garantizándose una serie de derechos, como el ser notificado de los hechos que se le imputan, a formular alegaciones y a utilizar los medios de defensa permitidos.

No se acepta. Entendemos que se refiere al 139, son principios de derecho penal aplicables de forma obligatoria al derecho administrativo sancionador.



Reiteran la petición el 19.03.2018 en su Alegación Duodécima sin aportar nuevos argumentos.

UNIDAD DE COORDINACION DE ESTRATEGIA ECONOMICA:

16. Artículos 146 a 150: No constituyen realmente especialidades del procedimiento que no se encuentren reguladas en la ley 39/2015. Con carácter general, se recomienda reducir el contenido de la sección dedicada al procedimiento sancionador, eliminando aquellos elementos que, por estar ya contenidos en la ley 39/2015, de carácter básico, puedan ser redundantes o incluso contradictorios. Lo mismo cabe decir de la prescripción de infracciones y sanciones contenida en los artículos 137 y 138.

No se acepta. Las posibles reiteraciones se consideran útiles para dar coherencia a la regulación de las especialidades.

UNIDAD DE COORDINACION DE ESTRATEGIA ECONOMICA:

Artículo 147: En el apartado 3 se indica que a la realización de pruebas analíticas le será de aplicación lo establecido "en la presente ley". En este sentido, sólo se hace referencia a la práctica de pruebas en el siguiente apartado 4, remitiendo a "la disposición reglamentaria que lo desarrolle". Hay que tener en cuenta la regulación contenida respecto a los análisis en el artículo 16.3 del Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agro-alimentaria.

Se acepta en parte. El texto del artículo 147 mantiene su texto y para evitar la referencia en vacío a lo "establecido en la presente ley", en el artículo 103 se ha cambiado el texto del punto 7, ya transcrito.

Artículo 151. Fondo para acciones de interés general

Dirección Provincial de Sanidad en Guadalajara:

7.- Artículo 151 (página 102): Es posible que la Consejería competente en materia de Hacienda formule observaciones sobre el contenido de este artículo

1. Los ingresos derivados de la imposición de las sanciones establecidas en la presente ley deberán ser destinados a la atención y protección de las personas consumidoras.

3. Reglamentariamente, se desarrollará el mecanismo que garantice el cumplimiento de tal fin.

No se acepta. No ha habido observaciones de la citada Consejería y está aceptado en sanciones de Tráfico y de Medio Ambiente.

Artículo 152. Competencias propias de las Entidades Locales.

CAVE-CLM:

b) *El apoyo y fomento de las asociaciones de personas **consumidoras** radicadas en su territorio.*

Se acepta con el siguiente texto:

b) El apoyo y fomento de las asociaciones de personas **consumidoras** radicadas en su territorio.

Artículo 152. Competencias propias de las Entidades Locales

DG VIVIENDA Y URBANISMO:

La redacción del artículo 25.2 g) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases del Régimen Local (LRBRL), disponía: "g) Abastos, mataderos, ferias, mercados y defensa de usuarios y consumidores". Hoy, dicha mención en el precepto de referencia, tras su modificación por el art. 1.8 de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, ha resultado suprimido, por lo que suscita la cuestión si para ejercitar esta materia las entidades locales tendrán que recurrir a las previsiones del artículo 7 LRBRL.

No se acepta. Conforme a la Disposición derogatoria de esta Ley se deroga la Ley 11/2005, de 15 de diciembre, del Estatuto del Consumidor, a excepción del artículo sexto, que es el que regula las competencias de las Administraciones Locales.

106

Servicio de Control de Mercado:

Artículo 152. Competencias propias de las Entidades Locales.

Corresponde a las Entidades Locales de Castilla-La Mancha, como competencia propia, promover y desarrollar la protección y defensa de las personas consumidoras en sus respectivos ámbitos territoriales.

*En concreto, las Entidades Locales **podrán ejercer ejercerán** las siguientes competencias:*

d) La vigilancia de mercado y la inspección de consumo dentro de sus respectivos ámbitos territoriales, en coordinación con el organismo competente en materia de consumo de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

d) e) La imposición de sanciones pecuniarias, con el límite máximo de la cuantía establecida para las faltas graves, por la comisión de infracciones en materia de defensa de las personas consumidoras, cuando se trate de empresas radicadas



Castilla-La Mancha

en su término municipal o la infracción se hubiera cometido en el mismo. A efectos de la necesaria coordinación respecto a la consideración de antecedentes y para evitar una duplicidad de las sanciones, darán conocimiento a la Administración Regional de los procedimientos que inicien y de las sanciones que impongan.

Se acepta con el siguiente texto:

Artículo 152. *Competencias propias de las Entidades Locales.*

Corresponde a las Entidades Locales de Castilla-La Mancha, como competencia propia, promover y desarrollar la protección y defensa de las personas consumidoras en sus respectivos ámbitos territoriales.

En concreto, las Entidades Locales **podrán ejercer** las siguientes competencias:

b) El apoyo y fomento de las asociaciones de personas **consumidoras** radicadas en su territorio.

d) **La vigilancia de mercado y la inspección de consumo dentro de sus respectivos ámbitos territoriales, en coordinación con el organismo competente en materia de consumo de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.**

e) La imposición de sanciones pecuniarias, con el límite máximo de la cuantía establecida para las faltas graves, por la comisión de infracciones en materia de defensa de las personas consumidoras, cuando se trate de empresas radicadas en su término municipal o la infracción se hubiera cometido en el mismo. A efectos de la necesaria coordinación respecto a la consideración de antecedentes y para evitar una duplicidad de las sanciones, darán conocimiento a la Administración Regional de los procedimientos que inicien y de las sanciones que impongan.

En Toledo, a 3 de abril 2018

EL DIRECTOR GENERAL DE SALUD PÚBLICA Y CONSUMO

Fdo.  Manuel Tordera Ramos