



BOLETIN OFICIAL
DEL
PARLAMENTO DE NAVARRA

VI Legislatura

Pamplona, 28 de abril de 2006

NÚM. 39

S U M A R I O

SERIE A:

Proyectos de Ley Foral:

—Proyecto de Ley Foral de Defensa de los Consumidores y Usuarios. Enmiendas presentadas ([Pág. 2](#)).

**Serie A:
PROYECTOS DE LEY FORAL**

Proyecto de Ley Foral de Defensa de los Consumidores y Usuarios

ENMIENDAS PRESENTADAS

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 128 del Reglamento de la Cámara, se ordena la publicación en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra de las enmiendas presentadas al proyecto de Ley Foral de Defensa de los Consumidores y Usuarios, publicado en el Boletín Oficial de la Cámara número 22 de 20 de marzo de 2006.

Pamplona, 26 de abril de 2006

El Presidente: Rafael Gurrea Induráin

ENMIENDA A LA TOTALIDAD

**FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
SOCIALISTAS DEL PARLAMENTO DE
NAVARRA**

La experiencia de estos años en la Comunidad Foral ha puesto de manifiesto el déficit de protección y defensa de los consumidores y usuarios ocasionado, en gran medida, por la necesidad de la promulgación de una norma que dote a las Administraciones Públicas de Navarra del instrumento apropiado para un elevado grado de protección de los derechos de los consumidores y usuarios, dentro del marco que establecen las nuevas necesidades de la sociedad actual.

El proyecto de Ley Foral presentado por el Gobierno de Navarra no responde a la alta exigencia de protección de los derechos de los consumidores y usuarios. Asimismo tiene importantes lagunas con relación a la protección a los consumidores y usuarios que otorgan otras legislaciones y en cuanto a los eficaces cauces para llevarla a término que en ellas se establecen.

En el proyecto de Ley Foral no se encuentra lo suficientemente detallada la regulación del procedimiento sancionador. En algunos aspectos no llega a los niveles de protección adecuados; no regula con claridad todos los derechos de los con-

sumidores y usuarios en los diferentes ámbitos de actuación.

El Grupo Parlamentario Socialistas del Parlamento de Navarra entiende que la Administración Foral debe ser garante máximo de la protección de los derechos de los consumidores y usuarios y que estos derechos, que tienen una dimensión supranacional, deben ampliarse en el camino de adecuarlos y adaptarlos al escenario y panorama del mercado actual. Los consumidores y usuarios navarros han de tener el mismo grado de protección que el que se reconoce y garantiza en el anteproyecto de ley estatal.

Por todo ello, el Grupo Parlamentario Socialistas del Parlamento de Navarra presenta la enmienda a la totalidad con texto alternativo.

TEXTO ALTERNATIVO

Proyecto de Ley Foral del Estatuto del Consumidor

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El artículo 51 de la Constitución Española insta como principio rector de la política social y económica la protección y defensa de los consumidores y usuarios.

Son los poderes públicos los garantes del cumplimiento de este principio constitucional que supone el establecimiento de un conjunto de medidas y procedimientos eficaces para asegurar a todos los consumidores y usuarios la defensa y protección de su salud, de su derecho a la información veraz, de su educación y formación, de su derecho de representación y consulta a través de las organizaciones, y de sus legítimos intereses económicos y sociales.

Las instituciones comunitarias vienen regulando en este sentido, desde la elaboración del Derecho Comunitario originario, a través de los instrumentos oportunos, y han asumido que la política

de los consumidores y usuarios es un elemento esencial y prioritario para la consecución de la mejora de la calidad de vida de todos ciudadanos de la Unión Europea.

Se hace, en consecuencia, necesario tener presente en la elaboración de esta ley la dimensión supranacional que tiene el Derecho de los consumidores y usuarios, la existencia de una normativa comunitaria y el desarrollo que la misma tiene en un mercado de bienes y servicios que se ha globalizado, que ha de respetar unos parámetros de calidad y en el que cada vez tienen más presencia las nuevas formas de comercio consecuencia del uso de nuevas tecnologías y de los servicios de la sociedad de la información.

Entre las normas comunitarias debe destacarse 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, publicidad comparativa y engañosa, indicación de precios, cláusulas abusivas en los contratos, venta y garantía de los bienes de consumo y venta a distancia.

La experiencia de estos años en la Comunidad Foral ha puesto de manifiesto el déficit de protección y defensa de los consumidores y usuarios ocasionado, en gran medida, por la necesidad de la promulgación de una norma que dote a las Administraciones Públicas de Navarra del instrumento apropiado para un elevado grado de protección de los derechos de los consumidores y usuarios dentro del marco que establecen las nuevas necesidades de la sociedad actual.

El mandato constitucional exige que la protección de los consumidores se regule por ley respetando las competencias estatales sobre legislación civil y mercantil, y conjugando de forma sistemática las competencias y actuaciones de la Administración Autónoma y Local.

La Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra atribuye a la Comunidad Foral la competencia exclusiva en materia de defensa del consumidor y del usuario, sin perjuicio de la política de precios y la legislación sobre defensa de la competencia y de acuerdo con las bases y la ordenación de la actuación

económica general y la política monetaria del Estado.

El nuevo Estatuto del Consumidor regulado por la presente Ley Foral supone, por su novedad en la Comunidad Foral de Navarra, una legislación ambiciosa y de envergadura en lo que a reconocimiento y protección de derechos de los consumidores y usuarios se refiere.

Reconoce los derechos básicos de los consumidores y usuarios que se concretan en: derecho a la protección de su salud y seguridad, derecho a la protección de sus intereses económicos y sociales, derecho a su protección jurídica, administrativa y técnica, derecho a la información, a su educación y formación y el derecho a su representación, audiencia y participación. El nuevo Estatuto del Consumidor mejora notablemente la protección de los consumidores y usuarios.

No obstante, será necesario el desarrollo legislativo de otras materias cercanas o conexas que incidan en la definición de cada uno de estos derechos.

Las actuaciones de vigilancia, control e inspección de las Administraciones Públicas que establece el Estatuto del Consumidor es unos de los aspectos más importantes por el papel de garante de derechos; por un lado como labor preventiva antes situaciones de riesgo y por otro, al estar orientadas exclusivamente al procedimiento sancionador, como papel disuasorio en las actuaciones que lesionen el derecho de los consumidores y usuarios.

La Ley dedica un capítulo al régimen sancionador otorgando la competencia sancionadora a las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral con el fin de que el principio constitucional de tipicidad contribuya con eficacia, tanto en materia de infracciones, como en lo relativo a las sanciones, a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

En cuanto a las cuestiones formales se ha optado por la utilización del término consumidor para referirse tanto a consumidores propiamente dichos como a los usuarios, ya que, a pesar de la distinción teórica existente entre ambas nociones, el régimen jurídico de protección que se les otorga en la presente Ley Foral es idéntico.

Únicamente se mantiene la referencia a consumidores y usuarios en la denominación de determinados órganos y en lo referente a las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios.

TÍTULO I

Disposiciones generales y principios informadores de los derechos de los consumidores

Artículo 1. Objeto de la ley y ámbito de aplicación.

La presente ley tiene por objeto garantizar la protección de los derechos y los legítimos intereses de los consumidores y usuarios en el territorio de la Comunidad Foral de Navarra en cumplimiento del mandato del artículo 51 en sus apartados 1 y 2 de la Constitución Española y en el ejercicio de la competencia que le atribuye el artículo 56.1.d) de la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra.

Artículo 2. Definiciones.

A los efectos de esta Ley se entiende por:

a) Consumidores y Usuarios: Las personas físicas o jurídicas que adquieran, utilicen o disfruten como destinatarios finales bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de quienes los produzcan, faciliten u oferten, suministren o expidan.

No tendrán la consideración de consumidores o usuarios quienes sin constituirse en destinatarios finales, adquieran o almacenen, utilicen, o consuman bienes o servicios, con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros.

b) Destinatarios finales: Las personas físicas que adquieran, utilicen, o disfruten bienes o servicios cuya exclusiva finalidad sea el uso o disfrute personal, familiar o doméstico.

Las personas jurídicas que adquieran, utilicen, o disfruten bienes o servicios destinados de forma desinteresada, gratuita o sin ánimo de lucro a sus trabajadores, socios o miembros o para ellas mismas.

Los entes asociativos sin personalidad jurídica que adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios sin ánimo de lucro.

c) Bienes o servicios: Cualesquiera productos, actividades o funciones utilizadas por los consumidores estando presentes simultáneamente o bien sean prestados por vía electrónica, independientemente del carácter individual o social, público o privado, de quienes los produzcan, suministren o los presten.

d) Bienes de primera necesidad y servicios esenciales: Aquellos que por sus singulares características resulten básicos para los consumidores, o sean de uso o consumo común ordinario y generalizado.

e) Órganos de defensa del consumidor: Los órganos administrativos, que en las Administraciones Públicas que tienen atribuidas sus competencias en materia de defensa y protección de los consumidores, ejerzan dichas competencias.

Artículo 3. Situaciones de protección prioritaria.

Los colectivos de consumidores y usuarios que se encuentran en situación de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección serán objeto de especial protección por las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral de Navarra, en el marco de lo dispuesto en la presente Ley, en especial los niños, adolescentes, ancianos, mujeres gestantes, hombres o mujeres solos con cargas familiares y bajos ingresos, hombres y mujeres afectados por procesos de marginación o violencia, enfermos, discapacitados, inmigrantes o sectores económicos y sociales más débiles.

Las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral de Navarra extremarán su atención con relación a los productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

Artículo 4. Principios generales de actuación en materia de consumo.

1. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral de Navarra garantizarán con medidas eficaces la defensa y protección de los consumidores y usuarios, dentro del ámbito de su competencia.

2. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral de Navarra harán uso de sus competencias normativas y sancionadoras y ejercerán medidas de vigilancia especial y permanente para asegurar el cumplimiento de la normativa reguladora sobre:

a) La calidad higiénico sanitaria de los alimentos y bebidas y de los establecimientos donde se elaboren, almacenen o expendan.

b) El origen, distribución y utilización de los productos tóxicos y sustancias peligrosas.

c) La seguridad y habitabilidad de viviendas y sus servicios comunitarios, tales como fluido eléctrico, gas agua, saneamiento y ascensor, así como la prevención y extinción de incendios.

d) La seguridad y calidad de los medios de transporte públicos de personas o mercancías.

e) La seguridad en establecimientos públicos considerados como tales por la normativa de aplicación, así como en centros educativos y demás lugares de uso o disfrute comunitario.

f) La composición, grados de inflamabilidad, toxicidad y normas de uso de los productos texti-

les, así como la seguridad de los productos dirigidos a la infancia.

g) La accesibilidad arquitectónica, urbanística, en el transporte y en la comunicación de las personas con discapacidad.

h) La prestación de servicios de telecomunicaciones y de servicios de la sociedad de la información y el mantenimiento de los sistemas y niveles de calidad y seguridad exigidos en la normativa aplicable.

i) La legalidad, transparencia y accesibilidad de los precios exigidos por los bienes y servicios, así como de los costes y comisiones que se repercutan en el consumidor.

j) La calidad y prestación universal de los servicios públicos y de interés general.

k) La protección de colectivos de consumidores que se encuentren en situación de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección más acusada.

l) La facilitación de los medios y recursos para que los consumidores y usuarios puedan articular y hacer efectivas sus quejas y reclamaciones por los bienes que adquieran y servicios que disfruten.

m) La protección de los intereses económicos de los consumidores en cualesquiera modalidades de ventas especiales y ante las promociones comerciales.

n) La distribución al por menor de carburantes y combustibles de automoción en instalaciones de venta al público.

3. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral de Navarra velarán especialmente y colaborarán, de acuerdo con la legislación vigente, por la defensa y protección de los consumidores y usuarios en situaciones catastróficas o de emergencia, o de perturbación grave en el abastecimiento o suministro de bienes de primera necesidad y de servicios esenciales para la comunidad.

4. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral de Navarra fomentarán el asociacionismo de consumo como un instrumento básico de protección al consumidor y usuario.

5. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral actuarán conjuntamente con el resto de las Administraciones Públicas, por medio de sistemas de intercambio rápido de información establecidos en la legislación estatal o que se puedan establecer por la Administración Foral.

6. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral se coordinarán con las demás Adminis-

traciones Públicas en las actuaciones relativas a la protección de los consumidores.

7. La Administración Foral podrá establecer mecanismos de cooperación con centros técnicos tanto públicos como privados al objeto de que colaboren y cooperen con ella en la elaboración de estudios, informes y asesoramiento en materia de consumo.

Artículo 5. Competencias de las Administraciones Públicas de Navarra.

Corresponde al Gobierno de Navarra la planificación general de la política de consumo en la Comunidad Foral de Navarra y la aprobación de los reglamentos que sirvan de desarrollo a la presente Ley. Asimismo le corresponde la facultad de promover programas de actuación conjunta y mecanismos de coordinación con las Entidades Locales, prestándoles apoyo técnico y financiero dentro del marco de cooperación que se establezca en cada caso.

Artículo 6. Competencias de las Administraciones Locales.

Corresponde a las Entidades Locales promover y desarrollar la protección y defensa de los consumidores en sus respectivos ámbitos territoriales, con el alcance y contenido que les atribuye la legislación vigente.

TÍTULO II

Derechos de los consumidores

Artículo 7. Derechos de los Consumidores.

1. Son derechos básicos de los consumidores:

a) La efectiva protección frente a los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad, incluyendo aquellos que amenacen el medio ambiente y la calidad de vida.

b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.

c) La protección jurídica, administrativa y técnica y la reparación o indemnización de daños y perjuicios, cuando proceda.

d) La información veraz, inequívoca, adecuada y suficiente sobre bienes y servicios y la educación y formación en materia de consumo.

e) La representación, a través de sus organizaciones, para la defensa de sus intereses, y la participación y la consulta o audiencia en las materias que les afecten.

2. Se consideran nulos de pleno derecho la renuncia previa a los derechos reconocidos en

esta Ley a consumidores y usuarios en la adquisición y utilización de bienes y servicios, así como todo pacto en contrario a sus normas imperativas o prohibitivas.

Los actos en fraude de ley no impedirán la debida aplicación de la norma que se hubiere tratado de eludir.

CAPÍTULO I

Derecho a la protección de la salud y seguridad

Artículo 8. Seguridad en los productos, bienes y servicios.

1. Los productos, bienes y servicios comercializados no representarán riesgo alguno para su salud y seguridad ni para el medio ambiente salvo los usuales y reglamentariamente admitidos en condiciones normales y previsibles de utilización. En caso contrario deberán ser retirados, suspendidos o inmovilizados por procedimientos eficaces sin perjuicio de informar de ello a los consumidores.

2. Un producto se considerará seguro si en condiciones de utilización normales o razonablemente previsibles, incluida la duración, no presenta riesgo alguno o únicamente riesgos mínimos, compatibles con el uso del producto y considerados admisibles dentro del respeto de un nivel elevado de protección de la salud, seguridad y medio ambiente de las personas.

La posibilidad de obtener niveles superiores de seguridad o de adquirir otros productos que representen menor grado de riesgo no será razón suficiente para considerar que un producto es inseguro o peligroso.

3. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral velarán para que los consumidores conozcan las condiciones y modos de consumo o empleo de los bienes o servicios, de manera que con su adecuada observancia no se puedan originar previsibles daños o riesgos.

4. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral ejercerán la adecuada vigilancia, control e inspección al objeto de prevenir y sancionar la elaboración, utilización, circulación y oferta en su territorio de sustancias, bienes y servicios que no cumplan las condiciones reglamentariamente exigidas para garantizar la salud y la seguridad de los consumidores, de acuerdo con la legislación vigente.

Artículo 9. Responsabilidad en materia de seguridad de los productos.

1. Los productores tienen el deber de comercializar únicamente productos seguros y de probar tal seguridad ante la autoridad que se lo requiera.

2. Dentro de los límites de sus respectivas actividades, los productores deben informar a los consumidores y usuarios, por medios apropiados, de los riesgos que no sean inmediatamente perceptibles sin 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.

3. Dentro de los límites de sus respectivas actividades y en función de las características de los productos, los productores deberán:

a) Mantenerse informados de los riesgos que dichos productos puedan presentar e informar convenientemente a los distribuidores. Con este fin, registrarán y estudiarán aquellas reclamaciones de las que pudiera deducirse la existencia de un riesgo y, en su caso, realizarán pruebas por muestreo de los productos comercializados o establecerán otros sistemas apropiados. Cuando la forma de cumplir este deber esté determinada en los reglamentos específicos, se estará a lo que éstos prevean.

b) Cuando descubran o tengan indicios suficientes de que han puesto en el mercado productos que presenten para el consumidor riesgos incompatibles con el deber general de seguridad, adoptar, sin necesidad de requerimiento de los órganos administrativos competentes, las medidas adecuadas para evitar los riesgos, entre las que se incluirán las de informar a los consumidores mediante, en su caso, la publicación de avisos especiales, retirar los productos del mercado o recuperarlos de los consumidores.

c) Indicar, en el producto o en su envase, los datos de identificación de su empresa y de la referencia del producto o, si procede, del lote de fabricación, salvo en los casos en que la omisión de dicha información esté justificada. Los datos que se relacionan con el lote de fabricación deberán conservarse por el productor, para cualquier producto, durante tres años. En los productos con fecha de caducidad o consumo preferente, este plazo podrá reducirse al de un año a partir del final de esa fecha.

4. Los distribuidores tienen el deber de distribuir sólo productos seguros, por lo que no suministrarán productos cuando sepan, o debieran saber, por la información que poseen y como profesionales, que no cumplen tal requisito.

5. Los distribuidores actuarán con diligencia para contribuir al cumplimiento de los requisitos de seguridad aplicables, en particular, durante el almacenamiento, transporte y exposición de los productos.

6. Dentro de los límites de sus actividades respectivas, los distribuidores participarán en la vigilancia de la seguridad de los productos puestos en el mercado, en concreto:

a) Informando a los órganos administrativos competentes y a los productores sobre los riesgos de los que tengan conocimiento.

b) Manteniendo, durante un plazo de tres años después de haber agotado las existencias de los productos, la documentación necesaria para averiguar el origen de los productos, en particular la identidad de sus proveedores, y, en caso de no ser minoristas, su destino, y proporcionando aquella, en su caso, a las autoridades que la soliciten.

c) Colaborando eficazmente en las actuaciones emprendidas por los productores y los órganos administrativos competentes para evitar dichos riesgos.

d) Informando a los consumidores sobre los riesgos de utilización de los bienes o servicios, conforme a la información proporcionada por los productores.

7. Los productores y distribuidores deberán acreditar que los productos, bienes y servicios puestos en el mercado en el territorio de la Comunidad Foral de Navarra cumplen con la normativa medioambiental que sea de aplicación obligatoria.

8. Los productores y distribuidores comunicarán inmediatamente al órgano de la Administración competente en materia de consumo cualquier conocimiento que tengan o cualquier sospecha que alberguen respecto de riesgos incompatibles con el deber de seguridad, de que adolezca un producto puesto en el mercado. Deberán igualmente colaborar con las distintas Administraciones en todas las actuaciones emprendidas por éstas para evitar los riesgos que presenten los productos que hayan suministrado, tanto materiales como jurídicas, facilitando, en su caso, toda la información pertinente, aunque esté protegida por el secreto industrial, y asumiendo los costes de la actuación.

9. Si el productor o distribuidor tienen su domicilio social en otra Comunidad Autónoma y el producto se ha distribuido en más de una, la comunicación a que se refiere el apartado anterior se realizará conforme a lo dispuesto en la normativa estatal.

CAPÍTULO II

Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales

Artículo 10. Marco legal.

Los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores deberán ser respetados en los términos establecidos en esta Ley y en la legislación general sobre defensa de los consumidores y usuarios. Los casos de concurrencia entre esta normativa y las disposiciones civiles, mercantiles y las que regulan el comercio exterior e interior y el régimen de autorización de cada producto o servicio se resolverán de acuerdo con el principio de condición más beneficiosa para el consumidor.

Artículo 11. Derechos de los consumidores en la oferta, adquisición, utilización y disfrute de bienes y servicios.

1. En la oferta, adquisición, utilización y disfrute de bienes y servicios, los consumidores tendrán los siguientes derechos:

a) Exigir y a que le sean facilitados los datos, características y condiciones que se incluyan en la oferta, promoción o publicidad. No obstante si el contrato contuviese cláusulas más beneficiosas, estas prevalecerán sobre el contenido de la oferta, promoción o publicidad.

b) A obtener información actualizada, completa, veraz y transparente sobre las características esenciales de los bienes y servicios puestos a disposición en el mercado, de acuerdo con la normativa vigente.

c) A exigir el cumplimiento de los niveles de calidad impuestos por la normativa correspondiente a los servicios de interés general o a la producción y fabricación de bienes de consumo.

d) A que se tengan por no puestos los pactos contractuales que infrinjan en perjuicio del consumidor los precios máximos legal o reglamentariamente establecidos.

e) A que no se realice el corte del suministro de servicios de interés general salvo en los casos previstos en la legislación vigente.

f) A exigir los servicios de asistencia técnica y de repuestos durante el plazo mínimo legalmente establecido en la contratación de bienes de naturaleza duradera.

g) A que no se les exija el pago de cantidades adelantadas o anticipos de cualquier clase en la compraventa de vivienda o en la adquisición de derechos inmobiliarios sino en los términos y con las garantías legalmente establecidas.

h) A que no se les repercuta los gastos, costes, mejoras o incrementos de precio de cualquier clase por prestaciones que no hayan sido debidamente aceptadas por ellos o por la adquisición de bienes o servicios que los consumidores no han tenido una oportunidad real de rechazar.

i) A que el contrato conste por escrito y a que se les expida recibo justificante, factura detallada o documento acreditativo o recibo de depósito, sin sobre coste alguno, cuando sean exigidos por el adquirente o impuestos por la norma correspondiente.

j) A la elaboración de un presupuesto previo en la adquisición de bienes o prestación de servicios cuyo precio no pueda ser determinado en el momento de su contratación. Las personas físicas o jurídicas que ejerzan actividades o presten servicios profesionales estarán obligados a la elaboración de un presupuesto en el que se especifiquen, en términos perfectamente claros, los datos identificativos del prestador, período de validez del presupuesto y coste total del servicio, incluidos todos los conceptos, recargos e Impuestos aplicables.

k) A la entrega de un documento de garantía en la compra de bienes duraderos, cuando esta garantía sea exigible conforme a la normativa aplicable.

l) A la entrega de un documento de revocación y a revocar y desistir del contrato, en los términos previstos en la normativa vigente.

m) A que no se les exija el cumplimiento de obligaciones contenidas en las condiciones generales de la contratación o cláusulas no negociadas individualmente, cuando éstas no se incorporen al contrato.

n) A la entrega, a petición propia, por el proveedor de bienes y servicios, incluidos los servicios profesionales, de un ejemplar autorizado de hojas de reclamaciones, lo que deberá anunciarse de manera conveniente, en los términos previstos en la normativa en vigor.

ñ) A la exposición pública y visible de los precios y tarifas vigentes, junto a los productos, bienes y servicios.

o) A ser indemnizados por los cortes o suspensión o interrupción de los servicios a que se hallen abonados, en los términos previstos por la legislación vigente.

p) A que no se incluyan en los contratos cláusulas o estipulaciones no negociadas individualmente que perjudiquen al consumidor, contra la buena fe, causando un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.

q) A que no se les impongan restricciones ni obstáculos onerosos desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos en el contrato y en concreto en el ejercicio del derecho a causar baja en los contratos de suministro de bienes o prestación de servicios.

r) A que no se les exija depósitos de garantía, en la prestación de servicios públicos y servicios de interés general, sino en las condiciones previstas en la normativa vigente.

s) A que no se les exija el pago de productos y servicios no efectivamente usados o consumidos de manera efectiva ni se les practique el redondeo al alza en el tiempo consumido o en el precio de productos o servicios.

2. El ejercicio de estos derechos se llevará a cabo sin perjuicio de los derechos de los consumidores regulados en la normativa sectorial correspondiente.

CAPÍTULO III

Derecho a la protección jurídica, administrativa y técnica

Artículo 12. Actuaciones de protección.

1. La Administración Foral desarrollará las actuaciones jurídicas, administrativas y técnicas que sean precisas para la efectiva protección de los consumidores en su territorio y dirigirá su actividad permanente a:

– Programar y realizar actuaciones de inspección y control de calidad de productos, bienes y servicios.

– Adoptar las medidas administrativas oportunas para la protección frente a cada clase de riesgo.

– Desarrollar la legislación a fin de lograr un elevado nivel de protección de los consumidores.

– Favorecer la existencia de mecanismos de solución amistosa y mediación de las demandas de los consumidores.

– Potenciar la cooperación técnica y jurídica con centros y entidades colaboradoras.

2. De conformidad con la legislación estatal, los consumidores tienen derecho a ser indemnizados por los daños o perjuicios demostrados en el consumo de bienes y servicios, salvo que el daño haya sido causado por su culpa exclusiva o por la de las personas de las que deban responder civilmente.

Artículo 13. Reclamaciones.

1. Los establecimientos que comercialicen productos y bienes, presten servicios o ejerzan activi-

dades profesionales o empresariales, en el territorio de la Comunidad Foral de Navarra, tendrán a disposición de los consumidores y usuarios hojas de reclamaciones, que deberán anunciarse convenientemente, en los términos previstos en la normativa vigente.

2. En los supuestos de prestación de servicio a domicilio, el prestador de los mismos deberá tener a disposición del usuario hojas de reclamaciones.

3. En el caso de bienes o servicios ofertados de manera no presencial por entidades o empresas sin establecimiento abierto al público, éstas deberán informar suficientemente de los procedimientos de reclamación, haciendo constar, al menos una dirección postal a la que los consumidores y usuarios podrán dirigir sus quejas y reclamaciones.

4. La utilización de hojas de reclamaciones es compatible con la formulación de reclamaciones administrativas por cualquier otro medio admitido en derecho, Incluidos los telemáticos.

Artículo 14. Mediación y arbitraje.

1. Las Administraciones la Comunidad Foral de Navarra cooperarán para poner a disposición de los consumidores y de los profesionales y empresas los sistemas operativos para resolver amistosamente las reclamaciones en materia de consumo, y promoverán, en colaboración con la Administración del Estado, el desarrollo del sistema arbitral de consumo y la adhesión al mismo de las empresas y los profesionales de toda la Comunidad Foral. Sólo se podrá pactar la sumisión a otros arbitrajes diferentes del de consumo, cuando el consumidor conozca qué se le va a reclamar.

2. Igualmente, las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral de Navarra propiciarán en sus respectivos ámbitos que las entidades o empresas públicas que dependan de ellas y las entidades o empresas privadas que gestionen servicios públicos o reciban recursos de aquéllas establezcan en sus contratos la adopción del sistema arbitral de consumo para resolver los conflictos y reclamaciones de los consumidores surgidos en su actividad.

CAPÍTULO IV

Derecho a la información y educación del consumidor

Artículo 15. Derecho a la información y a la difusión de la información.

1. Los bienes, productos y servicios puestos a disposición de los consumidores deberán incorporar o permitir de forma cierta y objetiva, una infor-

mación veraz, actualizada, eficaz, comprensible y suficiente sobre sus características esenciales. Esta información será de acceso gratuito para los consumidores.

2. La información se orientará prioritariamente al conocimiento de los requisitos que resulten legalmente exigibles a los productos y servicios, de manera que los consumidores puedan asegurarse de la identidad de los mismos, realizar su elección basándose en criterios de racionalidad y utilizarlos de modo satisfactorio, participando activamente en su propia protección frente a la publicidad, promoción y oferta ilícitas.

Las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral, a los efectos de dar protección jurídica al derecho contemplado en este capítulo, adoptarán medidas eficaces dirigidas a velar por la protección frente a la publicidad, promoción y oferta ilícitas y en especial, la dirigida a la población en edad infantil o hacia otros colectivos especialmente vulnerables.

3. A efectos de lo dispuesto en el apartado primero serán consideradas características esenciales de los productos o servicios, en todo caso:

– Precio total, al contado y a plazo, con especificación de costes, impuestos, comisiones o suplementos y tipos de interés, así como el precio anterior, en los casos exigidos en la normativa reguladora del comercio minorista.

– El derecho de desistimiento o revocación por parte del consumidor, cuando sea reconocido por la legislación aplicable.

– Las garantías concedidas por el fabricante o vendedor o prestador del servicio.

– La identificación de fabricante o vendedor a efectos de reclamaciones.

– La existencia de seguros, cuando los mismos sean obligatorios.

– La existencia de períodos mínimos de contratación y en su caso los depósitos de garantía exigidos. Asimismo deberá informarse previamente sobre el procedimiento para darse de baja en los servicios.

– Todas aquellas que sean el objeto de información obligatoria en la compraventa de vivienda, en los términos previstos en la legislación estatal y autonómica.

– En la prestación de servicios de la sociedad de la información, la información exigible conforme a la legislación vigente de los servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

– Todas aquellas indicaciones que sean objeto de información obligatoria en los productos alimenticios e industriales, incluidos los componentes modificados genéticamente, conforme a la legislación europea, estatal y autonómica.

4. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral impulsarán la difusión de la información y el acceso a la educación de los ciudadanos como consumidores, concertando con todos los agentes económicos y sociales de Navarra fórmulas de participación activa en las campañas informativas y educativas institucionales.

Asimismo promoverán la existencia de espacios y programas divulgativos sobre consumo en los medios de comunicación. En especial, en los medios de comunicación de titularidad pública y en los que la Administración de la Comunidad Foral tenga participación.

La Administración de la Comunidad Foral fomentará, en colaboración con las organizaciones empresariales, la existencia de distintivos para productos, bienes y servicios de la región caracterizados por incorporar un elevado nivel de calidad.

Artículo 16. Oficinas de Información al Consumidor.

1. A los efectos de lo dispuesto en el artículo 15.1 y 15.2 de la presente Ley Foral, se crearán las Oficinas de Información al Consumidor de titularidad pública. Su creación y ubicación se efectuarán atendiendo a los criterios de eficacia y mayor proximidad.

2. Las Oficinas de atención al consumidor son órganos de información, orientación y asesoramiento a los consumidores en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra.

3. Las Oficinas de Información al Consumidor tendrán como funciones propias, sin perjuicio de las establecidas por la legislación estatal y por la legislación autonómica sectorial, las siguientes:

– Informar, ayudar y orientar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos, y servir de mediadoras en las reclamaciones de consumo dentro de su ámbito territorial de actuación.

– Recibir, registrar y acusar recibo de denuncias, reclamaciones y solicitudes de arbitraje, y remitir a los órganos o entidades correspondientes, con seguimiento de las mismas para informar debidamente a los interesados.

– Servir de cauce de mediación voluntaria en conflictos entre consumidores, usuarios, productores y distribuidores.

– Recibir peticiones concretas, elevándolas a las autoridades competentes, a fin de modificar algunos de los servicios que prestan, o establecer otros nuevos si se considera necesario.

– Realizar tareas de educación y formación en materia de consumo, mediante campañas informativas o programas dirigidos a mejorar el nivel de educación específica y formación de los consumidores.

– Facilitar datos referentes al registro y autorización de bienes y servicios, y los de aquellos que se encuentren suspendidos, retirados o prohibidos por su riesgo o peligrosidad.

– Facilitar información a las asociaciones de consumidores sobre sanciones firmes impuestas por infracciones contra los derechos de los consumidores, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 41.2 de esta Ley.

– Facilitar información sobre la regulación de los precios y condiciones de bienes o servicios de uso o consumo común, ordinario generalizado.

– Asistir, apoyar y potenciar las organizaciones de consumidores, con deber de facilitación de toda la Información necesaria sobre existencia y actividades de las mismas.

– Disponer de documentación técnica y jurídica sobre temas de consumo, así como potenciar su Investigación y estudio.

– Servir de sede para el desarrollo de las actividades del sistema arbitral de consumo.

– Realizar, en colaboración con la Administración Regional, funciones de control e inspección sobre productos, bienes y servicios.

4. El Gobierno de Navarra a través del Departamento competente en materia de consumo, coordinará la labor de las oficinas, prestándoles apoyo técnico y económico para su implantación y consolidación en los términos que reglamentariamente se determinen.

5. Queda prohibida cualquier forma de publicidad no institucional en las dependencias de las Oficinas de Información al Consumidor, así como en los demás espacios públicos que sean paso obligado para acceder a dichas dependencias.

Artículo 17. Derecho a la educación.

1. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral de Navarra velarán para que los ciudadanos puedan recibir información y educación en materia de consumo, conocer sus derechos como consumidores y la manera de ejercerlos con res-

ponsabilidad, como una contribución a la formación integral de la persona.

2. El Gobierno de Navarra, con el objetivo de hacer efectivo este derecho a la educación en materia de consumo, adoptará las medidas oportunas para:

– Establecer la colaboración precisa con los órganos competentes para incluir la educación del consumidor dentro del currículo ordinario, en todos los ciclos y niveles de la educación obligatoria.

– Asegurar la formación permanente en materia de consumo del personal docente, en colaboración con los organismos competentes en materia de educación.

– Asegurar la formación permanente en materia de consumo del personal que ejerza funciones de información y orientación a los consumidores.

– Elaborar y publicar materiales didácticos de apoyo a la educación y formación de los consumidores.

3. La educación del consumidor estará orientada a la adecuación de las pautas de consumo hacia la utilización racional de los recursos, a la prevención del sobreendeudamiento, a la incorporación de valores ecológicos en las decisiones individuales de compra, uso, disfrute y eliminación de los productos de consumo y a la corresponsabilización y participación del consumidor en la conservación del medio ambiente y en la consecución del desarrollo.

CAPÍTULO V

Derecho de representación, audiencia y participación

Artículo 18. Régimen Jurídico de las Organizaciones de Consumidores y Usuarios.

1. Son asociaciones de consumidores y usuarios las organizaciones sin ánimo de lucro que, constituidas conforme a lo previsto en la legislación sobre asociaciones, y reuniendo los requisitos específicos exigidos en esta Ley Foral y sus normas de desarrollo, tengan como finalidad la defensa de los derechos e intereses legítimos de los consumidores, incluyendo su información, formación y educación, bien con carácter general, bien en relación a productos y servicios determinados.

2. También se considerarán asociaciones de usuarios y consumidores, a los efectos de esta Ley, a las entidades constituidas en la Comunidad Foral de Navarra exclusivamente por usuarios o consumidores con arreglo a la normativa foral

sobre cooperativas, entre cuyos fines figure necesariamente la educación y formación de sus socios en materia de consumo y estén obligadas a constituir un fondo social integrado por las aportaciones de los socios y destinen el porcentaje establecido, según su legislación específica, de los excedentes netos de cada ejercicio económico exclusivamente a la defensa, información, educación y formación de los socios en materias relacionadas con el consumo.

3. Para poder gozar de los derechos y beneficios que esta Ley otorga a las asociaciones y organizaciones de usuarios y consumidores, éstas deberán cumplir con los siguientes requisitos:

a) Figurar inscritas en el Registro que reglamentariamente se cree al efecto.

b) Aplicar los medios de fomento y ayudas que se les otorgue para tal fin a la exclusiva defensa de los consumidores.

c) Tener un funcionamiento democrático de todo lo relacionado con la toma de decisiones, elección de órganos directivos y elaboración de programas de actividades.

d) Cumplir los requisitos que reglamentariamente se establezcan para cada tipo de beneficios.

e) No incluir entre sus asociadas a personas jurídicas con ánimo de lucro, ni percibir ayudas o subvenciones de empresas o agrupaciones de empresas suministradoras de bienes o servicios a los consumidores.

f) No efectuar publicidad no exclusivamente informativa de bienes o servicios.

g) No actuar con manifiesta temeridad judicialmente apreciada.

h) Actuar para el cumplimiento de sus fines con independencia y transparencia frente a los operadores del mercado y a los poderes públicos.

4. Son derechos de las organizaciones o asociaciones de usuarios y consumidores de la Comunidad Foral de Navarra.

a) La presencia en los órganos de participación y representadas en los consejos de carácter sectorial en los que se conozcan asuntos que puedan interesar a los consumidores, así como en el Consejo Navarro de Consumo.

b) La legitimación para promover como interesadas procedimientos administrativos para la defensa de los intereses de consumidores en todo el ámbito territorial de Navarra, así como para personarse en los procedimientos iniciados por terceros, especialmente en relación al cese de prácti-

cas engañosas o fraudulentas en la oferta, promoción, y publicidad de bienes y servicios en el ámbito autonómico.

c) La participación en el Sistema Arbitral de Consumo, previa adhesión al mismo.

d) La obtención de información sobre los asuntos de su interés.

d) El ejercicio de las correspondientes acciones judiciales y extrajudiciales en defensa de sus socios, de la asociación y de los intereses colectivos de los consumidores en general de conformidad con la legislación aplicables.

f) La exigencia de rectificación pública de las comunicaciones e informaciones publicitarias, engañosas o ilícitas y el ejercicio en estos casos del derecho de réplica de acuerdo a la legislación vigente.

g) La participación en la elaboración y aprobación de los modelos de contratos de prestación de servicios si son prestados por las Administraciones a través de empresas públicas o privadas.

h) La proposición de sistemas de resolución de conflictos.

i) La formulación de peticiones y el ejercicio de iniciativas, en el marco de la legislación vigente, acerca del funcionamiento de los servicios públicos, y particularmente, de los prestados por las empresas públicas.

j) Su audiencia y necesidad de ser oídas, según lo dispuesto en el artículo 21 de la presente Ley, en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general que puedan afectar a sus respectivos intereses.

Artículo 19. Fomento de las Organizaciones de Consumidores y Usuarios.

1. La Administración de la Comunidad Foral de Navarra reconoce que las organizaciones de consumidores y usuarios constituyen el cauce de representación y participación de los consumidores. La Administración de la Comunidad Foral de Navarra fomentará en sus respectivos ámbitos, el asociacionismo de los consumidores de Navarra y promoverá el diálogo de sus organizaciones con las de empresarios.

2. El Gobierno de Navarra concertará con las organizaciones de consumidores y usuarios fórmulas de participación activa de éstas en programas conjuntos de protección de los consumidores, entre otros los referidos a asistencia técnica y defensa jurídica, atención de las demandas, investigación, información, formación, educación y par-

ticipación en los órganos colegiados de naturaleza consultiva.

3. A las organizaciones o asociaciones de usuarios y consumidores de Navarra se les concederán los siguientes beneficios.

a) Recibir asistencia técnica y financiera con objeto de que se personen como parte en los procesos judiciales en los que se hallen implicados los derechos o intereses legítimos de los consumidores de Navarra.

b) Acceder a las ayudas y subvenciones que convoquen y conceda la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

c) Solicitar y poder ser declaradas de utilidad pública, conforme a lo que reglamentariamente se determine.

4. Las organizaciones de consumidores y usuarios quedan obligadas en cualquier caso a aplicar los medios de ayuda y colaboración que reciban con esta finalidad exclusivamente a la defensa de los consumidores o a la obtención de los medios instrumentales y personales para conseguir dichas finalidades.

5. Las organizaciones de consumidores y usuarios ajustarán sus actuaciones los principios de buena fe, lealtad y diligencia, no pudiendo divulgar datos que no se encuentren respaldados por acreditaciones, resultados analíticos o controles de calidad suficientemente contrastados.

Artículo 20. Registro.

En el Registro de organizaciones de consumidores y usuarios que se cree reglamentariamente, adscrito a la Dirección General competente en materia de consumo podrán inscribirse aquellas organizaciones cuya finalidad principal sea la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de la obligatoriedad de la inscripción para que se les reconozcan los derechos y puedan gozar de los beneficios establecidos en la presente Ley.

Artículo 21. Audiencia.

Las organizaciones de consumidores y usuarios y las asociaciones empresariales, legalmente constituidas en la Comunidad Foral de Navarra, serán oídas preceptivamente en consulta en el procedimiento de elaboración de las disposiciones administrativas de carácter general que afecten directamente a los derechos e intereses que representan.

También serán oídas en la propuesta de las tarifas de los servicios públicos que se encuentren sujetas legalmente al control de la Administración.

Artículo 22. Consejo Navarro de Consumo.

El Consejo Navarro de Consumo es el órgano de representación y consulta en materia de consumo de la Comunidad Foral de Navarra.

Será consultado preceptivamente en la tramitación de disposiciones generales en materia de consumo.

Formarán parte del Consejo Navarro de Consumo los representantes de las asociaciones de consumidores y usuarios, de la Cámara Oficial de Comercio e Industria, representantes de las asociaciones de empresarios, representantes de las organizaciones sindicales, de las cooperativas de consumo, asociaciones de vecinos, de organizaciones representativas de colectivos que requieran especial protección, del Consejo de Juventud, y de la Administración.

Reglamentariamente se determinará su composición, la elección o designación de sus miembros, en función de su representatividad y sus funciones. El Consejo Navarro de Consumo dispondrá de un reglamento interno de funcionamiento aprobado en su seno.

TÍTULO III**Control e inspección de los productos, bienes y servicios****Artículo 23.** Inspección de consumo.

1. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral de Navarra con competencias en materia de defensa del consumidor y usuario desarrollarán actuaciones de inspección integral y control sobre los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores en cualquiera de las fases de su comercialización, para comprobar que se adecuan a la legalidad en cuanto a sus características técnicas, higiénico-sanitarias, de seguridad y comerciales y que se ajustan razonablemente a las expectativas que puedan motivar su adquisición, derivadas de la descripción realizada en su presentación, publicidad, precio y otras circunstancias.

2. Para su realización, los órganos de la Administración de la Comunidad Foral y las Entidades locales actuarán coordinadamente, aunando sus recursos de inspección y control, de acuerdo con la normativa aplicable.

3. La actividad de inspección puede recaer sobre todos los bienes y servicios que se ofrecen o están destinados a ofrecerse a los consumidores, así como sobre las materias primas empleadas, los establecimientos y maquinarias de toda clase utilizados para su producción, distribución, comercialización y prestación de servicios. La per-

fección y ejecución de los contratos será objeto de inspección en cuanto las mismas puedan dar lugar al ejercicio de potestades administrativas.

4. Las actuaciones de control e inspección se llevarán a cabo preferentemente sobre aquellos productos, bienes y servicios considerados como de uso o consumo común, ordinario o generalizado, así como sobre aquellos que, sin reunir esas características, perjudiquen o puedan perjudicar gravemente el derecho a la salud, seguridad y a los legítimos intereses económicos de los consumidores y usuarios o puedan crear situaciones de alarma social.

Artículo 24. Del personal inspector de consumo.

1. El personal inspector de consumo 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 justifiquen dicha actuación, bien en el acta o en el propio expediente administrativo.

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

3. Para el desarrollo de sus actuaciones inspectoras, los agentes de la inspección o la autoridad competente en materia de consumo podrán solicitar el apoyo, concurso, auxilio y protección que les resulten precisos de cualquier otra autoridad, que deberá prestárselo.

4. Caso de apreciar indicios de irregularidad podrán requerir la exhibición de la documentación industrial, mercantil y contable que la Ley obligue a tener cumplimentada y que se juzgue necesaria para realizar las comprobaciones que requiera su función, así como acceder directamente a los locales y dependencias en los que se realicen actividades que tengan trascendencia para los consumidores.

5. Cuando inspeccionen servicios o empresas dependientes de las Administraciones Públicas territoriales, institucionales o corporativas, actuarán con independencia funcional de los órganos y autoridades de las mismas, debiendo proporcionárseles la información que soliciten.

6. De estas facultades harán un uso proporcionado, perturbando sólo en lo imprescindible la actividad laboral y empresarial. De la información

que obtengan vienen obligados a guardar sigilo profesional.

Artículo 25. Obligaciones de los inspeccionados.

Las personas físicas y jurídicas, a requerimiento de los agentes de la inspección o de los órganos competentes, tendrán la obligación de consentir y facilitar las visitas inspectoras así como las de:

a) Suministrar toda clase de información sobre instalaciones, productos o servicios, permitiendo que el personal inspector compruebe directamente los datos aportados.

b) Exhibir la documentación que sirva de justificación de las transacciones efectuadas, de los precios y márgenes aplicados y de los conceptos en los que se descomponen los mismos.

c) Facilitar la obtención de copia o reproducción de la documentación citada en el punto anterior.

d) Permitir que se practique la toma de muestras o que se efectúe cualquier otro tipo de control o ensayo sobre los productos y bienes en cualquier fase de su comercialización. La Administración indemnizará por el valor de coste de los productos utilizados como muestra, o inutilizados durante los controles, con posterioridad a su realización. Si se detecta infracción, junto a la sanción que se imponga, podrá exigirse del responsable el pago de los gastos ocasionados.

e) Acudir, por sí mismas, o por medio de su representante a las oficinas de consumo a requerimiento de los agentes de inspección o de los órganos competentes, a fin de aportar nuevos datos o comprobar las diligencias de inspección.

Artículo 26. Actas de inspección.

1. El personal inspector documentará con carácter general cada una de sus actuaciones mediante acta, en la que hará constar:

A. En la generalidad de los casos:

a) La identidad de la persona física o jurídica titular del establecimiento inspeccionado.

b) La identificación del inspector o inspectores actuantes y la 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 acreditativa.

c) Los hechos apreciados, las circunstancias concurrentes y las manifestaciones que deseen hacer constar los comparecientes.

d) El lugar, la fecha y, si fuera relevante, la hora del levantamiento, firmándose por todos los presentes.

B. La negativa a la firma por parte del compareciente, en su caso, la cual no invalidará el acta. Si ésta se produce, se le advertirá de su obligación de firmar y de que puede estampar su firma a los únicos efectos de reconocer las circunstancias de los apartados a), b) y d) anteriores, lo cual se hará constar.

C. Cuando proceda, además, las siguientes:

a) La descripción de la toma de muestras, medición, verificación u otro tipo de control efectuado sobre las instalaciones, productos o servicios.

b) Las medidas cautelares adoptadas provisionalmente por el inspector o inspectores en casos de urgente necesidad para preservar la salud o la seguridad de los consumidores ante un peligro inminente y grave para no perjudicar sus intereses económicos y sociales, así como su causa y su finalidad, que serán ratificadas, modificadas o levantadas por el órgano competente en el plazo de tres días computado desde el día siguiente en que se hayan adoptado.

c) La relación de documentos adjuntos, en los que se hará indicación de la identificación del acta a la que acompañan.

2. La empresa inspeccionada obtendrá de los agentes de la inspección copia de los documentos que se redacten durante la actuación inspectora. Las operaciones de la toma de muestras, su acondicionamiento y análisis, se atenderán, en su caso, a los métodos oficiales y procedimientos reglamentarios. La Administración Foral facilitará posteriormente la reproducción de toda la documentación que en relación con las actuaciones de control realizadas le sea solicitada.

3. Si durante las actuaciones de inspección se detectaran acciones u omisiones que no constituyeran un perjuicio directo e inmediato a los consumidores y usuarios, suponiendo simples irregularidades de carácter formal, que no alcancen la tipificación de infracción, se podrá requerir por los inspectores de consumo que se corrijan las mismas en el plazo que se considere razonable, que no podrá ser inferior a tres días ni superior a treinta. Transcurrido dicho plazo sin haber procedido a su corrección, se seguirá la tramitación administrativa correspondiente.

Para la validez del requerimiento, deberá dejarse constancia escrita de su contenido y de la fecha en que se pone en conocimiento del sujeto afectado, a cuyos efectos, bastará la entrega de copia del acta de inspección en la que consten.

Artículo 27. Modalidades de la actuación de inspección.

1. Las modalidades de la actuación inspectora realizadas sobre instalaciones, bienes y servicios podrán ser:

a) De vigilancia y control del mercado.

b) De investigación y obtención de información sobre sectores del mercado sometidos a estudio.

c) De asesoramiento e información a los agentes del mercado.

2. Las actuaciones de vigilancia y control del mercado tienen por objeto la verificación del correcto cumplimiento de las obligaciones y deberes impuestos por la legislación vigente.

3. Las actuaciones de investigación y obtención de información estarán destinadas fundamentalmente a la obtención de datos que permitan realizar estudios del mercado y determinar los sectores en los que se pudieran producir riesgos para la salud, seguridad o perjuicios para los intereses económicos y sociales de los consumidores, a fin de incluirlos como objetivos prioritarios de las actuaciones de vigilancia y control.

4. Las actuaciones de asesoramiento e información a los agentes del mercado tienen la finalidad de favorecer el correcto cumplimiento de las normativas y la extensión de buenas prácticas comerciales o de fabricación, con las que mejorar cualquier aspecto de la calidad de bienes y servicios y de la información que se proporciona a los consumidores.

5. Se fomentará la adopción de los códigos de buenas prácticas como instrumento para la protección de los derechos de los consumidores y de mejora de la regulación del mercado.

Estos códigos se elaborarán por representantes de los sectores empresariales, de las organizaciones y asociaciones de consumidores, de los órganos de defensa del consumidor de la Comunidad Foral de Navarra y de otros colectivos cuyos intereses puedan verse afectados, conforme a lo que se establezca reglamentariamente.

Artículo 28. Formación y recursos.

Las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral de Navarra con competencias en la materia deben velar por la formación continuada del personal inspector y para que la dotación de recursos sea la adecuada que requiere su función.

Artículo 29. Medidas cautelares.

1. Cuando existan claros indicios de riesgo para la salud y seguridad o de perjuicio para los

intereses económicos y sociales de los consumidores, la autoridad competente ordenará la paralización preventiva de los servicios o la intervención cautelar de los productos afectados, quedando prohibida su comercialización, cualquiera que sea la fase de la cadena comercial en la que se hallen.

2. Las medidas podrán afectar a los responsables de la producción, distribución o comercialización de bienes o servicios y a cualquier otro responsable del mantenimiento o existencia del riesgo, aunque ignorasen o no hubiesen podido conocer los defectos del producto o actividad. Pueden tener uno o varios destinatarios concretos o una pluralidad indeterminada de sujetos, o incluso carácter general.

3. También podrán afectar estas medidas a los responsables de la prestación de servicios de la sociedad de la información cuando en su actividad originen, de forma directa, la situación de riesgo. Asimismo, se podrá ordenar a quien actúe como intermediario la supervisión de los datos que transmitan o almacenen en los términos previstos en la legislación sectorial correspondiente.

4. La adopción de cualquier medida cautelar es compatible con la iniciación previa, simultánea o posterior de un procedimiento sancionador.

Artículo 30. Actuaciones administrativas de protección frente a cada clase de riesgo.

1. Ante la existencia en el mercado de productos o servicios peligrosos para la salud se ejecutarán las medidas que acuerde la autoridad sanitaria de acuerdo con la legislación vigente.

2. Para garantizar la protección frente a los riesgos que afecten a la seguridad de los consumidores la autoridad competente en materia de consumo podrá:

a) Organizar controles adecuados de las características de seguridad de los productos a escala apropiada, incluso después de haber sido comercializados como seguros, hasta la fase de utilización o de consumo.

b) Exigir toda la información pertinente a las partes implicadas.

c) Recoger muestras de un producto o de una serie de productos para someterlos a análisis sobre seguridad.

d) Imponer condiciones previas a la comercialización de un producto, a fin de que sea seguro, y exigir que consten en el producto las advertencias pertinentes sobre los riesgos que el mismo suponga.

e) Disponer que las personas que pudieran estar expuestas al riesgo derivado de un producto sean convenientemente informadas de manera inmediata sobre dicho riesgo, incluso mediante la publicación de avisos especiales.

f) Prohibir temporalmente, durante el período necesario para efectuar los diferentes controles, que se suministre, proponga el suministro o se exponga un producto o un lote de productos cuando existan indicios claros y convergentes de su peligrosidad.

g) Prohibir la comercialización de un producto o de un lote de productos cuya peligrosidad se haya comprobado y determinar las medidas de acompañamiento necesarias para garantizar el cumplimiento de esta prohibición.

h) Organizar de manera eficaz e inmediata la retirada de un producto o de un lote de productos peligrosos ya puestos en el mercado y, si fuere necesario, su destrucción en condiciones adecuadas.

i) Clausurar temporalmente establecimientos.

3. Para garantizar la protección de los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores la autoridad competente en materia de consumo podrá:

a) Prohibir la prestación de los servicios o la comercialización de los productos cuya adulteración, falsificación, o trascendente falta de adecuación a la normativa que sea aplicable haya sido suficientemente comprobada.

b) Imponer condiciones previas a la prestación o comercialización de los servicios y productos citados en el apartado anterior de modo que se evite el engaño o la posibilidad de confusión de los consumidores y siempre que la falta de adecuación sea subsanable.

c) Exigir toda la información pertinente a las partes implicadas.

d) Disponer que las personas que hubiesen padecido un evidente perjuicio en sus intereses económicos sean convenientemente informadas, mediante la publicación de avisos especiales, de los remedios arbitrados para la compensación del mismo.

Artículo 31. Proporcionalidad y notificación de las medidas.

1. Las medidas de los dos artículos precedentes deberán ser proporcionales a la intensidad del riesgo y, en su caso, durar el tiempo estrictamente necesario para la realización de los oportunos controles y verificaciones en los centros cualifica-

dos para ello, o el que los interesados inviertan en la subsanación del problema o completa eliminación del riesgo, lo que habrá de ser convenientemente verificado por la autoridad que ordenó la medida.

2. Si el riesgo rebasase presumiblemente el interés del ámbito de la Comunidad Foral, la autoridad competente lo pondrá en conocimiento del resto de las Administraciones cuyo territorio pueda verse afectado a través de las vías y procedimientos establecidos.

Artículo 32. Red de alerta de seguridad de los productos.

Para la rápida comprobación, y en su caso, retirada del mercado de los productos y cesación de los servicios potencialmente peligrosos se establecerá comunicación a través del sistema estatal de intercambio rápido de información (Red de alerta).

TÍTULO IV

Régimen sancionador

Artículo 33. Potestad sancionadora.

1. Corresponde a las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral de Navarra la potestad sancionadora sobre las infracciones cometidas en materia de consumo en el territorio de la Comunidad Foral de Navarra, conforme a lo dispuesto legal y reglamentariamente.

2. En lo no previsto en esta Ley Foral y en su desarrollo reglamentario, el ejercicio de la potestad sancionadora se ajustará a lo dispuesto en el Título IX de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y, en el caso de la Administración de la Comunidad Foral Navarra, se ajustará además a lo dispuesto en el Título V de la Ley Foral 15/2004, de 3 de diciembre, de la Administración de la Comunidad Foral Navarra.

Artículo 34. Tipificación de infracciones.

1. Serán infracciones por incumplimiento de requisitos y condiciones de elaboración y comercialización de bienes o por incumplimiento de las condiciones técnicas de la instalación o de la prestación del servicio:

1.^a Elaborar, distribuir, suministrar u ofertar bienes o servicios sin cumplir correctamente los deberes de información que impongan o regulen las leyes y los reglamentos en relación con cualquiera de los datos o menciones obligatorios o

voluntarios y por cualquiera de los medios previstos para tal información.

2.^a Utilizar indebidamente marcados, marchamos, troqueles o distintivos similares, no emplear los obligatorios o emplear los que no cumplan las condiciones reglamentarias en cuanto sea susceptible de perjudicar los intereses de los consumidores, salvo que constituya fraude.

3.^a Elaborar, distribuir, suministrar, vender u ofertar bienes cuando su composición, características técnicas o calidad no se ajusten a la normativa o difieran de la declarada o anotada en el correspondiente registro.

4.^a Elaborar, distribuir u ofertar al público bienes prohibidos o con componentes o envases no permitidos o sin contar con las autorizaciones preceptivas u otros controles administrativos impuestos para la protección de los consumidores.

5.^a Desviar para consumo humano y poner a disposición de los consumidores bienes no aptos para ello o destinados específicamente para otros usos.

6.^a Vender o poner a disposición de los consumidores bienes destinados exclusivamente a un uso empresarial o profesional, siempre que ello sea susceptible de perjudicar los intereses de los consumidores.

7.^a Incumplir las condiciones de las instalaciones, establecimientos o vehículos en que se elaboren, conserven, distribuyan o vendan bienes o se presten servicios, o su utilización o apertura sin los preceptivos controles administrativos previos cuando aquellas condiciones o estos controles estén impuestos para la protección de los consumidores.

8.^a Ofertar o prestar servicios al público que estén prohibidos o que no se hayan sometido a los controles administrativos previos o periódicos impuestos para la protección de aquellos.

9.^a Incumplir las exigencias de personal cualificado o de los deberes impuestos al personal o a la empresa en relación con el personal cuando sea susceptible de perjudicar a los consumidores.

10.^a Prestar servicios incumpliendo las condiciones que impongan las disposiciones de aplicación cuando puedan causar un perjuicio a los intereses económicos de los consumidores, así como cortar el suministro de servicio público de prestación continua sin respetar las garantías a que aquellos tienen derecho.

11.^a Poner a disposición de los consumidores bienes de uso duradero sin existir piezas de repuesto en la forma obligada, así como el incum-

plimiento por quien en cada caso esté obligado del deber de fabricar o garantizar la existencia de repuestos en las condiciones establecidas por las leyes y reglamentos.

12.^a Poner a disposición de los consumidores bienes de uso duradero sin servicios de asistencia técnica para su reparación o siendo éstos manifiestamente inadecuados, así como incumplir la obligación de mantener tales servicios.

13.^a Realizar otras acciones u omisiones que, incluso sin infracción de normas de obligado cumplimiento, produzcan riesgo o daño efectivo para la salud o seguridad de los consumidores, si se realizan por falta de las precauciones exigibles en la actividad de que se trate.

14.^a Construir, vender o alquilar viviendas que incumplan las normas básicas de la edificación o reglamentación equivalente, cuando se produzca un perjuicio real en alguno de los derechos reconocidos al consumidor en esta Ley.

2. Serán infracciones por alteración, adulteración o fraude en bienes y servicios:

1.^a Defraudar en la prestación de servicios de instalación o reparación de bienes y de asistencia en el hogar por:

a) La sustitución de piezas para conseguir un aumento del precio, aunque el consumidor haya prestado su consentimiento por las falsas indicaciones del infractor.

b) La facturación de trabajos no realizados.

c) La facturación de trabajos ejecutados con accesorios de peor calidad que los indicados al consumidor.

2.^a Defraudar en el peso, medida, cantidad o calidad de los bienes ofertados o destinados a ello, así como en las condiciones ofrecidas de prestación de servicios respecto a la calidad, cantidad, intensidad, continuidad u otros elementos relevantes según su naturaleza o categoría.

3.^a Manipular los aparatos o sistemas de medición de los bienes o servicios suministrados a los consumidores.

3. Serán infracciones en materia de documentación, transacciones comerciales y precios:

1.^a Negarse a extender recibo justificante, factura o documento acreditativo de las transacciones realizadas o servicios prestados cuando sea preceptivo o lo solicite el consumidor, así como cobrar o incrementar el precio por su expedición.

2.^a Cobrar o intentar cobrar a los consumidores precios superiores a los anunciados, expuestos, o a los autorizados o impuestos por la Administración o comunicados a ésta.

3.^a Ocultar a los consumidores parte del precio mediante formas de pago o de prestaciones no acordadas.

4.^a Realizar transacciones en las que se imponga injustificadamente al consumidor comprar una cantidad mínima o productos no solicitados o aceptar servicios no pedidos, así como la negativa a efectuar la transacción si no se aceptan esas condiciones.

5.^a Acaparar y retirar del mercado bienes con el fin de incrementar los precios o esperar las elevaciones previsibles de los mismos con perjuicio de los consumidores.

6.^a Negarse a elaborar presupuestos, cuando sea obligatorio, o imponer condiciones o precios por su confección si ello está prohibido, así como incrementar los precios previstos en el presupuesto sin la conformidad del consumidor.

7.^a No entregar a los consumidores el correspondiente resguardo de depósito cuando éste sea preceptivo o cuando aquellos lo soliciten, así como su emisión con incumplimiento de los requisitos establecidos.

8.^a Incrementar los precios de los repuestos o piezas al aplicarlos en las reparaciones o instalaciones de bienes, así como cargar injustificadamente por mano de obra, traslado o visita cantidades muy superiores a los costes medios estimados de cada sector.

9.^a Establecer cláusulas abusivas o prácticas abusivas.

10.^a Realizar trabajos de reparación, instalación o similares útiles al consumidor cuando no hayan sido solicitados o autorizados por éste.

11.^a No entregar a los consumidores el documento de garantía cuando la normativa así lo establezca; cobrar cualquier cantidad por las reparaciones incluidas en la garantía. Asimismo, negarse al cumplimiento de las obligaciones que de aquélla se derivan o imponer injustificadamente condiciones, dificultades o retrasos en relación con las obligaciones derivadas de la misma.

12.^a No entregar a los consumidores las instrucciones de uso y mantenimiento o cualquier otro documento exigido por la normativa correspondiente, a los efectos de poder utilizar, ocupar, mantener y conservar un bien.

13.^a No formalizar los seguros, avales u otras garantías similares impuestas legalmente en beneficio de los consumidores.

14.^a Carecer, no llevar o llevar incorrectamente la documentación, libros o registros establecidos obligatoriamente que afecten a la protección de los intereses de los consumidores.

4. Serán infracciones en materia de información y publicidad:

1.^a Incumplir las obligaciones asumidas voluntariamente a través de los códigos de buenas prácticas cuando se haya manifestado la adhesión a éstos en la oferta, promoción o publicidad.

2.^a Hacer publicidad engañosa o subliminal, así como difundir anuncios en los que no aparezca su carácter publicitario o no se presenten perceptiblemente deslindados de los mensajes informativos, todo ello entendido conforme a la legislación general de publicidad y en cuanto pueda afectar a los consumidores.

Así mismo, realizar o emitir publicidad contraria al artículo 8 de la Ley General de Publicidad y los reglamentos en él previstos en cuanto pueda perjudicar a los intereses de los consumidores.

3.^a Usar en la publicidad comercial los resultados de los estudios de mercado realizados por la Administración directamente o a través de entidades colaboradoras u organizaciones y asociaciones de consumidores.

5. Serán infracciones por incumplimiento de obligaciones o prohibiciones contractuales legales:

1.^a Incluir en los contratos con consumidores reenvíos a condiciones generales o características contenidas en textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato o sin permitir al adherente una posibilidad efectiva de conocer su existencia, alcance y contenido en el momento de la celebración de aquél.

2.^a Introducir cláusulas abusivas en los contratos.

3.^a Realizar ventas a domicilio prohibidas, así como incumplir las condiciones y requisitos de cualquier contratación a distancia, cuando tales incumplimientos perjudiquen a los intereses de los consumidores.

4.^a Realizar prácticas tendentes directamente a excluir o reducir la libertad del consumidor para contratar una prestación.

6. Serán infracciones por incumplimiento de los deberes de los sujetos inspeccionados:

1.^a Realizar cualquier conducta que suponga un incumplimiento de los deberes, prohibiciones y requisitos establecidos legal o reglamentariamente en beneficio de los consumidores si, tras el requerimiento de la Administración y el transcurso del tiempo concedido para ello, no se realizan las correcciones oportunas.

2.^a Resistirse u obstruir las actuaciones de la inspección, tanto por el inspeccionado como por terceros.

3.^a Incumplir las medidas o requerimientos adoptados por la Administración, incluidas las de carácter provisional.

4.^a Manipular, trasladar o disponer sin autorización de las muestras depositadas reglamentariamente.

7. Otras infracciones:

1.^a Realizar acciones dirigidas a coartar el libre ejercicio por los consumidores o por sus organizaciones o asociaciones de las facultades de reclamación o denuncia.

2.^a No disponer de libros de hojas de quejas y reclamaciones oficiales, así como negarse o resistirse a suministrarlos a los consumidores que lo soliciten u ocultar o alterar las reclamaciones realizadas por este medio.

Suministrar libros de hojas de quejas y reclamaciones que no sean oficiales a los consumidores que muestren su voluntad de presentar una reclamación.

3.^a No responder en plazo las quejas y reclamaciones que presenten los consumidores.

4.^a No tener expuesto al público, en las condiciones establecidas reglamentariamente, el cartel anunciador de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones.

5.^a Actuar con desatención o desconsideración hacia los consumidores, incluidos los retrasos y esperas excesivas o el trato inadecuado.

6.^a Imponer injustificadamente a los consumidores el deber de comparecer personalmente para ejercer sus derechos o realizar cobros, pagos o trámites similares, o exigir de forma abusiva la cumplimentación de impresos y la aportación de datos que impongan molestias desproporcionadas, así como obstaculizar, impedir o dificultar que los consumidores puedan ejercer sus derechos.

7.^a Actuar de forma discriminatoria contra consumidores o grupos de ellos por sus circunstancias personales o sociales o por haber ejercido sus derechos.

8.^a Incumplir las específicas prohibiciones de venta o suministro de bienes, acceso a establecimientos, prestación de servicios o publicidad a menores cuando suponga riesgo para su salud, seguridad o legítimos intereses económicos y sociales como consumidores.

9.^a En general, el incumplimiento de los requisitos, de las obligaciones o prohibiciones establecidas en la presente Ley, en la legislación estatal en la materia y en las disposiciones que las desarrollan.

Artículo 35. Responsabilidad de las infracciones.

1. Serán responsables como autores las personas físicas o jurídicas que dolosa o imprudentemente, realicen las acciones u omisiones antijurídicas tipificadas como infracciones en la presente Ley Foral.

2. Cuando en relación con los mismos bienes o servicios hayan intervenido distintos sujetos, como productores, distribuidores, minoristas u otros cada uno será responsable de la infracción que en su caso haya cometido. Las sanciones que se impongan a cada uno serán independientes, individualizadas y adecuadas a las circunstancias objetivas y subjetivas concurrentes en cada una de esas infracciones.

Igualmente, la responsabilidad de los distintos coautores de una misma infracción será independiente y se impondrá a cada uno de ellos la sanción correspondiente.

En concreto,

a) Quien fabrique, importe, venda o suministre productos o servicios a las personas consumidoras o usuarias responderá del origen, identidad e idoneidad de los mismos y de las infracciones comprobadas en ellos, conforme a la actuación de cada cual.

b) De los productos a granel será responsable el tenedor de los mismos, excepto que se pueda probar la responsabilidad, de una manera cierta, de un tenedor anterior.

c) En el supuesto de productos envasados, etiquetados o cerrados con cierre íntegro, será responsable la firma o razón social que figure en la etiqueta, presentación o publicidad. Podrá eximirse de esa responsabilidad probando su falsificación o incorrecta manipulación por terceras personas, que serán las responsables.

3. Cuando una infracción sea imputada a una persona jurídica podrán ser consideradas responsables también las personas físicas que integren sus órganos rectores o de dirección, así como los

técnicos responsables de la elaboración y control de acuerdo con la legislación vigente en materia societaria.

En el supuesto de personas jurídicas, cuando quede constancia de forma fehaciente de la negativa o voto en contra de alguno de sus miembros en relación con la realización de la actuación tipificada como infracción, el mismo será exonerado de responsabilidad.

Artículo 36. Calificación de las infracciones.

1. Las infracciones en materia de consumo se calificarán como leves, graves o muy graves en función de la concurrencia de los siguientes criterios:

- a) Daño o riesgo grave para la salud o seguridad de las personas consumidoras y usuarias.
- b) Lesión grave de los intereses económicos de las personas consumidoras y usuarias.
- c) Negligencia grave o dolo.
- d) Generalización de la infracción, en cuanto al número de personas destinatarias afectadas por la misma.
- e) Afección directa a un colectivo de personas especialmente protegido.

Todas las acciones u omisiones recogidas en el artículo 34 de la presente Ley Foral tendrán la calificación inicial de leves a excepción de la infracción 5.^a del apartado 2, infracciones 2.^a y 3.^a del apartado 3, infracción 12.^a del apartado 4, infracción 2.^a del apartado 6 e infracción 4.^a del apartado 7, que inicialmente tendrán la calificación de graves.

Las infracciones calificadas inicialmente como leves pasarán a ser calificadas como graves cuando concurren alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Haberlas cometido voluntariamente o faltando a los más elementales deberes de diligencia exigibles.
- b) Tratarse de una infracción continuada o práctica habitual.
- c) Tener una alta repercusión en el mercado, afectando a gran número de consumidores.

Las infracciones calificadas como graves, de acuerdo con los apartados anteriores, tendrán la calificación de muy graves cuando concorra alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Producir una alteración social grave, originando alarma o desconfianza en los consumidores o afectando desfavorablemente a un sector económico.

b) Haberse realizado explotando la especial situación de inferioridad o indefensión de determinados consumidores o grupos de ellos, como inmigrantes, menores, personas mayores o discapacitadas.

c) Haberse realizado aprovechando situaciones de necesidad de determinadas personas o de bienes o servicios de uso o consumo ordinario y generalizado, así como originar igual situación.

d) Haberse realizado prevaliéndose el infractor de su situación de predominio en un sector del mercado.

Artículo 37. Sanciones.

1. Por la comisión de infracciones en materia de defensa del consumidor se podrán imponer las siguientes sanciones:

A. Por infracciones leves:

- a) Amonestación por escrito.
- b) Multa de hasta 5.000 euros, con los siguientes tramos:

Grado mínimo: hasta 1.000 euros.

Grado medio: desde 1.001 euros hasta 3.000 euros.

Grado máximo: desde 3.001 euros hasta 5.000 euros.

B. Por infracciones graves: multa de 5.001 hasta 30.000 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 a 10.000 euros.

Grado medio: desde 10.001 euros a 20.000 euros.

Grado máximo: desde 21.001 euros a 30.000 euros.

C. Por infracciones muy graves:

- a) Multa de 30.001 hasta 900.000 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 30.001 euros a 300.000 euros.

Grado medio: desde 300.001 euros a 600.000 euros.

Grado máximo: desde 600.001 euros a 900.000 euros.

b) Cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio por un plazo máximo de cinco años.

2. Por razones de ejemplaridad y siempre que concorra alguna de las circunstancias de riesgo para la salud, seguridad o intereses económicos de los consumidores, reincidencia en infracciones análogas o acreditada intencionalidad, la autori-

dad que adopte la resolución del procedimiento podrá acordar la publicidad de las sanciones impuestas en el plazo de tres meses desde que la resolución sea firme. Dicha publicación incluirá el nombre de la empresa o personas naturales o jurídicas responsables y la clase o naturaleza de las infracciones, tanto en el Boletín Oficial de Navarra, como en los medios de comunicación social que se consideren adecuados para la prevención de futuras conductas infractoras.

3. La autoridad a la que corresponda resolver el expediente podrá acordar, como sanción accesorias, el decomiso de la mercancía adulterada, falsificada, fraudulenta o no identificada, o que pueda suponer riesgo para el consumidor, siendo de cuenta del infractor los gastos que originen las operaciones de intervención, depósito, comiso y destrucción de la mercancía.

Artículo 38. Graduación de las sanciones.

1. Para determinar concretamente, dentro de los mínimos y máximos establecidos, las sanciones que procedan imponer y su extensión, se tendrán en cuenta las circunstancias atenuantes y agravantes previstas en los apartados siguientes.

2. Son circunstancias agravantes:

a) La existencia de reiteración o intencionalidad.

b) La reincidencia, por comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza cuando así haya sido declarado por resolución firme.

c) El haber originado globalmente a los consumidores un daño o perjuicio valorable en cuantía superior a 50.000 euros.

d) La posición relevante en el mercado del infractor.

e) El incumplimiento de las advertencias o requerimientos previos formulados por la Administración para la subsanación de las irregularidades detectadas.

3. Son circunstancias atenuantes:

Haber corregido diligentemente las irregularidades en que consista la infracción, colaborado activamente para evitar o disminuir sus efectos u observado espontáneamente cualquier otro comportamiento de significado análogo, con anterioridad a cualquier requerimiento o advertencia realizado por la Administración o, en su caso, en cualquier momento previo a la propuesta de resolución sancionadora.

Se podrá atenuar la sanción administrativa en los casos en que quede acreditado en el expediente, antes de que la sanción sea firme en vía administrativa, que las personas perjudicadas han sido compensadas satisfactoriamente de los perjuicios causados, siempre y cuando no concurren intoxicación, lesión, enfermedad o muerte, ni existencia de indicios racionales de delito.

4. Estas circunstancias agravantes o atenuantes no se apreciarán en aquellos supuestos en los que esta Ley las haya incluido en el tipo infractor o hayan sido tenidas en cuenta para calificar la gravedad de la infracción.

Artículo 39. Tramos de las multas.

A) A efectos de graduación de la sanción de multa, en función de su gravedad, esta se dividirá en dos tramos, inferior y superior, de igual extensión. Sobre esta base se observarán, según las circunstancias que concurren, las siguientes reglas:

1.º Si concurre sólo una circunstancia atenuante, la sanción se impondrá en su mitad inferior. Cuando sean varias, en la cuantía mínima de dicha mitad, pudiendo llegar en supuestos muy cualificados a sancionarse conforme al marco sancionador correspondiente a las infracciones inmediatamente inferiores en gravedad.

2.º Si concurre sólo una circunstancia agravante, la sanción se impondrá en su mitad superior. Cuando sean varias o una muy cualificada, podrá alcanzar la cuantía máxima de dicha mitad.

3.º Si no concurren circunstancias atenuantes ni agravantes, el órgano sancionador, en atención a todas aquellas otras circunstancias de la infracción, individualizará la sanción dentro de la mitad inferior.

4.º Si concurren tanto circunstancias atenuantes como agravantes, el órgano sancionador las valorará conjuntamente, pudiendo imponer la sanción entre el mínimo y el máximo correspondiente a la calificación de la infracción por su gravedad.

B) Para la determinación de la multa procedente, aunque sin bajar en ningún caso del mínimo legalmente establecido, se podrá tener en cuenta la situación económica del infractor

Artículo 40. Prescripción.

1. Las infracciones previstas en esta Ley Foral prescribirán por el transcurso de los siguientes plazos: las muy graves, a los cinco años, las graves a los dos años, y las leves al año.

El plazo de prescripción empieza a contar desde el día en que la infracción se hubiera cometido. A estos efectos, se tendrán en cuenta las reglas siguientes:

a) Se entenderá cometida la infracción el día de finalización de la actividad o el del último acto con el que la infracción esté plenamente consumada.

b) En el caso de infracción continuada, el plazo comenzará a contarse desde el día en que se realizó la última de las acciones típicas incluida en aquélla.

En cuanto a la interrupción del plazo de prescripción, éste se interrumpirá por la iniciación, con conocimiento del presunto infractor, del procedimiento sancionador.

2. Las sanciones impuestas en aplicación de esta Ley Foral, prescribirán por el transcurso de los siguientes plazos: las muy graves, a los cinco años, las graves a los dos años, y las leves al año.

El plazo de prescripción de las sanciones empieza a contarse desde el día siguiente a aquél en que adquiera firmeza la resolución por la que se impone la sanción.

En cuanto a la interrupción del plazo de prescripción, éste se interrumpirá por la iniciación, con conocimiento del sancionado, del procedimiento de ejecución.

Artículo 41. Otras medidas de restablecimiento de la legalidad.

1. La imposición de las sanciones previstas en esta Ley comportará limitaciones para contratar con la Administración en los casos y condiciones que establezca la legislación sobre contratos de las Administraciones Públicas.

2. Con independencia de las sanciones impuestas, el titular de la Consejería con competencias en materia de consumo podrá proponer al Consejo de Gobierno, para las infracciones muy graves, la supresión, cancelación o suspensión total o parcial de cualesquiera ayudas públicas que tuviese reconocidas o hubiese solicitado el responsable. Igualmente, el Consejo de Gobierno podrá, de conformidad con la legislación estatal, hacer la propuesta al Consejo de Ministros si la ayuda pública es estatal. El Consejo de Gobierno y el Consejo de Ministros decidirán, en sus respectivos ámbitos, de acuerdo con las circunstancias que en cada caso concurren.

3. Toda infracción consistente en el cobro indebido de sobreprecio o cantidad obligará a la Administración a imponer la restitución de la cantidad

indebidamente cobrada, si el consumidor lo requiere. Si el obligado a esta restitución no la llevara a cabo, quedará expedita la vía judicial.

4. El particular afectado en sus derechos por la conducta constitutiva de infracción administrativa podrá pedir igualmente en el procedimiento sancionador la determinación de los daños sufridos. A tales efectos la Administración se inhibirá cuando conste, antes o durante el procedimiento, que una de las partes en conflicto ha interpuesto la correspondiente acción judicial para la defensa de sus derechos.

Artículo 42. Condonación de sanciones.

1. Las sanciones firmes podrán condonarse, mediante acuerdo graciable del órgano que se determine competente, cuando concorra alguna de las circunstancias siguientes:

a) El infractor haya procedido a satisfacer a los consumidores perjudicados por la infracción.

b) La empresa infractora se encuentre sometida a los procedimientos de arbitraje de carácter general establecidos para la solución extrajudicial de conflictos en materia de consumo.

c) En la infracción sancionada no se hubiera apreciado la reincidencia.

d) No se hubiera producido un beneficio ilícito, salvo en lo dispuesto en el apartado 2 de este artículo.

e) La empresa infractora haya pasado a estar controlada por otros accionistas, propietarios o gestores después de cometerse la infracción o esté incurso en un procedimiento concursal, o se den otras circunstancias que hagan que el cumplimiento de la sanción en sus propios términos atente contra la equidad o perjudique a los intereses generales, a los de los propios afectados por la infracción o a los de terceros.

2. La condonación podrá afectar a las multas hasta tres cuartas partes de su importe y a las demás sanciones parcial o totalmente, salvo en lo relativo al comiso del beneficio ilícito, que deberá hacerse efectivo para que la condonación acordada surta efecto.

3. El procedimiento se iniciará a solicitud del sancionado. La correspondiente solicitud será dirigida al órgano competente para su resolución en el plazo de tres meses contados desde que la sanción haya alcanzado firmeza. Podrá ser presentada con anterioridad a la citada firmeza si, al mismo tiempo, manifiesta su voluntad de no interponer recursos contra la sanción. Transcurridos tres meses sin resolución expresa, la petición se podrá entender denegada.

4. La tramitación de este procedimiento suspenderá los plazos de prescripción de la sanción.

5. La condonación deberá revocarse, previa audiencia del interesado, en los tres años siguientes a su otorgamiento, si el beneficiario comete nuevas infracciones graves o muy graves o no satisface efectivamente los perjuicios ocasionados a los consumidores.

La revocación supondrá la ejecución íntegra de la sanción sin que el plazo transcurrido se compute a efectos de prescripción de la sanción. En cualquier caso, en las infracciones futuras se tendrá en cuenta, para determinar la sanción procedente, la infracción cuya sanción fue condonada.

Disposición adicional única

A los efectos previstos en el título IV de esta Ley Foral, las remisiones a la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de Consumidores y Usuarios, contenidas en otras disposiciones normativas relativas a la tipificación y calificación de las infracciones, y a la graduación de las sanciones, se entenderán hechas a los artículos correspondientes de esta Ley Foral.

Disposición derogatoria única

Quedan derogadas todas las normas anteriores de igual o inferior rango en lo que se opongan a la presente Ley Foral.

Disposición final primera

Se autoriza al Gobierno de Navarra par dictar cuantas disposiciones sean necesaria para el desarrollo y aplicación de la presente ley.

Disposición final segunda

Corresponderá al Consejo de Gobierno la revisión y actualización periódica de las cuantías previstas para las sanciones pecuniarias, para lo que se tendrá en cuenta la variación de los índices de precios para el consumo.

Disposición final tercera

En el plazo de un año desde la entrada en vigor de la presente Ley Foral, el Gobierno de Navarra elaborará un reglamento que regule la protección de los consumidores y usuarios en cuanto a la información a suministrar en la compraventa y arrendamiento de viviendas.

Disposición final cuarta

El ejercicio de las competencias de protección de los consumidores y usuarios será compatible y supletorio del que en su caso se establezca en el Ordenamiento Estatal, o Autonómico para la pro-

tección de los usuarios de servicios públicos o de interés general.

Disposición final quinta

La presente Ley Foral entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Boletín Oficial de Navarra.

ENMIENDAS AL ARTICULADO

ENMIENDAS AL ARTÍCULO 1

ENMIENDA NÚM. 1

FORMULADA POR EL GRUPO PARLAMENTARIO EUSKO ALKARTASUNA

Enmienda de supresión en el artículo 1, que quedaría redactado de la siguiente manera:

“Artículo 1. Objeto.

La presente Ley Foral tiene por objeto la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra.”

Motivación: Resulta innecesario reiterar en el texto del articulado las bases en que se ampara este proyecto de Ley ya que están reguladas en la exposición de motivos.

ENMIENDA NÚM. 2

FORMULADA POR EL GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTAS DEL PARLAMENTO DE NAVARRA

Enmienda de modificación del artículo 1. Se propone la sustitución de “..la defensa de los derechos de los consumidores...” por “..garantizar la protección de los derechos y los legítimos intereses de los consumidores...”

Motivación: El artículo 51 de la Constitución Española instauro como principio rector de la política social y económica la protección y defensa de los consumidores y usuarios. El papel de la Administración es ser garante de la efectiva protección de los derechos y legítimos intereses.

Desde el punto de vista semántico la fórmula “protección” es más adecuada.

ENMIENDA AL ARTÍCULO 3**ENMIENDA NÚM. 3**

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
**SOCIALISTAS DEL PARLAMENTO DE
NAVARRA**

Enmienda de modificación del artículo 3. Se propone la sustitución del artículo 3 por el siguiente:

“Artículo 3. Situación de protección prioritaria.

1. Los colectivos de consumidores y usuarios que se encuentran en situación de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección serán objeto de especial protección por las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral de Navarra, en el marco de lo dispuesto en la presente ley, en especial los niños, adolescentes, ancianos, mujeres gestantes, hombres o mujeres solos con cargas familiares y bajos ingresos, hombres y mujeres afectados por procesos de marginación o violencia, enfermos, discapacitados, inmigrantes o sectores económicos y sociales más débiles.

2. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral de Navarra extremarán su atención con relación a los productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado”

Motivación: Desde el punto de definición de situaciones de protección prioritarias resulta más adecuada.

ENMIENDAS AL ARTÍCULO 4**ENMIENDA NÚM. 4**

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
**SOCIALISTAS DEL PARLAMENTO DE
NAVARRA**

Enmienda de modificación del artículo 4. Se propone la sustitución del artículo 4 por el siguiente:

“Artículo 4. Actuación de las Administraciones Públicas.

1. A los efectos de lo dispuesto en el artículo anterior, las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral de Navarra garantizarán con medidas eficaces la defensa y protección de los consumidores y usuarios, dentro del ámbito de su competencia.

2. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral de Navarra velarán especialmente y colaborarán, de acuerdo con la legislación vigente, por la defensa y protección de los consumidores y usuarios en situaciones catastróficas o de emergencia, o de perturbación grave en el abastecimiento o suministro de bienes de primera necesidad y de servicios esenciales para la comunidad.

3. A fin de garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral de Navarra fomentarán el asociacionismo de consumo como un instrumento básico de protección al consumidor y usuario”

Motivación: Desde el punto de definición de situaciones de protección prioritarias resulta más adecuada.

ENMIENDA NÚM. 5

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
EUSKO ALKARTASUNA

Enmienda de adición en el apartado 1 del artículo 4, que quedaría redactado de la siguiente manera:

“1. Corresponde al Gobierno de Navarra, previo acuerdo del Parlamento de Navarra, la planificación general de la política de consumo en la Comunidad Foral de Navarra, y la promulgación de los reglamentos que sirvan de desarrollo a la presente Ley Foral, así como la promoción de los programas de actuación conjunta y mecanismos de coordinación con las Entidades Locales”

Motivación: Poner en conocimiento del Parlamento, como máxima expresión de la voluntad de la ciudadanía navarra, la planificación general de la política de consumo de la Comunidad Foral.

ENMIENDA NÚM. 6

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
EUSKO ALKARTASUNA

Enmienda de adición de un nuevo apartado 4 en el artículo 4.

Se propone el siguiente apartado:

“4. A fin de garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, las Administraciones públicas fomentarán el asociacionismo de consumo como un instrumento básico de protección al consumidor y usuario”

Motivación: Fomentar el asociacionismo no sólo desde las oficinas de información al consumidor.

ENMIENDAS AL ARTÍCULO 5

ENMIENDA NÚM. 7

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
**SOCIALISTAS DEL PARLAMENTO DE
NAVARRA**

Enmienda de modificación del artículo 5. Se propone la sustitución del artículo 5 por el siguiente:

“Artículo 5. Derechos de los consumidores.

Son derechos de los consumidores, en el ámbito de la aplicación de esta ley.

1. La efectiva protección frente a las actuaciones que por acción u omisión ocasionen riesgos o daños que puedan afectar a la salud, al medio ambiente o a la seguridad de los consumidores.

2. La protección, reconocimiento y realización de sus legítimos intereses económicos y sociales.

3. La indemnización y reparación efectiva de daños y perjuicios producidos en los bienes, derechos o intereses que esta ley tutela, de conformidad con la legislación vigente.

4. La constitución de organizaciones y asociaciones de consumidores a través de las cuales ejercerán:

a) La participación en las actividades de las instituciones públicas andaluzas que directamente les afecten.

b) La audiencia en consulta para la elaboración de las disposiciones de carácter general que puedan interesarles o afectarles.

c) La representación de los derechos e intereses reconocidos y protegidos en esta ley.

5. La información veraz, suficiente, comprensible, inequívoca y racional sobre las operaciones y sobre los bienes y servicios susceptibles de uso y consumo, de acuerdo con la normativa vigente.

6. La educación y formación en relación con todas las materias que puedan afectarles como consumidores.

7. La especial protección en aquellas situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse individual o colectivamente”.

Motivación: Desde el punto de definición de situaciones de protección prioritarias resulta más adecuada.

ENMIENDA NÚM. 8

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
ARALAR

Enmienda de adición de una nueva letra f) al artículo 5, Derechos básicos de los consumidores, cuyo texto quedaría redactado de la siguiente manera:

“f) El trato respetuoso y la veracidad en las relaciones de consumidores y usuarios con los suministradores de los productos de consumo”.

Motivación: En el reconocimiento y salvaguarda de los derechos básicos es necesario incorporar el respeto hacia consumidores y la veracidad en relaciones entre éstos y los proveedores.

ENMIENDA NÚM. 9

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
EUSKO ALKARTASUNA

Enmienda de adición de un nuevo apartado f) en el artículo 5

Se propone el siguiente apartado:

“f) El uso de ambas lenguas oficiales en los términos que la presente ley y el resto del ordenamiento jurídico contemplan”.

Motivación: Garantizar como un derecho básico de los consumidores el uso de ambas lenguas oficiales.

ENMIENDAS AL ARTÍCULO 7

ENMIENDA NÚM. 10

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
**SOCIALISTAS DEL PARLAMENTO DE
NAVARRA**

Enmienda de modificación del artículo 7. Se propone la modificación del título del artículo 7 por el siguiente:

“Artículo 7. Seguridad en los productos, bienes y servicios”.

Motivación: Mejora el texto del proyecto.

ENMIENDA NÚM. 11

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
**SOCIALISTAS DEL PARLAMENTO DE
NAVARRA**

Enmienda de adición al artículo 7. Se propone la adición de “.. para su salud o seguridad ni para el medio ambiente, salvo..” en el artículo 7.1.

Motivación: Mejora el texto del proyecto.

ENMIENDA NÚM. 12

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
ARALAR

Enmienda de modificación del punto 1 del artículo 7, Principios generales, cuyo texto quedaría redactado de la siguiente manera:

“1. Los productos..., todo ello dentro del respeto a la protección de la salud y la seguridad de las personas”

Motivación: Legislar un término como “un nivel elevado de protección a la salud” es un planteamiento incorrecto. La protección de la salud debe ser total y, además, la definición es abstracta y abre un peligroso abanico de interpretaciones.

ENMIENDA NÚM.13

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
**SOCIALISTAS DEL PARLAMENTO DE
NAVARRA**

Enmienda de adición del artículo 7. Se propone la adición de dos nuevos apartados en el artículo 7 con el siguiente texto:

“3. Un producto se considerará seguro si es conforme a lo dispuesto en la normativa estatal en materia de seguridad general de los productos.

4. La posibilidad de obtener niveles superiores de seguridad o de adquirir otros productos que representen menor grado de riesgo no será razón suficiente para considerar que un producto es inseguro o peligroso”

Motivación: Mejora el texto del proyecto.

ENMIENDAS AL ARTÍCULO 8**ENMIENDA NÚM. 14**

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
**SOCIALISTAS DEL PARLAMENTO DE
NAVARRA**

Enmienda de modificación del artículo 8. Se propone la sustitución del título del artículo 8 por el siguiente texto:

“Artículo 8. Actuaciones de vigilancia, control e inspección de las Administraciones Públicas”

Motivación: Mejora el texto del proyecto.

ENMIENDA NÚM. 15

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
**SOCIALISTAS DEL PARLAMENTO DE
NAVARRA**

Enmienda de adición del artículo 8.1. Se propone la adición de “..la adecuada vigilancia, control e inspección de mercado..” en el artículo 8.1.

Motivación: Mejora el texto del proyecto.

ENMIENDAS AL ARTÍCULO 9**ENMIENDA NÚM. 16**

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
**SOCIALISTAS DEL PARLAMENTO DE
NAVARRA**

Enmienda de modificación del artículo 9. Se propone la sustitución del artículo 9 por el siguiente texto:

“Artículo 9. Medidas de vigilancia especial.

Las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral de Navarra, sin perjuicio de las que en cada caso puedan adoptarse, ejercerán medidas de vigilancia especial y permanente para asegurar el cumplimiento de la normativa reguladora sobre:

a) La calidad higiénico-sanitaria de los alimentos y bebidas y de los establecimientos donde se elaboren, almacenen o expendan.

b) El origen, distribución y utilización de los productos tóxicos y sustancias peligrosas.

c) La seguridad y habitabilidad de viviendas y sus servicios comunitarios, tales como fluido eléctrico, gas, agua, saneamiento y ascensor, así como prevención y extinción de incendios.

d) La seguridad y calidad de los medios de transportes públicos de personas o mercancías y, en particular, del transporte escolar.

e) La seguridad en establecimientos públicos considerados como tales por la normativa de aplicación, así como en centros educativos y demás lugares de uso o disfrute comunitario.

f) La composición, grado de inflamabilidad, toxicidad y normas de uso de los productos textiles, así como la seguridad de los productos dirigidos a la infancia.

g) La accesibilidad arquitectónica, urbanística, en el transporte y en la comunicación de las personas con discapacidad?"

Motivación: Mejora el texto del proyecto.

ENMIENDA NÚM. 17

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
**IZQUIERDA UNIDA DE NAVARRA-
NAFARROAKO EZKER BATUA**

Enmienda de modificación del número 2 del artículo 9.

Donde dice "...promoverá la realización..." debe decir "...asegurará la realización".

Motivación: Consideramos que en el ámbito de su competencia el Gobierno de Navarra debe asegurar la realización de forma regular de campañas de inspección, análisis e información.

ENMIENDAS AL ARTÍCULO 10

ENMIENDA NÚM. 18

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
**SOCIALISTAS DEL PARLAMENTO DE
NAVARRA**

Enmienda de modificación del artículo 10. Se propone la sustitución del artículo 10 por el siguiente texto:

"Artículo 10. Responsabilidad en materia de seguridad de los productos.

1. Los productores tienen el deber de comercializar únicamente productos seguros y de probar tal seguridad ante la autoridad que se lo requiera.

2. Dentro de los límites de sus respectivas actividades, os productores deben informar a los consumidores y usuarios, por medios apropiados, de los riesgos que no sean inmediatamente perceptibles sin 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.

3. Dentro de los límites de sus respectivas actividades y en función de las características de los productos, los productores deberán:

a) Mantenerse informados de los riesgos que dichos productos puedan presentar e informar convenientemente a los distribuidores. Con este fin, registrarán y estudiarán aquellas reclamaciones de las que pudiera deducirse la existencia de un riesgo y, en su caso, realizarán pruebas por muestreo de los productos comercializados o establecerán otros sistemas apropiados. Cuando la forma de cumplir este deber esté determinada en los reglamentos específicos, se estará a lo que éstos prevean.

b) Cuando descubran o tengan indicios suficientes de que han puesto en el mercado productos que presenten para el consumidor riesgos incompatibles con el deber general de seguridad, adoptar, sin necesidad de requerimiento de los órganos administrativos competentes, las medidas adecuadas para evitar los riesgos, entre las que se incluirán las de informar a los consumidores mediante, en su caso, la publicación de avisos especiales, retirar los productos del mercado o recuperarlos de los consumidores.

c) Indicar, en el producto o en su envase, los datos de identificación de su empresa y de la referencia del producto o, si procede, del lote de fabricación, salvo en los casos en que la omisión de dicha información esté justificada. Los datos que se relacionan con el lote de fabricación deberán conservarse por el productor, para cualquier producto, durante tres años. En los productos con fecha de caducidad o consumo preferente, este plazo podrá reducirse al de un año a partir del final de esa fecha.

4. Los distribuidores tienen el deber de distribuir sólo productos seguros, por lo que no suministrarán productos cuando sepan, o debieran

saber, por la información que poseen y como profesionales, que no cumplen tal requisito.

5. Los distribuidores actuarán con diligencia para contribuir al cumplimiento de los requisitos de seguridad aplicables, en particular, durante el almacenamiento, transporte y exposición de los productos.

6. Dentro de los límites de sus actividades respectivas, los distribuidores participarán en la vigilancia de la seguridad de los productos puestos en el mercado, en concreto:

a) Informando a los órganos administrativos competentes y a los productores sobre los riesgos de los que tengan conocimiento.

b) Manteniendo, durante un plazo de tres años después de haber agotado las existencias de los productos, la documentación necesaria para averiguar el origen de los productos, en particular la identidad de sus proveedores, y, en caso de no ser minoristas, su destino, y proporcionando aquélla, en su caso, a las autoridades que la soliciten.

c) Colaborando eficazmente en las actuaciones emprendidas por los productores y los órganos administrativos competentes para evitar dichos riesgos.

d) Informando a los consumidores sobre los riesgos de utilización de los bienes o servicios, conforme a la información proporcionada por los productores.

7. Los productores y distribuidores deberán acreditar que los productos, bienes y servicios puestos en el mercado en el territorio de Navarra cumplen con la normativa medioambiental que sea de aplicación obligatoria y, especialmente, que han asumido los costes de recuperación de envases y embalajes y residuos de envases o que han satisfecho el coste de valorización. En el supuesto de valorización, los distribuidores deberán acreditar expresamente que han soportado dicho coste.

8. Los productores y distribuidores comunicarán inmediatamente a la Consejería competente en materia de consumo cualquier conocimiento que tengan o cualquier sospecha que alberguen respecto de riesgos incompatibles con el deber de seguridad, de que adolezca un producto puesto en el mercado. Deberán igualmente colaborar con las distintas Administraciones en todas las actuaciones emprendidas por éstas para evitar los riesgos que presenten los productos que hayan suministrado, tanto materiales como jurídicas, facilitando, en su caso, toda la información pertinente, aunque esté protegida por el secreto industrial, y asumiendo los costes de la actuación.

9. Si el productor o distribuidor tienen su domicilio social en otra Comunidad Autónoma y el producto se ha distribuido en más de una, la comunicación a que se refiere el apartado anterior se realizará conforme a lo dispuesto en la normativa estatal”

Motivación: Mejora el texto del proyecto.

ENMIENDA NÚM. 19

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
**IZQUIERDA UNIDA DE NAVARRA-
NAFARROAKO EZKER BATUA**

Enmienda de adición al número 2 del artículo 10.

Añadir después de “..deberán informar...” el siguiente texto: “..de forma clara...”

Motivación: En la misma línea que lo recogido en el número 2 del artículo 7.

ENMIENDAS AL ARTÍCULO 11

ENMIENDA NÚM. 20

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
**SOCIALISTAS DEL PARLAMENTO DE
NAVARRA**

Enmienda de modificación del artículo 11. Se propone la sustitución del título del artículo 11 por el siguiente texto:

“Artículo 11. Protección de los derechos e intereses de los consumidores”

Motivación: Mejora el texto del proyecto.

ENMIENDA NÚM. 21

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
**SOCIALISTAS DEL PARLAMENTO DE
NAVARRA**

Enmienda de adición al artículo 11. Se propone la adición de nuevos apartados en el artículo 11 con el siguiente texto:

“k) A la elaboración de un presupuesto previo en la adquisición de bienes o prestación de servicios cuyo precio no pueda ser determinado en el momento de su contratación.

Las personas físicas o jurídicas que ejerzan actividades o presten servicios profesionales estarán obligados a la elaboración de un presupuesto en el que se especifiquen, en términos perfectamente claros, los datos identificativos del prestador, período de validez del presupuesto y coste total del servicio, incluidos todos los conceptos recargos e impuestos aplicables.

l) Exigir y a que le sean facilitados los datos, características y condiciones que se incluyan en la oferta, promoción o publicidad. No obstante si el contrato contuviese cláusulas más beneficiosas, estas prevalecerán sobre el contenido de la oferta, promoción o publicidad.

m) A obtener información completa, veraz y transparente sobre las características esenciales de los bienes y servicios puestos a disposición en el mercado, de acuerdo con la normativa vigente.

n) A exigir el cumplimiento de los niveles de calidad impuestos por la normativa correspondiente a los servicios de interés general o a la producción y fabricación de bienes de consumo.

ñ) A que se tengan por no puestos los pactos contractuales que infrinjan en perjuicio del consumidor los precios máximos legal o reglamentariamente establecidos.

o) A que no se realice el corte del suministro de servicios de interés general salvo en los casos previstos en la legislación vigente.

p) A que no se les exija el pago de cantidades adelantadas o anticipos de cualquier clase en la compraventa de vivienda o en la adquisición de derechos inmobiliarios sino en los términos y con las garantías legalmente establecidas.

q) A que no se les repercuta los gastos, costes, mejoras o incrementos de precio de cualquier clase por prestaciones que no hayan sido debidamente aceptadas por ellos o por la adquisición de bienes o servicios que los consumidores no han tenido una oportunidad real de rechazar.

r) A la entrega de un documento de garantía en la compra de bienes duraderos, cuando esta garantía sea exigible conforme a la normativa aplicable.

s) A la entrega de un documento de revocación y a revocar y desistir del contrato, en los términos previstos en la normativa vigente.

t) A que no se les exija el cumplimiento de obligaciones contenidas en las condiciones generales de la contratación o cláusulas no negociadas individualmente, cuando éstas no se incorporen al contrato.

u) A la entrega, a petición propia, por el proveedor de bienes y servicios, incluidos los servicios profesionales, de un ejemplar autorizado de hojas de reclamaciones, lo que deberá anunciarse de manera conveniente, en los términos previstos en la normativa en vigor.

v) A ser indemnizados por los cortes o suspensión o interrupción de los servicios a que se hallen abonados, en los términos previstos por la legislación vigente.

w) A que no se incluyan en los contratos cláusulas o estipulaciones no negociadas individualmente que perjudiquen al consumidor, contra la buena fe, causando un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.

x) A que no se les impongan restricciones desproporcionadas al derecho de causar baja en los contratos de suministro de bienes o prestación de servicios.

y) A que no se les exija depósitos de garantía, en la prestación de servicios públicos y servicios de interés general, sino en las condiciones previstas en la normativa vigente.

2. El ejercicio de estos derechos se llevará a cabo sin perjuicio de los derechos de los consumidores regulados en la normativa sectorial correspondiente.”

Motivación: Mejora el texto del proyecto.

ENMIENDA NÚM. 22

FORMULADA POR EL GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO

Enmienda de modificación del artículo 11 letra a), que quedará redactado de la siguiente manera:

“Artículo 11. a). El correcto etiquetado y contenido de los productos así como la exactitud en el peso y medida de los mismos y la correcta prestación de los servicios”

Motivación: Parece conveniente que se intente preservar el correcto etiquetado de los productos en relación con el contenido de los mismos, dado que es uno de los principales cometidos del servicio de consumo.

ENMIENDA NÚM. 23

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
EUSKO ALKARTASUNA

Enmienda de modificación del apartado i) del artículo 11.

El texto quedaría de la siguiente manera:

“i) La efectiva aplicación y estricto cumplimiento de las disposiciones vigentes relativas a la elaboración, distribución, información, publicidad, promoción, oferta y venta de bienes y servicios, y expresamente los siguientes:

- La prohibición de publicidad ilícita.
- La eliminación de métodos coactivos, engañosos o agresivos de venta o captación de clientes, que de cualquier modo puedan limitar la libertad de elección del consumidor.
- La eliminación, en las condiciones generales de contratación, de las cláusulas abusivas o contra la buena fe y el justo equilibrio de las prestaciones.”

Motivación: Mejorar y completar la redacción propuesta.

ENMIENDA NÚM. 24

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
EUSKO ALKARTASUNA

Enmienda de adición de un nuevo apartado k) en el artículo 11.

Se propone el siguiente apartado:

“k) La prohibición del corte de suministro de servicios públicos de prestación continua, sin constancia fehaciente de recepción previa por el consumidor de una notificación concediéndole el plazo suficiente para subsanar el motivo que pueda esgrimirse como fundamento del corte y sin las previas autorizaciones administrativas o judiciales que en su caso pueda proceder. La citada prohibición incluye, en particular, los servicios de agua potable, electricidad, teléfono y gas, y no estará referida a los cortes de suministro de carácter general por averías, reparaciones u otros análogos.”

Motivación: Completar el apartado dando garantías al consumidor para evitar posibles arbitrariedades.

ENMIENDA NÚM. 25

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
EUSKO ALKARTASUNA

Enmienda de adición de un nuevo artículo 11 bis.

Se propone el siguiente artículo.

“11. bis. Obligación de disponer de libro de quejas y reclamaciones, de tramitar y contestar a las mismas.

En todos los establecimientos o centros que comercialicen bienes o presten servicios en Navarra deberá estar a disposición de los consumidores un libro de quejas y reclamaciones, debidamente numerado y sellado por la Administración de Navarra, así como carteles indicativos de su existencia en la forma establecida reglamentariamente.”

Motivación: Reiterar la obligación de disponer de un libro de quejas y reclamaciones a disposición del cliente.

ENMIENDAS AL ARTÍCULO 12**ENMIENDA NÚM. 26**

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
**IZQUIERDA UNIDA DE NAVARRA-
NAFARROAKO EZKER BATUA**

Enmienda de modificación del número 1 del artículo 12.

Donde dice “..las medidas oportunas a fin de que...” debe decir “..las medidas necesarias a fin de garantizar que...”

Motivación: Dar una redacción más imperativa al deber de la Administración.

ENMIENDA NÚM. 27

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
**IZQUIERDA UNIDA DE NAVARRA-
NAFARROAKO EZKER BATUA**

Enmienda de modificación del número 2 del artículo 12.

Donde dice “..instarán...” debe decir “..exigirán...”

Motivación: Consideramos que el Gobierno de Navarra debe exigir, y no sólo instar, la supresión de toda cláusula contractual que atente contra la buena fe y el justo equilibrio de las prestaciones.

ENMIENDA NÚM. 28

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO

ARALAR

Enmienda de adición de un nuevo párrafo al punto 2 del artículo 12, Contenido de los contratos y condiciones generales de contratación, cuyo texto quedaría redactado de la siguiente manera:

“En este sentido, aquellas cláusulas que contravengan los derechos básicos de los consumidores, generen confusión sobre los mismos o estén redactadas en su contenido o forma para dificultar su entendimiento o conocimiento, no tendrán carácter contractual!”

Motivación: Uno de los problemas con los que se encuentran los consumidores y usuarios, proviene de la letra pequeña, que en forma de cláusulas o información de acuerdos o condiciones supone un ataque a los derechos del consumidor.

ENMIENDA NÚM. 29

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
**SOCIALISTAS DEL PARLAMENTO DE
NAVARRA**

Enmienda de adición al artículo 12. Garantía de los bienes duraderos.

Se propone la adición de un nuevo artículo 12 bis, con el siguiente texto:

“1. Respecto a los bienes duraderos, las administraciones públicas competentes, de acuerdo con la normativa vigente, adoptarán las medidas necesarias para conseguir:

a) Que la garantía de los mencionados bienes comprenda la reparación y, en su caso, la sustitución del bien adquirido por otro de idénticas características a aquél o la devolución del precio pagado.

b) Que la reparación y, en su caso, sustitución de los bienes duraderos no comporte ningún gasto a cargo del consumidor.

c) Que se entregue al consumidor un documento de garantía en el que conste la identifica-

ción del bien, el garante, el plazo de duración, el titular de la garantía y los derechos de éste.

d) Que se entregue al consumidor por parte del prestador del servicio de reparación de bienes de naturaleza duradera, el documento de garantía de las reparaciones que efectúe, en el que conste el objeto de la reparación, el garante, el titular de la garantía y sus derechos y el plazo de garantía.

e) Que se suspenda el plazo de garantía durante el período de tiempo que duren las reparaciones efectuadas a su amparo y su renovación en el caso de reposición o sustitución del bien adquirido por otro.

f) Que se compensen los eventuales daños o perjuicios que se hubiesen podido ocasionar a los consumidores durante la vigencia del período de garantía, de conformidad con la normativa aplicable.

2. Las garantías citadas no serán de aplicación cuando el bien duradero haya sido objeto de manipulación inadecuada por parte del consumidor o usuario según las normas de uso general del bien de que se trate.”

Motivación: Mejora el texto del proyecto.

ENMIENDAS AL ARTÍCULO 13

ENMIENDA NÚM. 30

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
MIXTO

Enmienda de adición de un nuevo párrafo en el artículo 13, que quedará redactado de la siguiente manera:

Artículo 13. Nuevo párrafo. “En los casos en los que se observe que la actividad publicitaria de los productos, bienes o servicios induzcan a error sobre sus características y condiciones de adquisición, en el marco de la legislación sobre publicidad, el Gobierno de Navarra requerirá a la empresa infractora a fin de que cese o rectifique la publicidad ilícita. En otro caso se adoptarán medidas de carácter sancionador.”

Motivación: Parece necesario fijar mecanismos de actuación en los casos de la actividad publicitaria ilícita, estableciendo los mecanismos necesarios para que la Administración actúe en estos casos a fin de preservar los derechos de las personas consumidoras.

ENMIENDA NÚM. 31

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
ARALAR

Enmienda de adición de un nuevo párrafo al artículo 13, Actividad publicitaria, cuyo texto quedaría redactado de la siguiente manera:

“El uso como elemento publicitario de características técnicas, precio, fines o beneficios de un producto, implicará que el contenido de los soportes utilizados para dichas publicidad, adquirirá carácter de documento contractual”

Motivación: La Ley no puede permitir utilizar la publicidad como un falso gancho usado como elemento de deseo en el consumidor. La publicidad ha de ser coherente y veraz con los contenidos que transmite y éstos han de estar sometidos a elemento de documento contractual.

ENMIENDAS AL ARTÍCULO 14**ENMIENDA NÚM. 32**

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
ARALAR

Enmienda de modificación del punto 1 del artículo 14, Reserva del derecho de admisión y principio de no discriminación, cuyo texto quedaría redactado de la siguiente manera:

“1. En los establecimientos abiertos al público..., que no podrán ser indeterminadas, discriminatorias, racistas, arbitrarias o incongruentes con la naturaleza y la actividad del establecimiento”

Motivación: Uno de los problemas detectados en las relaciones de consumidores y usuarios con establecimientos prestadores de servicios o productos es la discriminación racista hacia una parte de la población. Por ello su incorporación ha de ser expresamente recogida en este texto.

ENMIENDA NÚM. 33

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
**SOCIALISTAS DEL PARLAMENTO DE
NAVARRA**

Enmienda de adición de un nuevo capítulo II bis, con el siguiente texto:

“Capítulo II bis. Derecho a la indemnización y reparación de daños.

Nuevo artículo. Reparación de daños.

Los consumidores tienen derecho a ser indemnizados por los daños o perjuicios producidos en el consumo de bienes y servicios, salvo que el daño haya sido causado por su culpa exclusiva o por la de las personas de las que deban responder civilmente.

Nuevo artículo. Promoción del derecho a la reparación de daños.

Los órganos de defensa del consumidor adoptarán aquellas medidas que favorezcan y promuevan la indemnización y reparación de daños a los consumidores, incluyendo entre ellos los procedimientos voluntarios de resolución de conflictos.

Nuevo artículo. Arbitraje.

1. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral de Navarra, en el ámbito de sus competencias, ejercerán las funciones que la legislación vigente les atribuya de fomento, gestión y desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo, dotándolo para ello de los medios materiales y humanos necesarios.

2. El Gobierno de Navarra establecerá los procedimientos que permitan difundir el arbitraje como medio de agilizar la resolución de conflictos en materia de consumo.

3. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral de Navarra, en el ámbito de sus competencias, propiciarán que las entidades o empresas públicas que dependen de ellas y las entidades o empresas privadas que gestionen servicios públicos y de interés general se adhieran al Sistema Arbitral de Consumo”

Motivación: Mejora el texto del proyecto.

ENMIENDAS AL ARTÍCULO 15**ENMIENDA NÚM. 34**

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
ARALAR

Enmienda de modificación del punto 2 del artículo 15, Derecho a la información, cuyo texto quedaría redactado de la siguiente manera:

“2. En el caso de omisión..., este se integrará conforme al principio de mala fe”

Motivación: Considerar la omisión, en concreto de esa información, como realizada de buena fe es una invitación o coladero para que pueda ser una venta a usar en contra de los usuarios.

ENMIENDA NÚM. 35

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
EUSKO ALKARTASUNA

Enmienda de adición en el apartado primero artículo 15.

Se propone el siguiente texto subrayado:

Artículo 15. Derecho a la información.

1. Los consumidores y usuarios tienen derecho a recibir una información veraz, eficaz y suficiente sobre las condiciones de contratación y las características esenciales o relevantes de los bienes o servicios puestos a su disposición, con indicaciones para su correcto uso o consumo y advertencias sobre los riesgos previsibles que su utilización o consumo implique, que les permita realizar una elección consciente y una utilización segura y satisfactoria de los mismos.

Motivación: Mejorar y completar la redacción propuesta.

ENMIENDA NÚM. 36

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
**SOCIALISTAS DEL PARLAMENTO DE
NAVARRA**

Enmienda de adición al artículo 15. Se propone la adición de nuevos artículos a continuación del artículo 15, con el siguiente texto:

“Nuevo artículo. Medidas de protección de la información.

A los efectos de dar protección jurídica al derecho contemplado en este capítulo las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral de Navarra adoptarán medidas eficaces dirigidas a:

a) Facilitar a los consumidores toda clase de información sobre materias o aspectos que les afecten o interesen directamente y, de modo particular, sobre la construcción de viviendas.

b) Asistir a los consumidores frente a las prácticas, métodos y sistemas de publicidad, promoción o comunicación que atenten contra la libre y racional elección entre las ofertas concurrentes en el

mercado, sin perjuicio de la aplicación de la normativa vigente.

c) Vigilar que la publicidad dirigida a los menores cumpla los principios y limitaciones establecidos en la normativa vigente.

d) Promover y facilitar el acceso de los consumidores, a través de sus organizaciones o asociaciones, a los medios de comunicación social de los que sea titular la Administración de Navarra.

e) En los medios de comunicación social de los que sean titulares el Gobierno de Navarra y las Administraciones locales se prohibirá la publicidad desleal, engañosa, encubierta o subliminal y aquella que atente a la dignidad humana o de los grupos étnicos, culturales o sociales.

f) Facilitar a los consumidores la información necesaria que les permita identificar los bienes y servicios producidos por empresas navarras.

Nuevo artículo. Obligación de facilitar información.

1. En defensa de los intereses colectivos de los consumidores, y de acuerdo con la normativa vigente, los sujetos responsables de la producción, comercialización, distribución y venta de bienes o prestación de servicios están obligados a ofrecer una información veraz, suficiente y comprensible sobre las características de los mismos, los procedimientos de contratación y todo aquello que afecte a su uso y consumo.

2. La obligación de informar a que se refiere el apartado anterior será igualmente exigible en el mercado inmobiliario de viviendas que se desarrolle en la Comunidad Foral de Navarra, al objeto de que los consumidores puedan conocer de forma concreta, precisa y objetiva la calidad y los sistemas de puesta en obra de los materiales de construcción, de las unidades de obra y de las instalaciones de los servicios de todo tipo, tanto individuales como comunitarios, así como las instrucciones de uso, mantenimiento y conservación.

3. En el ámbito de los servicios de la sociedad de la información, para los efectos de lo previsto en el presente artículo, se estará a lo dispuesto en la ley 34/2002, de 11 de julio), de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, o normativa vigente en su caso, sin perjuicio del cumplimiento de los demás requisitos que en materia de información se establezcan reglamentariamente.

4. Los órganos de defensa del consumidor del Gobierno de Navarra la garantizarán y promoverán el derecho a la información en los términos

anteriormente indicados y velarán para que los servicios, de la sociedad de la información facilitados por un prestador de servicios establecido en territorio de Navarra, respeten todas las disposiciones dictadas en defensa de los consumidores.

5. Salvo en los casos en que expresamente se encuentren reglamentados, el secreto de fabricación no podrá ser invocado para incumplir la obligación de informar.

Nuevo artículo. Obligación de disponer de libro de quejas y reclamaciones, de tramitar y contestar a las mismas.

1. En todos los establecimientos o centros que comercialicen bienes o presten servicios en Navarra deberá estar a disposición de los consumidores un libro de quejas y reclamaciones, debidamente numerado y sellado por la Administración de Navarra, así como carteles indicativos de su existencia en la forma establecida reglamentariamente.

2. Todas las quejas y reclamaciones que se presenten por escrito deberán ser contestadas por las Administraciones competentes y por los sujetos responsables comprendidos en el apartado 1 del artículo anterior mediante escrito razonado a los interesados.

Nuevo artículo. Espacios en medios de comunicación.

Los medios de comunicación social de los que sea titular el Gobierno de Navarra dedicarán espacios y programas no publicitarios, a la información de los consumidores. En tales espacios y programas, de acuerdo con su contenido y finalidad, tendrán acceso y participación las organizaciones y asociaciones de consumidores, así como los sectores, públicos y privados, suministradores de bienes y servicios afectados.”

Motivación: Mejora el texto del proyecto.

ENMIENDA NÚM. 37

FORMULADA POR EL GRUPO PARLAMENTARIO EUSKO ALKARTASUNA

Enmienda de adición de un nuevo artículo 15 bis.

Se propone el siguiente artículo:

“Artículo 15 bis. Contenido mínimo de la información.

Los productos y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios cumplirán las

exigencias determinadas en los reglamentos de etiquetaje, presentación y publicidad, y deberán ofrecer la siguiente información mínima, de acuerdo con la naturaleza del bien o servicio y con la legislación vigente:

a) El origen, la naturaleza, la composición y la finalidad de los productos.

b) Los aditivos que, en su caso, lleven incorporados.

c) La calidad, la cantidad, su categoría y la denominación usual o comercial, si la tienen.

d) El precio completo o presupuesto, en su caso, y las condiciones jurídicas o económicas de adquisición y utilización, indicando con claridad y de manera diferenciada el precio del producto o servicio y el importe de los incrementos o descuentos, en su caso, y de los costes adicionales por servicios, accesorios, financiación, aplazamiento del pago o similares.

e) La fecha de producción o suministro y el plazo recomendado para el uso o consumo, o la fecha de caducidad.

f) Las instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, las advertencias y los riesgos previsibles.”

Motivación: Establecer unos mínimos que deben ser conocidos por el consumidor.

ENMIENDA NÚM. 38

FORMULADA POR EL GRUPO PARLAMENTARIO EUSKO ALKARTASUNA

Enmienda de adición de un nuevo artículo 15 ter.

“Se propone el siguiente artículo:

Artículo 15 ter. Actuaciones administrativas en materia de información

Los poderes públicos llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

a) Impulsar la difusión de la información de los consumidores, y concertar con sus asociaciones y con las organizaciones empresariales y la Cámara Oficial de comercio e Industria de Navarra fórmulas de participación activa en las campañas informativas.

b) Promover la existencia de espacios divulgativos sobre el consumo en los medios de comunicación.

c) Fomentar, en colaboración con las asociaciones de consumidores y usuarias, organizaciones empresariales y Cámara Oficial de Comercio e Industria de Navarra, la existencia de distintivos de calidad para los productos, bienes y servicios de Navarra.

d) Informar a los consumidores sobre los productos peligrosos detectados en el mercado, en las condiciones que reglamentariamente se establezcan”

Motivación: Completar el apartado para garantizar a los consumidores una mayor

ENMIENDAS AL ARTÍCULO 16

ENMIENDA NÚM. 39

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
ARALAR

Enmienda de adición de un nuevo párrafo al punto 1 del artículo 16, Oficinas de información al consumidor, cuyo texto quedaría redactado de la siguiente manera:

“..de una asociación de consumidores. Asimismo, el Gobierno de Navarra garantizará un número de oficinas públicas suficientes para garantizar la atención en todo el territorio de Navarra.”

Motivación: Independientemente de acuerdos con oficinas de asociaciones de usuarios, el Gobierno debe garantizar una red pública suficiente y repartida en el territorio.

ENMIENDA NÚM. 40

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
EUSKO ALKARTASUNA

Enmienda de adición de en el apartado 2 en el artículo 16.

Se propone el siguiente texto subrayado:

2. La oficinas de información al consumidor no podrán realizar ningún tipo de publicidad, expresa o encubierta, de productos o servicios.

Motivación: Concretar y completar la redacción propuesta.

ENMIENDA NÚM. 41

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
EUSKO ALKARTASUNA

Enmienda de adición de un nuevo apartado 4 en el artículo 16

Se propone el siguiente texto:

“4. Dentro de la labor de coordinación se establecerá una red informática de centros de información y atención de consumo, en la que se atenderá en las dos lenguas oficiales de nuestra comunidad, castellano y euskara, y a la que podrán sumarse tanto las oficinas públicas como las privadas, dependiente y gestionada por el órgano competente en materia de consumo del Gobierno de Navarra, que permita una circulación ágil de la información, favoreciendo la localización inmediata de los problemas y la planificación de las actuaciones concretas”

Motivación: Mejorar y completar la redacción propuesta.

ENMIENDAS AL ARTÍCULO 17

ENMIENDA NÚM. 42

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
ARALAR

Enmienda de adición al primer párrafo del artículo 17, Funciones de las oficinas de información al consumidor, cuyo texto quedaría redactado de la siguiente manera:

“Son funciones básicas de las oficinas de información al consumidor, bien sean públicas o concertadas, el atender de forma universal y gratuita a cualquier ciudadano/a que lo demande”

Motivación: El acceso de este derecho como usuario ha de estar garantizado por la Administración en los mismos términos de los servicios públicos básicos, es decir, de forma universal y gratuita.

ENMIENDA NÚM. 43

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
EUSKO ALKARTASUNA

Enmienda de adición de un nuevo artículo 17 bis
Se propone el siguiente texto:

“17 bis. Obligaciones de las Administraciones públicas para con las oficinas de información al consumidor.

Con el fin de que las oficinas de información al consumidor puedan cumplir su función, los distintos organismos públicos deberán facilitar a las mismas, a través del Departamento competente en materia de consumo, los siguientes datos:

a) Referencia sobre el registro y autorización de productos, servicios, actividades y funciones.

b) Relación de los productos, servicios, actividades y funciones que se encuentren suspendidos, retirados o prohibidos cuando exista riesgo grave para la salud o seguridad de las personas o para el medio ambiente.

c) Relación de las sanciones firmes impuestas por infracciones graves o muy graves relacionadas con los derechos de los consumidores, con expresa mención de la personas o entidades sancionadas y las causas de dichas sanciones en los casos en que se hayan acordado la publicidad de la sanción como sanción accesoria, conforme a lo previsto en el artículo 43. 3 de esta ley.

d) Relación de la regulación de precios y condiciones de productos, servicios, actividades y funciones de uso o consumo común, ordinario y generalizado.”

Motivación: Mejorar y completar la redacción propuesta.

ENMIENDA NÚM. 44

FORMULADA POR EL GRUPO PARLAMENTARIO EUSKO ALKARTASUNA

Enmienda de adición de un nuevo artículo 17 ter.

Se propone el siguiente artículo:

“Artículo 17 ter. Acceso a la información europea en materia de consumo.

Con el fin de asesorar y orientar a los consumidores y usuarios en sus transacciones dentro de la unión Europea, el Gobierno de Navarra garantizará el acceso a la información europea en materia de consumo. Con este fin, participará en organizaciones y proyectos de ámbito europeo en materia de consumo y mantendrá permanentemente actualizada la información sobre normativa, actividad y proyectos de las diferentes instituciones europeas, así como de las actividades y proyectos de otros países y regiones de Europa.”

Motivación: Facilitar el acceso a la información europea en materia de consumo.

ENMIENDA AL ARTÍCULO 18

ENMIENDA NÚM. 45

FORMULADA POR EL GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTAS DEL PARLAMENTO DE NAVARRA

Enmienda de modificación del artículo 18. Se propone la sustitución del artículo 18 por el siguiente texto:

“Artículo 18. Derecho a la educación y formación.

1. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral de Navarra velarán para que los ciudadanos puedan recibir información y educación en materia de consumo, conocer sus derechos como consumidores y la manera de ejercerlos con responsabilidad, como una contribución a la formación integral de la persona.

2. La Administración de la Comunidad Foral, con el objetivo de hacer efectivo este derecho a la educación en materia de consumo, adoptará las medidas oportunas para:

a) Establecer la colaboración precisa con los órganos competentes para incluir la educación del consumidor dentro del currículo ordinario, en todos los ciclos y niveles de la educación obligatoria.

b) Asegurar la formación permanente en materia de consumo del personal docente, en colaboración con los organismos competentes en materia de educación.

c) Asegurar la formación permanente en materia de consumo del personal que ejerza funciones de información y orientación a los consumidores.

d) Elaborar y publicar materiales didácticos de apoyo a la educación y formación de los consumidores.

3. La educación del consumidor estará orientada a la adecuación de las pautas de consumo hacia la utilización racional de los recursos, a la prevención del sobreendeudamiento, a la incorporación de valores ecológicos en las decisiones individuales de compra, uso, disfrute y eliminación de los productos de consumo y a la corresponsabilización y participación del consumidor en la conservación del medio ambiente y en la consecución del desarrollo sostenible.”

Motivación: Mejora el texto del proyecto.

ENMIENDAS AL ARTÍCULO 19**ENMIENDA NÚM. 46**

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
**SOCIALISTAS DEL PARLAMENTO DE
NAVARRA**

Enmienda de modificación del artículo 19. Se propone la sustitución del artículo 19 por el siguiente texto:

“Artículo 19. Formación en medios de comunicación.

Los medios de comunicación social de los que sea titular el Gobierno de Navarra dedicarán en sus respectivas programaciones espacios no publicitarios, destinados a la educación y formación de los consumidores, en la forma que reglamentariamente se determine, pudiéndose contar para ello con colaboración las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios”

Motivación: Mejora el texto del proyecto.

ENMIENDA NÚM. 47

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
**IZQUIERDA UNIDA DE NAVARRA-
NAFARROAKO EZKER BATUA**

Enmienda de modificación del artículo 19.

Donde dice “..fomentarán...” debe decir “..propiciarán...”

Motivación: Dar una redacción más imperativa al deber de la Administración.

ENMIENDA AL ARTÍCULO 20**ENMIENDA NÚM. 48**

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
ARALAR

Enmienda de adición de un nuevo punto 3 al artículo 20, Ejercicio de estos derechos, cuyo texto quedaría redactado de la siguiente manera:

“3. De igual forma, estas asociaciones de consumidores serán reconocidas por las administraciones foral y local como interlocutoras en las relaciones bilaterales”

Motivación: Además del funcionamiento del Consejo Navarro de Consumo, las administraciones han de cultivar la bilateralidad con las asociaciones para resolver y mejorar los problemas diarios que se presentan.

ENMIENDAS AL ARTÍCULO 22**ENMIENDA NÚM. 49**

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
**IZQUIERDA UNIDA DE NAVARRA-
NAFARROAKO EZKER BATUA**

Enmienda de supresión del siguiente texto del artículo 22:

“..y en particular, se abstendrán de divulgar informaciones que no se encuentren respaldadas por acreditaciones, resultados analíticos o controles de calidad suficientemente contrastados...”

Motivación: ¿Quién va a decidir si una información que divulgue una asociación de consumidores está suficientemente contrastada? ¿La propia administración que le puede sancionar? Esta redacción puede propiciar la autocensura. Además, los límites a las actuaciones de las asociaciones de consumidores están claramente explicitados en el artículo 24, y en concreto en el 24 e).

ENMIENDA NÚM. 50

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
ARALAR

Enmienda de modificación del artículo 22, Funcionamiento de las asociaciones de consumidores, cuyo texto quedaría redactado de la siguiente manera:

“Las asociaciones de consumidores..., que les son exigibles, así como a los objetivos determinados en los estatutos de los que se han dotado”

Motivación: Es necesario establecer criterios objetivos y de respeto hacia los fines y funcionamiento de las asociaciones de consumidores. No es aceptable la censura subjetiva de la administración.

ENMIENDAS AL ARTÍCULO 24**ENMIENDA NÚM. 51**

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
**IZQUIERDA UNIDA DE NAVARRA-
NAFARROAKO EZKER BATUA**

Enmienda de supresión de la letra f) del número 1 del artículo 24.

Motivación: ¿Quién va a decidir si una información que divulgue una Asociación de Consumidores está suficientemente contrastada? ¿La propia administración que le puede sancionar? Esta redacción puede propiciar la autocensura. Además, los límites a las actuaciones de las asociaciones de consumidores están claramente explicadas en el artículo 24, y en concreto en el 24 e).

ENMIENDA NÚM. 52

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
ARALAR

Enmienda de modificación de la letra f) del punto 1) del artículo 24, Asociaciones de consumidores excluidas de los beneficios legales, cuyo texto quedaría redactado de la siguiente manera:

“Incumplir los objetivos y funciones para las que fueron creadas”

Motivación: El texto es restrictivo y ejerce de censura sobre los fines u objetivos sobre los que libre y voluntariamente deciden asociarse.

ENMIENDAS AL ARTÍCULO 25**ENMIENDA NÚM. 53**

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
**IZQUIERDA UNIDA DE NAVARRA-
NAFARROAKO EZKER BATUA**

Enmienda de adición al número 2 del artículo 25.

Añadir después de “...preceptivamente...” el siguiente texto:

“..y con carácter previo a su aprobación...”

Motivación: El Consejo Navarro de Consumo debe informar las normas que se dicten en mate-

ria de consumo no solo preceptivamente, sino antes de su aprobación.

ENMIENDA NÚM. 54

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
EUSKO ALKARTASUNA

Enmienda de adición nuevo apartado 4 en el artículo 25. Se propone el siguiente texto:

“4. El Consejo Navarro de Consumo elaborará anualmente un informe sobre la actividad, política global en materia de consumo y, en su caso, sugerencias a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra en el ámbito de su competencia”

Motivación: Facilitar el seguimiento y la evaluación en materia de consumo.

ENMIENDAS AL ARTÍCULO 26**ENMIENDA NÚM. 55**

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
EUSKO ALKARTASUNA

Enmienda de adición de un nuevo artículo 26 bis.

Se propone el siguiente texto:

“Nuevo artículo. Reparación de daños.

Los consumidores y usuarios tienen derecho a ser indemnizados por los daños y perjuicios producidos en el consumo de bienes y servicios, salvo que el daño haya sido causado por su culpa exclusiva o por la de las personas de las que deba responder civilmente.

Los órganos de defensa del consumidor adoptarán aquellas medidas que favorezcan y promuevan la indemnización y reparación de daños a los consumidores, incluyendo entre ellos los procedimientos voluntarios de resolución de conflictos”

Motivación: Establecer una previsión que facilite la reclamación de los daños y perjuicios producidos por el consumo de bienes y servicios.

ENMIENDA NÚM. 56

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
EUSKO ALKARTASUNA

Enmienda de adición de un nuevo capítulo VI. Derechos lingüísticos de los consumidores y usuarios.

Se propone el siguiente texto:

“Capítulo VI. Derechos lingüísticos de los consumidores y usuarios.

Artículo 26 bis. Derechos lingüísticos de los consumidores y usuarios.

Los consumidores y usuarios tienen derecho a recibir en euskara y en castellano la información sobre bienes y servicios en los términos contemplados en el artículo 15 de la presente ley.

Artículo 26 ter. Entidades públicas.

1. Las entidades públicas garantizarán la presencia de las dos lenguas oficiales en sus relaciones con los consumidores y usuarios en la forma siguiente:

a) En los establecimientos del ámbito territorial de la Comunidad Foral de Navarra, rótulos, avisos, y en general comunicaciones dirigidas al público se formularán en euskara y en castellano.

b) Los impresos o modelos oficiales confeccionados para su cumplimentación por los consumidores y usuarios.

c) Salvo excepción expresa del consumidor y usuario a favor de la utilización de una de las dos lenguas oficiales, los contratos de adhesión, los contratos con cláusulas tipo, los contratos normados, las condiciones generales y la documentación que se refiera a los mismos o que se desprenda de la realización de los citados contratos tendrán redacción bilingüe.

d) Las comunicaciones dirigidas a consumidores en particular, así como facturas, presupuestos y documentos análogos deberán redactarse en forma bilingüe, salvo que el consumidor y usuario elija expresamente la utilización de una de las dos lenguas oficiales.

e) Los manuales de instrucciones de uso y mantenimiento, documentos de garantía, etiquetaje y envasado de los productos o servicios deberán redactarse en bilingüe.

f) La oferta, promoción y publicidad de los productos, bienes y servicios destinados a los consumidores y usuarios, cualesquiera que sean los

soportes utilizados, se realizarán en forma bilingüe.

2. En sus relaciones con las entidades públicas, los consumidores y usuarios tienen derecho a ser atendidos en la lengua oficial que elijan, por lo tanto, el Gobierno de Navarra adoptará las medidas oportunas y se arbitrarán los medios necesarios para garantizar de forma progresiva el ejercicio de este derecho.”

Motivación: Garantizar los derechos de los consumidores y usuarios a utilizar ambas lenguas oficiales de nuestra comunidad.

ENMIENDA NÚM. 57

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
EUSKO ALKARTASUNA

Enmienda de adición de un nuevo artículo 26 quáter.

“Artículo 26 quáter. Actuación Pública de fomento.

1. El Gobierno de Navarra impulsará las medidas oportunas y arbitraré los medios necesarios para impulsar el uso del euskara en el ámbito de las actuaciones de las entidades que ofrecen bienes y servicios a los consumidores y usuarios.

2. El Gobierno de Navarra promoverá la difusión de materiales con lenguaje que faciliten el uso del euskara en este ámbito.”

Motivación: Garantizar el impulso y el fomento del euskera.

ENMIENDA AL ARTÍCULO 27**ENMIENDA NÚM. 58**

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
MIXTO

Enmienda de modificación del artículo 27.3, que quedará redactado de la siguiente manera:

“Artículo 27.3. Las actuaciones de inspección podrán recaer sobre todos los bienes y servicios que se ofrecen o estén destinados a ofrecerse a los consumidores y se llevarán a cabo preferentemente sobre aquellos bienes, productos y servicios considerados como de uso o consumo común, ordinario y generalizado.”

Motivación: La actuación de la inspección de consumo es por sí misma de gran amplitud por lo que no parece necesario ampliarla a las materias primas como a la maquinaria, sino que se debe restringir a los bienes y servicios disponibles en el mercado. Además, la maquinaria es objeto de control en el ámbito de la seguridad industrial y de la seguridad en el trabajo.

ENMIENDAS AL ARTÍCULO 29

ENMIENDA NÚM. 59

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
**IZQUIERDA UNIDA DE NAVARRA-
NAFARROAKO EZKER BATUA**

Enmienda de modificación del número 1 del artículo 29.

Donde dice "...se podrá desarrollar..." debe decir "...se desarrollará..."

Motivación: Parece obvio que la Inspección de Consumo del Gobierno de Navarra debe desarrollar la actividad de inspección.

ENMIENDA AL ARTÍCULO 35

ENMIENDA NÚM. 60

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
ARALAR

Enmienda de adición de un nuevo artículo, que sería el artículo 35 bis, Tramitación de denuncias, cuyo texto quedaría redactado de la siguiente manera:

"35 bis. Los usuarios o consumidores podrán presentar en las oficinas públicas o concertadas, denuncias o quejas sobre su experiencia como consumidores o usuarios. Dichas oficinas, atenderán y analizarán las quejas o denuncias presentadas para su estudio y darán en un plazo razonable contestación a las mismas, así como orientación sobre futuras actuaciones a seguir".

Motivación: Es incomprensible una ley de defensa de consumidores y usuarios donde explícitamente no quede recogida y regulada la tramitación de quejas y el procedimiento a seguir.

ENMIENDA AL ARTÍCULO 37

ENMIENDA NÚM. 61

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
EUSKO ALKARTASUNA

Enmienda de modificación del artículo 37. Arbitraje de consumo.

El texto quedaría redactado de la siguiente manera:

"Artículo 37. Arbitraje de consumo.

1. Las Administraciones públicas de Navarra, en el ámbito de sus competencias, ejercerán las funciones que la legislación vigente les atribuya de fomento, gestión y desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo, dotándolo para ello de los medios materiales y humanos necesarios.

2. El Gobierno de Navarra, previa consulta al Parlamento de Navarra, establecerá los procedimientos que permitan difundir el arbitraje como medio de agilizar la resolución de conflictos en materia de consumo.

3. La Administraciones Públicas de Navarra, en el ámbito de sus competencias, propiciarán que las entidades o empresas públicas que dependen de ellas y las entidades o empresas privadas que gestionen servicios públicos y de interés general se adhieran al Sistema Arbitral de Consumo."

Motivación: Mejorar la redacción del texto.

ENMIENDA AL ARTÍCULO 39

ENMIENDA NÚM. 62

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
ARALAR

Enmienda de modificación de la letra m) del artículo 39, Tipificación de las infracciones, cuyo texto quedaría redactado de la siguiente manera:

"m) La introducción de cláusulas abusivas o no claras"

Motivación: Además de las cláusulas abusivas, un problema importante en la incorporación de cláusulas no claras destinadas a generar confusión o engaño al consumidor.

ENMIENDA AL ARTÍCULO 42**ENMIENDA NÚM. 63**

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
**SOCIALISTAS DEL PARLAMENTO DE
NAVARRA**

Enmienda de adición al artículo 42. Se propone la adición de un nuevo artículo 42 bis con el siguiente texto:

“Artículo 42 bis. Tramos de las multas.

a) A efectos de graduación de la sanción de multa, en función de su gravedad, esta se dividirá en dos tramos, inferior y superior, de igual extensión. Sobre esta base se observarán, según las circunstancias que concurran, las siguientes reglas:

1.º Si concurre sólo una circunstancia atenuante, la sanción se impondrá en su mitad inferior. Cuando sean varias, en la cuantía mínima de dicha mitad, pudiendo llegar en supuestos muy cualificados a sancionarse conforme al marco sancionador correspondiente a las infracciones inmediatamente inferiores en gravedad.

2.º Si concurre sólo una circunstancia agravante, la sanción se impondrá en su mitad superior. Cuando sean varias o una muy cualificada, podrá alcanzar la cuantía máxima de dicha mitad.

3.º Si no concurren circunstancias atenuantes ni agravantes, el órgano sancionador, en atención a todas aquellas otras circunstancias de la infracción, individualizará la sanción dentro de la mitad inferior.

4.º Si concurren tanto circunstancias atenuantes como agravantes, el órgano sancionador las valorará conjuntamente, pudiendo imponer la sanción entre el mínimo y el máximo correspondiente a la calificación de la infracción por su gravedad.

b) Para la determinación de la multa procedente, aunque sin bajar en ningún caso del mínimo legalmente establecido, se podrá tener en cuenta la situación económica del infractor”

Motivación: Mejora el texto del proyecto.

ENMIENDA AL ARTÍCULO 45**ENMIENDA NÚM. 64**

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
ARALAR

Enmienda de modificación de las letras a), b) y c) del punto 1 del artículo 45, Prescripción de las infracciones, cuyos textos quedarían redactados de la siguiente manera:

“a) Las infracciones muy graves, a los cinco años.

b) Las infracciones graves, a los tres años.

c) Las infracciones leves, a los dos años”

Motivación: Consideramos escasos los plazos de la Ley.

ENMIENDAS AL ARTÍCULO 46**ENMIENDA NÚM. 65**

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
ARALAR

Enmienda de modificación de las letras a), b) y c) del punto 1 del artículo 46, Prescripción de las sanciones, cuyos textos quedarían redactados de la siguiente manera:

“a) Las sanciones por infracciones muy graves, a los cinco años.

b) Las sanciones por infracciones graves, a los tres años.

c) Las sanciones por infracciones leves, a los dos años”

Motivación: Consideramos escasos los plazos de la Ley.

ENMIENDA NÚM. 66

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
**SOCIALISTAS DEL PARLAMENTO DE
NAVARRA**

Enmienda de adición al artículo 46. Se propone la adición de un nuevo artículo 46 bis con el siguiente texto:

“Artículo 46 bis. Condonación de sanciones.

1. Las sanciones firmes podrán condonarse, mediante acuerdo graciable del órgano que se determine competente, cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:

a) El infractor haya procedido a satisfacer a los consumidores perjudicados por la infracción.

b) La empresa infractora se encuentre sometida a los procedimientos de arbitraje de carácter general establecidos para la solución extrajudicial de conflictos en materia de consumo.

c) En la infracción sancionada no se hubiera apreciado la reincidencia.

d) No se hubiera producido un beneficio ilícito, salvo en lo dispuesto en el apartado 2 de este artículo.

e) La empresa infractora haya pasado a estar controlada por otros accionistas, propietarios o gestores después de cometerse la infracción o esté incurso en un procedimiento concursal, o se den otras circunstancias que hagan que el cumplimiento de la sanción en sus propios términos atente contra la equidad o perjudique a los intereses generales, a los de los propios afectados por la infracción o a los de terceros.

2. La condonación podrá afectar a las multas hasta tres cuartas partes de su importe y a las demás sanciones parcial o totalmente, salvo en lo relativo al comiso del beneficio ilícito, que deberá hacerse efectivo para que la condonación acordada surta efecto.

3. El procedimiento se iniciará a solicitud del sancionado. La correspondiente solicitud será dirigida al órgano competente para su resolución en el plazo de tres meses contados desde que la sanción haya alcanzado firmeza. Podrá ser presentada con anterioridad a la citada firmeza si, al mismo tiempo, manifiesta su voluntad de no interponer recursos contra la sanción. Transcurridos tres meses sin resolución expresa, la petición se podrá entender denegada.

4. La tramitación de este procedimiento suspenderá los plazos de prescripción de la sanción.

5. La condonación deberá revocarse, previa audiencia del interesado, en los tres años siguientes a su otorgamiento, si el beneficiario comete nuevas infracciones graves o muy graves o no satisface efectivamente los perjuicios ocasionados a los consumidores.

La revocación supondrá la ejecución íntegra de la sanción sin que el plazo transcurrido se compute a efectos de prescripción de la sanción. En cualquier caso, en las infracciones futuras se ten-

drá en cuenta, para determinar la sanción procedente, la infracción cuya sanción fue condonada.”

Motivación: Mejora el texto del proyecto.

ENMIENDAS A LAS DISPOSICIONES ADICIONALES

ENMIENDA NÚM. 67

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
ARALAR

Enmienda de modificación del punto 2 de la disposición adicional primera, Desarrollo y aplicación de la Ley Foral, cuyo texto quedaría redactado de la siguiente manera:

“2. En el plazo de 6 meses desde la entrada en vigor...”

Motivación: El plazo es excesivo para que el Gobierno aborde un problema urgente.

ENMIENDA NÚM. 68

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
**SOCIALISTAS DEL PARLAMENTO DE
NAVARRA**

Enmienda de adición a la disposición adicional primera.

Se propone la adición de dos nuevos apartados en la disposición adicional primera con el siguiente texto:

“3. Corresponderá al Consejo de Gobierno la revisión y actualización periódica de las cuantías previstas para las sanciones pecuniarias, para lo que se tendrá en cuenta la variación de los índices de precios para el consumo.

4. El ejercicio de las competencias de protección de los consumidores y usuarios será compatible y supletorio del que en su caso se establezca en el Ordenamiento Estatal, o Autonómico para la protección de los usuarios de servicios públicos o de interés general”

Motivación: Mejora el texto del proyecto.

ENMIENDA GENÉRICA**ENMIENDA NÚM. 69**

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
MIXTO

Enmienda genérica de modificación en todo el texto de la ley, que quedará redactado de la siguiente manera:

Donde dice “consumidores y usuarios” debe decir “personas consumidoras y usuarias”.

Motivación: En todo el texto no se ha tenido en cuenta la variable de género por lo que se considera necesario modificar las menciones a los consumidores y usuarios en general por personas consumidoras y usuarias.

ENMIENDA AL TÍTULO**ENMIENDA NÚM. 70**

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
**SOCIALISTAS DEL PARLAMENTO DE
NAVARRA**

Enmienda de modificación del título del proyecto de ley. Se propone la sustitución del título por el siguiente:

“Proyecto de ley Foral del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de Navarra”.

Motivación: El término estatuto está de máxima vigencia y se identifica como un conjunto de derechos, protegidos, y deberes de los administrados.

ENMIENDAS A LAS RÚBRICAS**ENMIENDA NÚM. 71**

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
**SOCIALISTAS DEL PARLAMENTO DE
NAVARRA**

Enmienda de modificación del título II. Se propone sustituir el título II por el siguiente:

“TÍTULO II. Derechos de los consumidores”

Motivación: Desde el punto de definición de situaciones de protección prioritarias resulta más adecuada.

ENMIENDA NÚM. 72

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
**SOCIALISTAS DEL PARLAMENTO DE
NAVARRA**

Enmienda de modificación del capítulo II. Se propone la sustitución del título del Capítulo II, por el siguiente texto:

“Capítulo II. Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales”.

Motivación: Mejora el texto del proyecto.

ENMIENDA NÚM. 73

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
**SOCIALISTAS DEL PARLAMENTO DE
NAVARRA**

Enmienda de modificación del capítulo III. Se propone la sustitución del título del capítulo III, por el siguiente texto:

“Capítulo III. Derecho de información”.

Motivación: Mejora el texto del proyecto.

ENMIENDA A LA
EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**ENMIENDA NÚM. 74**

FORMULADA POR EL
GRUPO PARLAMENTARIO
**IZQUIERDA UNIDA DE NAVARRA-
NAFARROAKO EZKER BATUA**

Enmienda de supresión del párrafo octavo del apartado 2 de la exposición de motivos.

Motivación: El Tratado por el que se establece una Constitución para Europa al que alude la exposición de motivos no es un texto jurídico en vigor, ni parece que vaya a serlo en el futuro.

PRECIO DE LA SUSCRIPCIÓN BOLETÍN OFICIAL Y DIARIO DE SESIONES	REDACCIÓN Y ADMINISTRACIÓN PARLAMENTO DE NAVARRA
Un año 43,95 euros	«Boletín Oficial del Parlamento de Navarra»
Precio del ejemplar Boletín Oficial..... 1,15 »	Navas de Tolosa, 1
Precio del ejemplar Diario de Sesiones..... 1,30 »	31002 PAMPLONA