



# BOLETIN OFICIAL DEL PARLAMENTO DE NAVARRA

---

VI Legislatura

Pamplona, 31 de mayo de 2006

NÚM. 52

---

## S U M A R I O

SERIE A:

**Proyectos de Ley Foral:**

- Proyecto de Ley Foral por la que se modifica la Ley Foral 4/2006, de 4 de abril, de modificación de la Ley Foral 2/1998, de 27 de marzo, del Voluntariado. Enmiendas presentadas ([Pág. 2](#)).
- Proyecto de Ley Foral de Defensa de los Consumidores y Usuarios. Dictamen aprobado por la Comisión de Industria y Tecnología, Comercio y Trabajo ([Pág. 4](#)).

SERIE G:

**Informes, Convocatorias e Información Parlamentaria:**

- Informe de fiscalización sobre el contrato de suministro de un nuevo gestor informático para el Centro de Coordinación de SOS Navarra, emitido por la Cámara de Comptos ([Pág. 19](#)).

---

**Serie A:  
PROYECTOS DE LEY FORAL**

---

**Proyecto de Ley Foral por la que se modifica la Ley Foral 4/2006, de 4 de abril, de modificación de la Ley Foral 2/1998, de 27 de marzo, del Voluntariado**

*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 por la que se modifica la Ley Foral 4/2006, de 4 de abril, de modificación de la Ley Foral 2/1998, de 27 de marzo, del Voluntariado, publicado en el Boletín Oficial de la Cámara número 41 de 3 de mayo de 2006.

Pamplona, 26 de mayo de 2006

El Presidente: Rafael Gurrea Induráin

ENMIENDA A LA TOTALIDAD

FORMULADA POR EL  
GRUPO PARLAMENTARIO  
**ARALAR**

Enmienda a la totalidad del proyecto de Ley Foral por la que se modifica la Ley Foral, 2/1998 de 27 de marzo, del Voluntariado, por la que se solicita su devolución al Gobierno de Navarra por los siguientes motivos:

Primero. No es de recibo que una Ley Foral aprobada el 4 de abril de 2006 se presente a la modificación con un acuerdo del Gobierno antes de un mes. Algunos de los Grupos del Parlamento que aprobamos la modificación de la Ley del Voluntariado lo hicimos, tal como es el caso del grupo enmendante, con absoluta convicción y tras el correspondiente análisis. La dignidad del Parlamento se resentiría por el cambio efectuado además previo anuncio de un Consejero que lo dice en la prensa en una actitud que no puede calificarse ni de responsable ni de ecuánime.

Segundo. La modificación propuesta, consistente simplemente en la supresión de la cobertura de enfermedad a los voluntarios en los seguros a

concertar por las entidades colaboradores y que ejerciten las acciones de voluntariado no está justificada.

A) Se pueden hacer tales seguros, tal como lo confirman diferentes entidades y casas de seguros.

B) Es justa e imprescindible dicha cobertura con las personas que presten su servicio como voluntarios.

C) La modificación-restricción propuesta es contradictoria con la actuación de las ONG en el ámbito internacional.

D) La modificación- restricción propuesta no es coherente con la normativa ahora establecida en la Administración central del Estado ni mucho menos con la normativa análoga internacional.

Tercero. Aralar considera que la asignatura pendiente para que la regulación del voluntariado alcance niveles de funcionamiento digno es precisamente el que las posibilidades de cobertura alcancen también a la cotización de Seguridad Social para las personas que ejerciendo el voluntariado se encuentran en edad y en situación de causar carencia. Evidentemente existen formas de voluntariado a ejercer por pensionistas o por personas que ya cuentan con otras cotizaciones.

Siendo este tema el que quedó pendiente en la modificación de la Ley del Voluntariado y siendo además una cuestión a establecer en los parámetros de la legislación comparada, lo que no resulta de recibo es que una modificación-restricción afecte a una cobertura esencial de los voluntarios. El Gobierno de UPN-CDN que no ha desarrollado la Ley del Voluntariado ni ha prestado la debida atención al desarrollo de esta actividad, incurre una vez más en una afrenta al Parlamento con la remisión de esta Ley.

ENMIENDAS AL ARTICULADO**ENMIENDA NÚM. 1**

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

Enmienda de modificación del artículo único del proyecto, que quedará con el contenido siguiente:

Artículo único. Modificación de la Ley Foral 2/1998, de 27 de marzo, del Voluntariado.

Se modifica el artículo 14 de la Ley Foral 2/1998, de 27 de marzo, del Voluntariado, en el sentido de añadir un nuevo apartado 4 con la siguiente redacción:

"4. Las cantidades satisfechas como aportación a entidades de voluntariado inscritas en el Registro del Voluntariado en virtud de convenios de colaboración o patrocinio, en las mismas condiciones contenidas en la normativa foral reguladora del régimen tributario de las fundaciones y de las actividades de patrocinio, darán derecho a practicar una deducción en cuota, en el porcentaje y conforme a lo establecido en la normativa foral reguladora del Impuesto sobre Sociedades y del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas".

Motivación: Establecer una medida de fomento que la normativa foral establece para diversas actividades benéficas, artísticas o deportivas pero que no está contemplada con carácter general para las entidades de voluntariado.

**ENMIENDA NÚM. 2**

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

Enmienda de adición de una disposición adicional con el contenido siguiente:

Disposición adicional. Modificación de la Ley Foral 22/1998, de 30 de diciembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

Se modifica el artículo 62 de la Ley Foral 22/1998, de 30 de diciembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas en el sentido de añadir un nuevo apartado 9 con la siguiente redacción:

"9. Deducción por actividades de voluntariado.

Los sujetos pasivos que acrediten la realización de actividades de voluntariado en una entidad inscrita en el Registro del Voluntariado con un mínimo de 200 horas anuales podrán deducir la cantidad de 685 euros".

Motivación: Establecer una medida adicional de fomento de la participación en entidades de voluntariado.

**ENMIENDA NÚM. 3**

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

Enmienda de modificación del título de la norma que será: "Ley Foral por la que se modifica la Ley Foral 2/1998, de 27 de marzo, del voluntariado.

Motivación: Por responder más fielmente al objeto del proyecto.

**ENMIENDA NÚM. 4**

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

Enmienda de la exposición de motivos, que quedará con el contenido siguiente:

"Mediante Ley Foral 2/1998, de 27 de marzo, se establece la regulación del voluntariado en la Comunidad Foral de Navarra, en ejercicio de las competencias exclusivas de Navarra en materia de asistencia social, de adecuada utilización del ocio, de desarrollo comunitario y política de la tercera edad recogidas en los números 17, 14 y 18 del artículo 44 de la Ley Orgánica 13/1982, de 10 de agosto, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra.

En la misma, y en particular en su capítulo IV, se establecen diversas medidas de fomento del voluntariado, como son actuaciones de información, campañas de divulgación y reconocimiento de las actividades de voluntariado, promoción de la participación personal y del apoyo económico y social de la ciudadanía, formación del voluntario para mejora de la calidad de sus actuaciones y asistencia técnica a las entidades de voluntariado, así como el apoyo económico mediante subvenciones y convenios o conciertos con las entidades de voluntariado para cubrir los gastos ocasionados.

Hasta el momento no se han establecido entre las medidas de fomento las deducciones fiscales a las personas que hacen aportaciones a las entidades de voluntariado, como por el contrario es frecuente en el fomento de diversas actividades benéficas, artísticas o deportivas que se vienen considerando de interés social. A la luz de la experiencia en la aplicación de la normativa referida se considera adecuado que se extiendan con carác-

ter general a las actividades de voluntariado los beneficios fiscales que ya son habituales en esas otras actuaciones. Por otro lado, se considera también conveniente establecer un inventivo fiscal para las personas que dedican con regularidad una parte de su tiempo a las labores de voluntariado».

Motivación: En coherencia con la enmienda que se presenta al artículo único.

## Proyecto de Ley Foral de Defensa de los Consumidores y Usuarios

### *DICTAMEN APROBADO POR LA COMISIÓN DE INDUSTRIA Y TECNOLOGÍA, COMERCIO Y TRABAJO*

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 136.6 del Reglamento de la Cámara, se ordena la publicación en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra del dictamen aprobado por la Comisión de Industria y Tecnología, Comercio y Trabajo, en relación con el 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.

En relación con el citado dictamen podrán ser defendidas ante el Pleno las siguientes enmiendas:

– Enmiendas núms. 17, 47, 49, 51, 59 y 74, del Grupo Parlamentario Izquierda Unida de Navarra-Nafarroako Ezker Batua.

– Enmiendas núms. 22, 30 y 69, del Ilmo. Sr. D. José Luis Etxegarai Andueza del Grupo Parlamentario Mixto.

– Enmiendas núms. 8, 12, 28, 31, 32, 34, 39, 42, 48, 50, 52, 60, 62, 64, 65 y 67, del Grupo Parlamentario Aralar.

– Enmiendas núms. 4, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 18, 21, 29, 33, 36, 45, 46, 63, 66, 68, 70, 73 y las “in voce” núms. 1, 2, 3, 4 y 5, del Grupo Parlamentario Socialistas del Parlamento de Navarra.

– Enmiendas núms. 1, 5, 6, 9, 23, 24, 25, 35, 37, 38, 40, 41, 43, 44, 54, 55, 56, 57 y 61, del Grupo Parlamentario Eusko Alkartasuna.

Las referidas enmiendas fueron publicadas en el Boletín Oficial de la Cámara núm. 39 de 28 de abril de 2006.

Las enmiendas “in voce” que se citan son las siguientes:

Enmienda in voce núm. 1

«Enmienda de modificación del artículo 1: Objeto.

Se propone la sustitución de “defensa de los derechos de los consumidores” por:

“..garantizar la protección y defensa de los derechos y los intereses de los consumidores”

Motivación: Mejora el texto del proyecto».

Enmienda in voce núm. 2

«Enmienda de modificación del artículo 2: Concepto de consumidor y usuario.

Se propone la sustitución del texto del artículo 2 por: “A los efectos de la presente Ley Foral, son consumidores y usuarios las personas físicas o jurídicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad empresarial o profesional».

Enmienda in voce núm. 3

«Enmienda de modificación del artículo 3: Supuestos de especial protección.

Se propone la modificación del artículo 3.1, que quedaría redactado de la siguiente manera:

“Serán objeto de especial protección así como de actuaciones específicas por las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral de Navarra, en el marco de lo dispuesto en la presente Ley Foral, tanto los consumidores individuales como los consumidores pertenecientes a colectivos que, por circunstancias especiales, se encuentren en una situación de inferioridad, subordinación o desprotección”».

Enmienda in voce núm. 4

«Enmienda de modificación del artículo 5: Derechos básicos de los consumidores.

Se propone la sustitución del artículo 5 por el siguiente:

“Son derechos básicos de los consumidores”

a) La información, la educación y la formación en materia de consumo.

b) La protección contra los riesgos que puedan afectar a la salud o la seguridad.

c) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales en particular frente a la inclusión de prácticas y cláusulas abusivas en los contratos.

d) La indemnización o reparación de los daños o perjuicios sufridos.

e) La representación, la audiencia en consulta y la participación a través de las organizaciones de consumidores».

Enmienda in voce núm. 5

«Enmienda de supresión.

Se propone la supresión de los apartados g), i), j) del artículo 11».

Pamplona, 29 de mayo de 2006

El Presidente: Rafael Gurrea Induráin

## DICTAMEN

### Proyecto de Ley Foral de Defensa de los Consumidores y Usuarios

#### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

##### 1

La protección de los derechos del consumidor como parte más vulnerable y en evidente situación de desigualdad, en un mundo de relaciones económicas dominadas por las modernas técnicas comerciales, las grandes estructuras de distribución, venta y prestación de servicios, propiciadas por el libre funcionamiento del mercado, la creciente globalización de la economía y el desarrollo de las nuevas tecnologías de la sociedad de la información, está teniendo reflejo en la legislación de los países de nuestro entorno.

De este modo, el derecho a la protección de la salud, la seguridad y los legítimos intereses económicos y sociales, junto al derecho a la información, a la educación y a la formación del consumidor, así como el derecho de representación,

consulta y participación a través de sus organizaciones, forman ya parte del derecho comparado y se hallan recogidos en las más modernas constituciones.

##### 2

El artículo 51 de nuestra Carta Magna dispone que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo mediante procedimientos eficaces la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos, promoverán la información y educación de los consumidores y usuarios y fomentarán sus organizaciones oyéndolas en las cuestiones que puedan afectarles, en los términos que la ley establezca.

En cumplimiento del mandato constitucional, las Cortes Generales aprobaron la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que tuvo como objetivos fundamentales los siguientes:

a) Establecer, sobre bases firmes y directas procedimientos eficaces para la defensa de los consumidores y usuarios.

b) Disponer del marco legal adecuado para favorecer el desarrollo óptimo del movimiento asociativo en este campo.

c) Declarar los principios, criterios, obligaciones y derechos que configuran la defensa de los consumidores y usuarios y que, en el ámbito de sus competencias, habrán de ser tenidos en cuenta por los poderes públicos en las actuaciones y desarrollos normativos futuros en el marco de la doctrina sentada por el Tribunal Constitucional.

Por otra parte, la protección de los consumidores en el Derecho Comunitario Europeo Originario comenzó a ser contemplada en el Acta Única Europea, mediante la referencia de su artículo 100.A.3 a que las propuestas de la Comisión para la aproximación de las legislaciones de los Estados miembros en materia de protección al consumidor se basarían en un nivel de protección elevado.

Posteriormente, tanto el Tratado de Maastricht en su artículo 129 A como el de Amsterdam en el artículo 153, que da nueva redacción al anterior, prevén la adopción de medidas por parte de la Comunidad que contribuyan a alcanzar un alto nivel de protección de los consumidores, sin perjuicio de que los Estados miembros mantengan y adopten medidas de mayor protección que deberán ser compatibles con el Tratado y notificarse a la Comisión.

Finalmente, el Tratado por el que se establece una Constitución para Europa, cuya entrada en vigor está inicialmente prevista para el 1 de noviembre de 2006, siempre y cuando se lleve a cabo el depósito de los instrumentos de ratificación por los Estados signatarios, prevé en su artículo 98 que en las políticas de la Unión se garantizará un nivel elevado de protección de los consumidores. Igualmente el artículo 235 integrado en la Sección 6ª "Protección de los Consumidores" señala que para promover los intereses de los consumidores y garantizarles un nivel elevado de protección, la Unión contribuirá a proteger la salud, la seguridad y los intereses económicos de los mismos, así como promover su derecho a la información, a la educación y a organizarse para defender sus intereses. Sin embargo, las medidas adoptadas a tal efecto no obstarán a que cada Estado miembro mantenga o apruebe disposiciones de mayor protección que deberán ser compatibles con la Constitución y se notificarán a la Comisión.

A lo anterior hay que añadir toda la producción normativa europea para la protección de los consumidores (Derecho Comunitario Derivado) que constituye una de las vías para alcanzar la deseable unificación del Derecho Privado Europeo en orden a la consecución de un espacio económico común al menos en los aspectos básicos. Este proceso armonizador se ha limitado, sin embargo, a la aprobación fragmentada y aislada de diversas disposiciones particulares de protección de los consumidores.

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

### 3

El cumplimiento del mandato constitucional y el efectivo ejercicio de las competencias atribuidas a Navarra hacen preciso el establecimiento de un instrumento jurídico de defensa del consumidor en el ámbito de la Comunidad Foral, acorde con las exigencias y demandas de la sociedad navarra, mediante la aprobación de una Ley Foral que establezca el marco jurídico adecuado para la protección de los derechos de los consumidores y usuarios y que sistematice las acciones que

deben emprender los poderes públicos para la protección de los mismos.

Así, cabe destacar como aspectos más significativos de la presente Ley Foral los siguientes:

a) La protección prioritaria de los colectivos en situación de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección más acusada, así como de los derechos del consumidor en relación con los productos o servicios de uso común, ordinario y generalizado.

b) El fomento de la acción preventiva en cuestiones de salud y seguridad mediante la realización de campañas de control de mercado, la adopción, en su caso, de las medidas cautelares previstas en esta Ley Foral y la exigencia a los empresarios y profesionales de la obligación de observar la diligencia debida en cada caso para proteger la salud y la seguridad de los consumidores, informando debidamente de los riesgos admisibles y absteniéndose de comercializar productos o servicios que impliquen riesgos inadmisibles dentro del respeto a un nivel elevado de protección de la salud y la seguridad.

c) La recopilación de una serie de derechos del consumidor en relación con la protección de sus intereses económicos y sociales, en su mayor parte ya regulados en otras normas jurídicas y entre los cuales hay que destacar la generalización del derecho al presupuesto previo por escrito, cuando el consumidor no pudiera conocer el precio total de la operación a través de los precios expuestos, la generalización igualmente del resguardo de depósito previo y por escrito, cuando se realice un depósito de bienes para llevar a cabo la operación concertada, la obligación de entregar al consumidor documento acreditativo de la operación (factura o tique) debidamente desglosado y, finalmente la reserva del derecho de admisión que pretende evitar la discriminación de los consumidores en el acceso a los establecimientos abiertos al público así como la prohibición de cualquier discriminación del consumidor en la adquisición de los bienes y en la prestación de los servicios demandados.

d) La promoción y fomento por los poderes públicos de la información, educación y formación del consumidor a través de diversos cauces como son las oficinas de información al consumidor; la incorporación al sistema educativo de los contenidos adecuados para la formación de los alumnos en materia de consumo; el fomento de la elaboración y publicación de material didáctico a tal efecto; la difusión e información sobre los derechos del

consumidor a través de los medios de comunicación y de la realización de campañas informativas.

e) El reconocimiento de las cooperativas de consumo como asociaciones de consumidores siempre que la información, educación y formación de sus socios en materia de consumo forme parte de su objeto social y a tal fin tengan constituido un fondo social integrado como mínimo por el 10 por 100 de los excedentes netos de cada ejercicio social.

f) El reconocimiento a las asociaciones de consumidores del derecho de audiencia en consulta, participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que se dicten en materia de consumo y la representación de sus intereses, así como el fomento del asociacionismo de los consumidores y la promoción del diálogo de sus organizaciones con las de empresarios y profesionales a través del Consejo Navarro de Consumo.

g) El fomento por los poderes públicos de la mediación y la conciliación así como la promoción y el apoyo institucional al sistema arbitral de consumo, como vías o mecanismos extrajudiciales de resolución de los conflictos que afectan a los consumidores.

h) La atribución a la Inspección de Consumo de amplias competencias en lo que se refiere a la inspección y control de productos, bienes y servicios, en orden a la protección del consumidor, sin perjuicio de la competencia de otros órganos de inspección con incidencia en consumo dentro de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y de las competencias en la materia de las Entidades Locales, todo ello en un marco de coordinación y colaboración de los diferentes órganos de inspección.

i) Por otra parte, y como novedad en lo que a las medidas cautelares se refiere, se prevé la posibilidad de adopción de las mismas no sólo cuando existan claros indicios de riesgo para la salud o la seguridad de los consumidores sino también cuando se vulneren de forma grave los legítimos intereses de los mismos.

j) Finalmente, y como novedades en el ámbito del procedimiento sancionador, se ha procurado recoger una enumeración de tipos infractores lo suficientemente amplia como para que se cumpla el principio constitucional de tipicidad; se ha previsto la ponderación de la cuantía de las sanciones en función de la corrección de la conducta infractora, con lo que el procedimiento sancionador además de tutelar el interés público, consistente en el cumplimiento de la norma, tutela indi-

rectamente el interés privado del consumidor denunciante, incentivando a través de este mecanismo la rectificación del infractor; así mismo se han establecido una serie de sanciones accesorias o efectos accesorios de las sanciones entre las cuales hay que destacar el cierre temporal de la empresa en el supuesto de infracciones muy graves, la posibilidad de exigir al infractor la rectificación de la publicidad ilícita, la cancelación, supresión, suspensión o denegación de ayudas oficiales o la inhabilitación para contratar con las Administraciones Públicas de Navarra.

#### 4

La Ley Foral se estructura en un total de cuatro Títulos, una disposición adicional, una derogatoria y dos disposiciones finales. El Título I define el objeto y ámbito de aplicación subjetivo y territorial de la Ley Foral. En el Título II se enumeran los derechos que se reconocen a los consumidores y usuarios. El Título III viene dedicado a los mecanismos de protección de los derechos de los consumidores, tales como la inspección y control de productos, bienes y servicios, las medidas cautelares o preventivas y las vías extrajudiciales de resolución de conflictos, como la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo. Finalmente el Título IV se refiere a la potestad sancionadora, que deberá ejercerse de conformidad con los principios establecidos en la legislación básica estatal y precisados por la doctrina del Tribunal Constitucional, siguiendo el procedimiento reglamentariamente establecido y aplicando los tipos infractores, criterios de calificación y graduación, sanciones y plazos de prescripción previstos en esta Ley Foral, todo ello sin perjuicio de la aplicación supletoria del Título V de la Ley Foral 15/2004, de 3 de diciembre, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, cuando sea esta última la que ejerza la potestad sancionadora.

### TÍTULO I

#### Disposiciones generales

##### 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, en cumplimiento del mandato establecido en los apartados 1 y 2 del artículo 51 de la Constitución Española y en ejercicio de la competencia que le reconoce el artículo 56.1.d) de la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra.

##### Artículo 2. Concepto de consumidor y usuario.

1. A efectos de la presente Ley Foral, se entienden por consumidores y usuarios las personas físicas o jurídicas a las que se oferten bienes, productos o servicios, y las que los adquieran, utilicen o disfruten, como destinatarios finales, para uso o consumo personal, familiar o colectivo, siempre que quien los ofrezca o ponga a su disposición ostente la condición de empresario o profesional, con independencia de su naturaleza privada o pública siempre que, en este último caso, desarrolle su actividad empresarial o profesional en régimen de derecho privado.

2. No tendrán la consideración de consumidores y usuarios quienes adquieran, utilicen o disfruten bienes, productos y servicios dentro del ámbito de una actividad empresarial o profesional.

3. A los efectos previstos en esta Ley Foral las referencias en la misma a los consumidores se entenderán hechas a los consumidores y usuarios.

#### **Artículo 3.** Supuestos de especial protección.

1. Serán objeto de especial protección así como de actuaciones específicas por las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral de Navarra, en el marco de lo dispuesto en la presente Ley Foral, los consumidores pertenecientes a colectivos que, por circunstancias especiales, se encuentren en una situación de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección más acusada, tales como menores de edad, ancianos, discapacitados, inmigrantes y otros análogos.

2. Asimismo, serán objeto de especial protección los derechos de los consumidores cuando guarden relación directa con productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

**Artículo 4.** Competencias de las Administraciones Públicas de Navarra.

1. Corresponde al Gobierno 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.

2. Corresponde a las Entidades Locales ejercer las competencias que en materia de defensa del consumidor les atribuya la legislación vigente.

3. El Gobierno de Navarra adoptará las medidas oportunas para la coordinación y cooperación entre las Administraciones Públicas y entre los diferentes organismos con competencias en materia de consumo.

## **TÍTULO II**

### **Derechos de los consumidores**

**Artículo 5.** Derechos básicos de los consumidores.

Son derechos básicos de los consumidores:

a) La protección de la salud y la seguridad.

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

c) La información, la educación y la formación en materia de consumo.

d) La representación, la audiencia en consulta y la participación a través de las organizaciones de consumidores legalmente constituidas.

e) La indemnización o reparación efectiva de los daños o perjuicios sufridos.

**Artículo 6.** Irrenunciabilidad de derechos y principio de condición más beneficiosa.

1. Será nula de pleno derecho la renuncia previa al ejercicio de los derechos reconocidos en esta Ley Foral y normas complementarias, así como todo pacto que tenga por objeto la exclusión de su aplicación.

2. Los actos realizados en fraude de la presente Ley Foral o su normativa complementaria no impedirán la aplicación de la norma que se trate de eludir, de acuerdo con la legislación civil.

3. Los casos de concurrencia entre lo dispuesto en esta Ley Foral y cualquier otra norma civil, mercantil o administrativa se resolverán de acuerdo con el principio de condición más beneficiosa para el consumidor.

## **CAPÍTULO I**

### **Derecho a la protección de la salud y la seguridad**

**Artículo 7.** Principios generales.

1. Los productos, bienes y servicios destinados a los consumidores y usuarios no implicarán riesgos para su salud o seguridad, salvo los usuales o reglamentariamente admisibles en condiciones normales y previsibles de utilización, ponderándose a dicho efecto sus características, su utilización y posibles efectos junto con otros productos, bienes o servicios, su forma de presentación, publicidad y etiquetado y las características de los consumidores y usuarios a los que van destinados, todo ello dentro del respeto a un nivel elevado de protección de la salud y la seguridad de las personas.



2. En todo caso, los riesgos que no sean inmediatamente perceptibles sin avisos adecuados y derivados de la normal o previsible utilización o consumo de productos, bienes y servicios, por razón de su naturaleza, sus condiciones de duración y de las personas a las que vayan destinados, deberán ser puestos en conocimiento previo de los consumidores de forma clara y por los medios que resulten apropiados.

**Artículo 8.** Actuaciones de vigilancia y control de mercado.

1. Los poderes públicos, en el ámbito de sus competencias, velarán por la correcta aplicación de las normas sobre protección de la salud y la seguridad de los consumidores. Para ello, ejercerán la adecuada vigilancia y control de mercado y desarrollarán, entre otras, las siguientes actuaciones:

- a) Efectuar controles para garantizar la seguridad y calidad de los bienes, productos y servicios.
- b) Realizar tomas de muestras para someterlas a técnicas de ensayo y análisis.
- c) Adoptar las medidas cautelares que se consideren necesarias para garantizar la comercialización de productos, bienes y servicios seguros.
- d) Exigir la información pertinente de los productores, distribuidores y comerciantes implicados.

2. Ante la existencia en el mercado de productos, bienes o servicios peligrosos para la salud o la seguridad de los consumidores, los poderes públicos arbitrarán las medidas adecuadas para su detección y adoptarán las medidas cautelares o preventivas oportunas en los términos previstos en los artículos 32 a 34 de esta Ley Foral, sin perjuicio de informar de ello a los consumidores.

**Artículo 9.** Actuaciones especiales sobre determinados bienes y servicios.

1. Serán objeto de especial vigilancia y control los bienes, productos y servicios considerados reglamentariamente como de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

2. El Gobierno de Navarra, en el ámbito de su competencia, promoverá la realización de forma regular de campañas de inspección, análisis e información de los bienes, productos y servicios a que se refiere el párrafo anterior.

**Artículo 10.** Diligencia profesional.

1. Los empresarios o profesionales que se dediquen a la elaboración, producción, distribución y venta de productos y a la prestación de ser-

vicios deberán actuar con la debida diligencia para proteger la salud y la seguridad de los consumidores.

2. A tal efecto, dentro de los límites de sus actividades respectivas, deberán informar de forma clara sobre los riesgos que presenten los productos, bienes y servicios, así como colaborar en las actuaciones encaminadas a evitarlos.

3. En particular, se abstendrán de comercializar aquéllos cuando conocieran o debieran conocer que implican riesgos para la salud o la seguridad de los consumidores, salvo los usuales o reglamentariamente admisibles en los términos del artículo 7.1 de esta Ley Foral.

## CAPÍTULO II

### Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales

**Artículo 11.** Protección de los derechos e intereses de los consumidores.

Los poderes públicos, en el ámbito de sus competencias, protegerán los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios en los términos establecidos en esta Ley Foral, en la legislación general sobre defensa de los consumidores y demás normas aplicables, y a tal efecto adoptarán las medidas apropiadas para garantizar:

- a) La exactitud en el peso y medida de los bienes y la correcta prestación de los servicios.
- b) El cumplimiento de las normas de calidad en los bienes y servicios ofertados a los consumidores.
- c) La exposición pública, fácilmente identificable, claramente visible, inequívoca, exacta y completa de los precios de los bienes y servicios ofertados, con inclusión de aquellos impuestos o cargas que graven a los mismos.
- d) La adecuación estricta a la legislación vigente del régimen de reclamación, garantía, renuncia o devolución que se ofrezca, prometa o estipule con los consumidores.
- e) La efectividad y satisfacción del derecho de los consumidores a un adecuado servicio técnico y a la existencia de repuestos durante el plazo mínimo legalmente establecido en la contratación de bienes de naturaleza duradera.
- f) La entrega al consumidor del documento acreditativo de las transacciones comerciales efectuadas o de la correspondiente factura o documento sustitutivo (tique), debidamente desglosado, en su caso, y cuyo contenido mínimo

deberá ajustarse a lo dispuesto en la normativa vigente.

g) La entrega, a petición del consumidor, de presupuesto por escrito y previo a la operación, cuando aquél no pudiera conocer razonablemente el precio total de la misma a través de los precios expuestos al público, de conformidad con lo dispuesto en el apartado c) de este artículo. Dicho presupuesto deberá indicar necesariamente su plazo de validez.

Si el consumidor no acepta el presupuesto deberá abonar el importe correspondiente a su elaboración conforme a las tarifas expuestas.

h) La entrega de resguardo cuando el consumidor realice un depósito de bienes para llevar a cabo la operación concertada. En el mismo deberá figurar como mínimo la identificación del usuario depositante y del establecimiento depositario, el objeto, la operación a realizar, la fecha de depósito y la fecha prevista de entrega.

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.

j) La tenencia de hojas de reclamaciones y su entrega al consumidor que las solicite de conformidad con lo establecido reglamentariamente.

**Artículo 12.** Contenido de los contratos y condiciones generales de contratación.

1. Los poderes públicos de la Comunidad Foral, en el ámbito de sus competencias, velarán y adoptarán las medidas necesarias a fin de garantizar que los contenidos contractuales se adecuen a la legislación vigente y en concreto, propiciarán, en colaboración con las asociaciones de consumidores, de empresarios, y la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Navarra, la incorporación al tráfico jurídico de condiciones generales de contratación redactadas con transparencia, claridad, concreción y sencillez.

2. Asimismo, exigirán la supresión de toda cláusula que atente contra la buena fe y el justo equilibrio de las prestaciones, de conformidad con la legalidad vigente.

3. Esta tutela se ejercerá prioritariamente en los contratos relativos a productos, bienes y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

**Artículo 13.** Actividad publicitaria.

El Gobierno de Navarra adoptará las medidas necesarias para que la actividad publicitaria se

desarrolle de acuerdo con los principios de suficiencia, objetividad, veracidad y autenticidad, persiguiendo cualquier manifestación publicitaria engañosa o ilícita que atente contra los legítimos intereses de los consumidores.

**Artículo 14.** Reserva del derecho de admisión y principio de no discriminación.

1. En los establecimientos abiertos al público en los que se reserve el derecho de admisión, se deberán publicitar mediante un cartel visible en la entrada a dicho establecimiento las condiciones establecidas para ejercitar el mismo, que no podrán ser indeterminadas, discriminatorias, arbitrarias o incongruentes con la naturaleza y actividad del establecimiento.

2. Los consumidores no podrán ser discriminados en la adquisición de bienes y en la prestación de los servicios demandados.

### CAPÍTULO III

#### Derecho a la información, a la educación y a la formación en materia de consumo

**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, que les permita realizar una elección consciente y una utilización segura y satisfactoria de los mismos.

2. En el caso de omisión de información suficiente sobre las condiciones jurídicas y económicas del contrato conforme a lo previsto en el apartado anterior, éste se integrará conforme al principio de buena fe.

3. La obligación de informar será exigible a los sujetos responsables de la elaboración, producción, comercialización, distribución y venta de bienes o prestación de servicios.

**Artículo 16.** Oficinas de información al consumidor.

1. El Gobierno de Navarra promoverá y fomentará la creación de oficinas de información al consumidor, ya sean de titularidad pública o dependan de una asociación de consumidores.

2. Las oficinas de información al consumidor no podrán realizar ningún tipo de publicidad de productos o servicios.

3. El Gobierno de Navarra, a través del Departamento competente en materia de consumo, coordinará la labor de las oficinas de información

al consumidor, prestándoles apoyo técnico y económico para su implantación y funcionamiento en los términos que reglamentariamente se determinen.

**Artículo 17.** Funciones de las oficinas de información al consumidor.

Son funciones básicas de las oficinas de información al consumidor:

a) Informar, ayudar y orientar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos.

b) Recibir, registrar y acusar recibo de denuncias y reclamaciones de los consumidores, remitirlas a las entidades u organismos correspondientes y hacer un seguimiento de las mismas para informar debidamente a los interesados.

c) Elevar, a instancia de las partes interesadas, solicitud de dictamen o, en su caso, de arbitraje al órgano correspondiente, acompañando dicha solicitud con información completa y detallada de la cuestión.

d) Servir de cauce de mediación voluntaria en conflictos.

e) Trasladar a las autoridades u organismos correspondientes las peticiones de los consumidores relativas a la prestación de los servicios de la competencia de aquéllos.

f) Fomentar el asociacionismo en materia de consumo, la utilización del sistema arbitral y la mediación como cauce para la resolución de conflictos.

g) Realizar campañas informativas en relación con los derechos y obligaciones de los consumidores, así como desarrollar programas dirigidos a elevar el nivel de formación de los mismos.

**Artículo 18.** Derecho a la educación y formación.

1. Los consumidores tienen derecho a la educación y formación en materia de consumo a fin de que conozcan sus derechos y deberes y las vías para poder ejercerlos adecuadamente.

2. Asimismo la educación y formación de los consumidores tendrá como objetivos:

a) La racionalidad en el consumo de bienes y la utilización de servicios.

b) La prevención de riesgos que puedan derivarse del consumo de productos o la utilización de servicios.

c) La adecuación del consumo a una utilización racional de los recursos naturales.

d) El fomento del asociacionismo de los consumidores y usuarios como medio eficaz para la defensa de sus derechos.

3. Para la consecución del fin y objetivos a que se refieren los números anteriores, los poderes públicos llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

a) Incorporación en el sistema educativo de los contenidos adecuados para la formación de los alumnos en materia de consumo.

b) Fomento de la elaboración y publicación de materiales didácticos de apoyo a la educación y formación de los consumidores y usuarios.

c) Información y orientación a través de los medios de comunicación y desarrollo de campañas informativas, pudiendo contar para ello con la colaboración de las asociaciones de consumidores y usuarios.

**Artículo 19.** Formación profesional en materia de consumo.

Los poderes públicos fomentarán la formación continuada del personal que realice funciones de información, educación, formación, inspección y control de calidad en este ámbito.

#### CAPÍTULO IV

#### Derecho a la representación, la consulta y la participación

**Artículo 20.** Ejercicio de estos derechos.

1. Los derechos de audiencia en consulta, participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que se dicten en materia de consumo y representación de sus intereses serán ejercidos a través de las organizaciones y asociaciones de consumidores legalmente constituidas en cuanto cauce idóneo para la defensa de sus intereses.

2. Los poderes públicos fomentarán el asociacionismo de los consumidores y promoverán el diálogo de sus organizaciones con las de empresarios y profesionales a través del Consejo Navarro de Consumo.

**Artículo 21.** Asociaciones de consumidores.

1. Las asociaciones de consumidores, legalmente constituidas, tendrán como finalidad la defensa de los intereses de éstos, podrán ser declaradas de utilidad pública y recibir las ayudas públicas que oportunamente se aprueben para el desarrollo de sus fines, así como participar en el sistema arbitral de consumo.

2. La participación de las asociaciones de consumidores en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general que se dicten en materia de consumo se llevará a cabo a través de su participación en el Consejo Navarro de Consumo en los términos previstos en el artículo 25.2 de la presente Ley Foral.

3. Se consideran igualmente asociaciones de consumidores y usuarios, a los efectos de la presente Ley Foral, las cooperativas de consumo constituidas según su legislación específica, que cumplan las siguientes condiciones:

a) Incluir en los estatutos, como parte del objeto social, la información, educación y formación de sus socios en materia de consumo.

b) Constituir un fondo social, integrado como mínimo por el 10 por 100 de los excedentes netos de cada ejercicio social, destinado exclusivamente al objeto social señalado en la letra a).

4. En general, y en el marco de la debida independencia, las asociaciones de consumidores colaborarán con la Administración en las actuaciones de interés común especialmente orientadas a la satisfacción de los legítimos intereses de los consumidores.

**Artículo 22.** Funcionamiento de las asociaciones de consumidores.

Las asociaciones de consumidores, cuya organización y funcionamiento deberán ser democráticos, desarrollarán sus actividades conforme a los principios de buena fe y diligencia que les son exigibles, y, en particular, se abstendrán de divulgar informaciones que no se encuentren respaldadas por acreditaciones, resultados analíticos o controles de calidad suficientemente contrastados, sin perjuicio de su derecho a presentar las denuncias que estimen oportunas.

**Artículo 23.** Registro de asociaciones de consumidores.

Para el ejercicio de los derechos reconocidos en esta Ley Foral, las asociaciones de consumidores deberán figurar inscritas en el Registro que reglamentariamente se cree al efecto.

**Artículo 24.** Asociaciones de consumidores excluidas de los beneficios legales.

1. Quedan excluidas de los beneficios reconocidos en esta Ley Foral las asociaciones de consumidores en que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a) Incluir como asociados a personas jurídicas con ánimo de lucro.

b) Percibir ayudas o subvenciones de empresas que pongan en el mercado productos o servicios a disposición de los consumidores o usuarios.

c) Realizar publicidad comercial o no meramente informativa de productos o servicios.

d) Dedicarse preferentemente a actividades distintas de la defensa de los consumidores, salvo en el supuesto de las cooperativas de consumo.

e) Actuar con manifiesta temeridad, judicialmente apreciada.

f) Incumplir los deberes contenidos en el artículo 22.

2. La exclusión de los beneficios reconocidos en esta Ley Foral en los supuestos a que se refiere el apartado anterior se llevará a cabo mediante la suspensión temporal de uno a cinco años de la inscripción en el registro de asociaciones de consumidores o la baja definitiva en el mismo, previa instrucción del correspondiente expediente administrativo en el cual se dará audiencia a la asociación afectada.

**Artículo 25.** Consejo Navarro de Consumo.

1. El Consejo Navarro de Consumo se constituirá como órgano de representación, consulta y participación en materia de consumo. De él formarán parte representantes de las organizaciones de consumidores, de las asociaciones de empresarios, de la Cámara Oficial de Comercio e Industria y de las Administraciones Públicas de Navarra.

2. El Consejo Navarro de Consumo informará preceptivamente y con carácter previo a su aprobación las normas que se dicten en materia de consumo.

3. El Gobierno de Navarra, mediante Decreto Foral, creará el Consejo Navarro de Consumo, y determinará su estructura, composición y funciones.

## CAPÍTULO V

### Derecho a la indemnización o reparación por daños y perjuicios

**Artículo 26.** Contenido del derecho.

Los consumidores tienen derecho, de conformidad con la legislación vigente, a la reparación o indemnización de los daños y perjuicios que sufran como consecuencia de la adquisición o utilización de bienes o servicios.

**TÍTULO III**  
**Mecanismos de protección de los derechos de los consumidores**

**CAPÍTULO I**  
**Inspección y control de productos, bienes y servicios**

**Sección 1.<sup>a</sup>**  
**Inspección con incidencia en consumo**

**Artículo 27.** Inspecciones con incidencia en consumo.

1. La Administración de la Comunidad Foral de Navarra y las Entidades Locales, en el ámbito de sus respectivas competencias, desarrollarán las inspecciones necesarias para vigilar y garantizar que quienes producen, distribuyen o comercializan bienes o servicios, o quienes colaboran con aquéllos, cumplan los deberes, prohibiciones y limitaciones establecidos por la ordenación de los distintos sectores de actividad cuya inobservancia pueda lesionar los intereses generales protegidos por esta Ley Foral.

2. A tal efecto, los órganos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y las Entidades Locales actuarán coordinadamente, en el ejercicio de sus funciones de inspección y control.

3. Las actuaciones de inspección podrán 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 las maquinarias de toda clase utilizados para su producción, distribución y comercialización y se llevarán a cabo preferentemente sobre aquellos bienes, productos y servicios considerados como de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

**Artículo 28.** Obligaciones de los inspeccionados.

Las personas físicas o jurídicas titulares de los establecimientos, sus representantes o las personas a cargo de los mismos en el momento de la inspección están obligadas a:

- a) Consentir y facilitar las visitas de inspección.
- b) Suministrar toda clase de información que les sea requerida sobre instalaciones, productos o servicios, así como las autorizaciones, permisos y licencias necesarios para el ejercicio de la actividad, permitiendo que el personal inspector compruebe directamente los datos aportados.
- c) Exhibir y facilitar copias de la documentación, cualquiera que sea su soporte, que permitan

justificar las transacciones efectuadas, precios y márgenes aplicados, así como cualquier otra documentación que se estime relevante a fin de determinar las responsabilidades pertinentes.

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 elaboración, envasado o comercialización.

e) Colaborar en la ejecución de las medidas cautelares adoptadas.

f) En general, permitir y facilitar las labores y funciones de la inspección.

**Sección 2.<sup>a</sup>**  
**Inspección de Consumo**

**Artículo 29.** Inspección de Consumo.

1. La actividad de inspección a que se refiere la sección anterior se podrá desarrollar por la Inspección de Consumo del Gobierno de Navarra, pero ello sin perjuicio de las inspecciones que, para ciertos sectores o aspectos, correspondan a otras Administraciones Públicas o a otros órganos o servicios del Gobierno de Navarra.

2. La Inspección de Consumo desarrollará su actividad preferentemente en las diferentes fases de comercialización, para comprobar que se cumplen los deberes, prohibiciones y limitaciones establecidos directamente para la protección de los consumidores.

3. Las modalidades de la actuación inspectora podrán ser:

a) De control del mercado, verificando el cumplimiento de las obligaciones y deberes impuestos por la legislación vigente a productores, envasadores, importadores, distribuidores y suministradores.

b) De investigación de mercado, destinada a obtener información que permita efectuar estudios de mercado y determinar sectores, artículos y actividades de los que puedan derivarse riesgos para el consumidor.

c) De asesoramiento e información a los agentes del mercado inspeccionados, favoreciendo el conocimiento y cumplimiento de las normas, así como la extensión de buenas prácticas comerciales y fabriles que redunden en beneficio del consumidor.

**Artículo 30.** Personal Inspector de Consumo.

1. Los Inspectores de Consumo se identificarán como tales cuando actúen en el ejercicio de su

función inspectora y tendrán la consideración de autoridad a todos los efectos, especialmente en cuanto a la responsabilidad administrativa y penal de quienes ofrezcan resistencia, desobediencia, o cualquier otro acto penalmente punible contra ellos, de hecho o de palabra, en acto de servicio o con motivo del mismo.

2. Para el desarrollo de sus actuaciones inspectoras, el personal inspector 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. En particular, podrán colaborar y contar con la colaboración de otras inspecciones técnicas del Gobierno de Navarra y del resto de Administraciones Públicas en el ámbito de sus competencias y funciones.

3. En el ejercicio de sus funciones, los Inspectores de Consumo podrán, de conformidad con la legislación vigente:

a) Acceder libremente y sin previo aviso a los establecimientos, oficinas e instalaciones de las empresas donde se producen, elaboran, almacenan, distribuyen o venden bienes o se prestan servicios.

b) Acceder a la información y documentación industrial, mercantil y contable, cualquiera que sea su soporte, de las empresas que inspeccionen, cuando lo consideren necesario en orden a la comprobación del cumplimiento de las disposiciones sobre protección al consumidor, así como requerir su presentación.

c) Requerir la comparecencia en las oficinas públicas de los empresarios o profesionales en los casos en que desarrollen su actividad en el domicilio particular, no dispongan de un local comercial o, disponiendo del mismo, no se haya podido llevar a cabo la actuación inspectora en dicho local por causas ajenas a la propia Inspección de Consumo.

d) Practicar la toma de muestras de los bienes o productos. La Administración indemnizará por el valor de venta de los productos utilizados como muestra, o inutilizados durante los controles.

e) Adoptar las medidas cautelares en los términos previstos en los artículos 32, 33 y 34 de esta Ley Foral, bien a instancia de la autoridad competente, bien por propia iniciativa, en cuyo caso se procederá a su ratificación o levantamiento por el órgano competente.

f) Realizar cualquier otro acto de investigación o examen que juzguen necesario para verificar el

cumplimiento de las normas de protección al consumidor.

4. La inspección de servicios o empresas dependientes de las Administraciones Públicas se desarrollará con independencia funcional de los órganos y autoridades de las mismas, quedando obligados a proporcionar la información que solicite el personal inspector.

5. En el ejercicio de sus funciones, los Inspectores de Consumo se conducirán con la debida discreción, prudencia y corrección. Su actividad inspectora será siempre respetuosa con los administrados, ponderada y proporcionada, perturbando sólo en lo estrictamente necesario la actividad profesional de los inspeccionados. En todo caso, deberán mantener riguroso sigilo profesional respecto a las informaciones obtenidas.

#### **Artículo 31. Actas de inspección.**

1. Los Inspectores de Consumo documentarán cada una de sus actuaciones mediante acta, en la que harán constar, en todo caso:

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

b) La identificación del Inspector o Inspectores actuantes, así como la del compareciente en la inspección, con la expresión del carácter con el que comparece y oportuna exhibición de la documentación que lo acredite a requerimiento del personal inspector.

c) Indicación de los motivos de la actuación.

d) Los hechos apreciados, las circunstancias concurrentes que sean de interés y las manifestaciones que deseen formular quienes atienden a la inspección.

e) Lugar, fecha y hora de la actuación inspectora.

f) Firma del Inspector o Inspectores actuantes, así como del compareciente, advirtiéndole previamente del derecho que le asiste a que se reflejen en el acta las manifestaciones que desee formular en relación con el contenido de la misma.

La negativa a la firma por parte del compareciente no invalidará el acta. Cuando dicha negativa tenga lugar se le comunicará su obligación de firmar, con la advertencia de que puede hacerlo como mera constancia de la visita efectuada, a los únicos efectos de reconocer las circunstancias de los apartados a), b) y e), lo cual se hará constar.

2. Cuando proceda, deberá reflejarse en el acta, además:

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

b) La notificación personal de las medidas administrativas ordenadas por la autoridad que afecten al interesado y la información sobre las consecuencias que pudieran acarrear su quebrantamiento.

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

3. El acta se formalizará ante el compareciente, entregándose copia de la misma tras su firma.

4. Los hechos constatados en acta por los Inspectores, observando los requisitos legales pertinentes, tendrán valor probatorio conforme a lo dispuesto en la legislación vigente, sin perjuicio de las pruebas que en defensa de los respectivos derechos o intereses puedan aportar los propios interesados.

## CAPÍTULO II

### Medidas cautelares o preventivas

#### Artículo 32. Medidas cautelares.

La autoridad competente adoptará inmediatamente o con la máxima celeridad las medidas cautelares o preventivas oportunas, en aquellos supuestos en que existan claros indicios de riesgo para la salud o seguridad de los consumidores o cuando se vulneren de forma grave los legítimos intereses económicos o sociales de los mismos.

#### Artículo 33. Tipos de medidas cautelares.

Las medidas cautelares podrán consistir en:

- a) La inmovilización de productos.
- b) La retirada del mercado de productos.
- c) La suspensión de funcionamiento de un elemento del establecimiento o servicio.
- d) El cierre de un establecimiento o la paralización de una actividad.
- e) Cualquier otra medida necesaria en atención a las circunstancias del caso.

**Artículo 34.** Proporcionalidad de las medidas y audiencia del interesado.

1. Las medidas cautelares deberán ser proporcionadas a la irregularidad detectada y mantenerse el tiempo estrictamente necesario para la realización de los oportunos controles y verificaciones en los centros cualificados para ello, o el tiempo

necesario para que los interesados subsanen el problema o eliminen completamente el riesgo, lo que habrá de ser verificado por la autoridad que ordenó la medida.

2. Las medidas cautelares se adoptarán sin perjuicio de la iniciación, en su caso, del correspondiente expediente sancionador cuando concurrieran infracciones en materia de protección al consumidor. En el acto de notificación de las mismas se fijará un plazo máximo de audiencia al interesado de cinco días hábiles, debiendo dictar la autoridad competente resolución en el término de diez días hábiles.

**Artículo 35.** Sistema de intercambio de información.

Cuando el riesgo sobrepase el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra, la autoridad competente lo pondrá en conocimiento de la Administración General del Estado y del resto de las Administraciones cuyos territorios puedan verse afectados, mediante las vías y procedimientos establecidos.

## CAPÍTULO III

### Vías extrajudiciales de resolución de conflictos

#### Artículo 36. Mediación y conciliación.

Los poderes públicos de la Comunidad Foral de Navarra fomentarán la mediación y la conciliación como mecanismos de composición amistosa para la resolución de conflictos y reclamaciones en materia de consumo.

#### Artículo 37. El arbitraje de consumo.

1. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral de Navarra promoverán, en el marco de la legislación vigente, el desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo, como vía extrajudicial de resolución de los conflictos que afecten a consumidores, así como la adhesión al mismo de las empresas, los profesionales y sus organizaciones.

2. Igualmente, dichas Administraciones propondrán, en sus respectivos ámbitos, la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de las entidades y empresas públicas que dependan de ellas y de las entidades o empresas privadas que gestionen servicios públicos o reciban recursos de aquéllas.

## TÍTULO IV

### Potestad sancionadora

**Artículo 38.** Potestad sancionadora y procedimiento sancionador.

1. Corresponde a las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral de Navarra la potestad sancionadora en materia de consumo, 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 39.** Tipificación de las infracciones.

Constituyen infracciones administrativas en materia de defensa de los consumidores a los efectos de esta Ley Foral:

a) El incumplimiento de las normas reguladoras de precios, la imposición injustificada de condiciones o prestaciones accesorias no solicitadas o de cantidades mínimas y, en general, cualquier otro tipo de actuación que suponga un incremento abusivo de los precios o márgenes comerciales.

b) La negativa injustificada a satisfacer las demandas del consumidor producidas de buena fe o conforme al uso establecido, cuando su satisfacción quede dentro de las disponibilidades del vendedor o prestador habitual, así como cualquier forma de discriminación en la atención de las referidas demandas.

c) La obstaculización del derecho del consumidor a desvincularse del contrato de prestación de servicios de tracto continuado a través del procedimiento pactado o la falta de previsión de un procedimiento para darse de baja en el servicio.

d) La obstrucción o negativa a facilitar o suministrar las facturas o documentos acreditativos correspondientes a la transacción realizada cuando el consumidor lo solicite o, en otro caso, sea preceptivo por disposición legal o reglamentaria; y la obstrucción o negativa a entregar presupuesto y/o resguardo de depósito previos a la operación, debidamente detallados y explicados, cuando sean preceptivos por disposición legal o reglamentaria.

e) El incumplimiento de las normas relativas a documentación e información establecidas obligatoriamente para el adecuado régimen y funcionamiento de la empresa, instalación o servicio y como garantía para la protección del consumidor. En particular el incumplimiento de la normativa sobre hojas de reclamaciones.

f) El incumplimiento de las normas sobre registro, normalización o tipificación, etiquetado, envasado y publicidad de bienes y servicios.

g) El incumplimiento de las disposiciones sobre seguridad en cuanto afecten o puedan suponer un riesgo para el consumidor.

h) Toda conducta que induzca a engaño o impida reconocer la verdadera naturaleza del producto o servicio, o las condiciones en que se presta.

i) El fraude en la calidad, cantidad u origen de los bienes o servicios.

j) El fraude en la garantía y en el arreglo o reparación de bienes de carácter duradero, por incumplimiento de las normas que regulen la materia o por insuficiencia de repuestos o de la asistencia técnica en relación con la ofrecida al consumidor en el momento de la adquisición de tales bienes.

k) El fraude, incumplimiento o engaño en la oferta, promoción y publicidad de productos, servicios o actividades destinados a los consumidores.

l) La negativa a someterse al sistema arbitral cuando el empresario haya dado publicidad al distintivo de adhesión al mismo, incluyéndolo en cualquier forma en la oferta o promoción de los bienes o servicios que pone en el mercado.

m) La inclusión o imposición de cláusulas o prácticas abusivas.

n) La utilización de cualquier método de venta que limite la libertad de elección de los consumidores o que condicione la decisión de compra de éstos mediante técnicas de venta agresivas.

o) La obstrucción de las funciones de inspección o vigilancia, la negativa a suministrar datos a los inspectores y el comportamiento encaminado a impedir la toma de muestras.

p) El incumplimiento de los requerimientos efectuados por los órganos administrativos, encaminados al esclarecimiento de los hechos y de las responsabilidades susceptibles de sanción.

q) El incumplimiento de las medidas cautelares o preventivas adoptadas por la autoridad competente y cualquier conducta tendente a ocultar, hacer desaparecer o manipular las mercancías intervenidas.

#### **Artículo 40.** Calificación de las infracciones.

Las infracciones se calificarán de leves, graves o muy graves en función de la concurrencia de los siguientes criterios:



a) Daño o riesgo para la salud o seguridad de los consumidores.

b) Lesión de los intereses económicos de los consumidores.

c) Grado de vulnerabilidad de los destinatarios del producto o servicio.

d) Número de afectados.

e) Alteración social producida.

f) Cuantía del beneficio ilícito obtenido, en relación con el valor del bien o servicio.

g) Concurrencia de dolo o culpa.

h) Posición en el mercado del infractor.

i) Existencia o no de reincidencia y, en su caso, reiteración de la conducta infractora.

j) Volumen de ventas del infractor.

#### **Artículo 41.** Sujetos responsables.

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

2. Cuando en relación con los mismos bienes o servicios hayan intervenido distintos sujetos como productores, importadores, 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.

3. De las infracciones en productos envasados, etiquetados o cerrados con cierre íntegro, será responsable la firma o razón social que figure en la etiqueta, presentación o publicidad, el importador o el primer comercializador.

Podrá eximirse de su responsabilidad probando su falsificación o incorrecta manipulación o conservación por terceras personas, que serán responsables siempre que se indique la forma correcta de manipulación o conservación.

También será responsable el envasador cuando se pruebe su connivencia con el marquista en la comisión de la infracción.

4. De las infracciones cometidas en 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.

#### **Artículo 42.** Sanciones.

1. A los responsables de las infracciones tipificadas en esta Ley Foral se les impondrán las siguientes sanciones:

a) Infracciones leves: amonestación por escrito o multa de hasta 3.000 euros.

b) Infracciones graves: multa desde 3.000,01 hasta 15.000 euros, cantidad que podrá rebasarse hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o los servicios objeto de la infracción.

c) Las infracciones muy graves: multa desde 15.000,01 euros hasta 600.000 euros, cantidad que podrá rebasarse hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción.

2. Para la determinación de la cuantía pecuniaria de la sanción se tendrá en cuenta lo dispuesto en el artículo 40 de la presente Ley Foral.

La subsanación posterior de los hechos, siempre que se realice antes de dictarse resolución sancionadora, así como la reparación efectiva del daño producido, serán tenidas en cuenta para la fijación de la cuantía.

3. La imposición de las sanciones pecuniarias tendrá lugar de forma que la comisión de las infracciones no resulte más beneficiosa para el infractor que el cumplimiento de las normas infringidas, respetando en cualquier caso el principio de proporcionalidad y la adecuación a la gravedad del hecho constitutivo de la infracción.

4. Corresponde al Gobierno de Navarra la revisión y actualización periódica de las cuantías previstas para las sanciones pecuniarias.

#### **Artículo 43.** Otras sanciones.

1. La autoridad a la que corresponda resolver el expediente podrá acordar como sanción accesoria, previa propuesta del instructor, el decomiso de la mercancía adulterada, falsificada, fraudulenta o no identificada y, en general, de la que pueda suponer un riesgo para el consumidor. Los gastos que originen las operaciones de intervención, depósito, comiso y destrucción de la mercancía serán de cuenta del infractor.

2. En caso de infracciones calificadas muy graves, la autoridad competente para resolver el expediente podrá decretar como medida accesoria o autónoma el cierre temporal de la empresa, establecimiento o industria responsable de la infracción por un período de hasta cinco años.

3. Por razones de ejemplaridad, y siempre que concurra alguna de las circunstancias de riesgo o

daño efectivo para la seguridad de los consumidores y usuarios o grave menoscabo en sus intereses económicos, reincidencia en infracciones graves o muy graves, o acreditada intencionalidad en la comisión de las infracciones, la autoridad que resuelva el procedimiento sancionador podrá acordar que se dé publicidad de las sanciones impuestas, que deberá contener el nombre y apellidos, la denominación o la razón social de las personas naturales o jurídicas responsables, la clase y la naturaleza de las infracciones, así como el producto, actividad o servicio a que se refieren y la sanción principal impuesta. Estos datos se publicarán en el «Boletín Oficial de Navarra» y en los medios de comunicación social de mayor difusión, siendo de cuenta del infractor los gastos ocasionados por la publicación.

4. Cuando se produzcan infracciones en materia de publicidad, el órgano sancionador podrá exigir al infractor la rectificación de la publicidad efectuada, que deberá realizarse en las mismas o similares condiciones en que se produjo la actuación sancionada.

5. Igualmente podrá ser impuesta como sanción a la empresa o profesional responsable el pago de los análisis necesarios para la comprobación de la infracción investigada, así como de los importes abonados por la Administración en concepto de toma de muestras o inutilización de productos durante los controles.

**Artículo 44.** Efectos accesorios de las sanciones.

1. El órgano sancionador podrá proponer a la autoridad competente, en caso de infracciones muy graves, que se supriman, cancelen, suspendan o denieguen las ayudas oficiales concedidas o solicitadas por la empresa sancionada.

2. Igualmente, y de conformidad con lo que establezca la legislación correspondiente en la materia, las empresas sancionadas por infracciones muy graves podrán quedar inhabilitadas para contratar con las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral de Navarra durante un período de cinco años, a contar desde la fecha en que sea firme la sanción impuesta.

**Artículo 45.** Prescripción de las infracciones.

1. Las infracciones a que se refiere la presente Ley Foral prescribirán por el transcurso de los siguientes plazos:

- a) Las infracciones muy graves, a los tres años.
- b) Las infracciones graves, a los dos años.

c) Las infracciones leves, al año.

2. El plazo de prescripción empieza a contar desde el día de la comisión de la infracción y se interrumpe por la iniciación del procedimiento sancionador con conocimiento del interesado.

**Artículo 46.** Prescripción de las sanciones.

1. Prescribirán las sanciones por el transcurso de los siguientes plazos:

- a) Las sanciones por infracciones muy graves, a los tres años.
- b) Las sanciones por infracciones graves, a los dos años.
- c) Las sanciones por infracciones leves, al año.

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

**Disposición adicional única.** Remisiones al régimen sancionador.

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.** Derogación normativa.

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

**Disposición final primera.** Desarrollo y aplicación de la Ley Foral.

1. Se faculta al Gobierno de Navarra para dictar las normas reglamentarias necesarias para el desarrollo y aplicación de la presente Ley Foral.

2. En el plazo de un año desde la entrada en vigor de esta 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 segunda.** Entrada en vigor.

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

---

**Serie G:  
INFORMES, CONVOCATORIAS E INFORMACIÓN PARLAMENTARIA**

---

## **Informe de fiscalización sobre el contrato de suministro de un nuevo gestor informático para el Centro de Coordinación de SOS Navarra, emitido por la Cámara de Comptos**

La Mesa del Parlamento de Navarra, en sesión celebrada el día 2 de mayo de 2006, acordó ordenar la publicación del informe de fiscalización, emitido por la Cámara de Comptos, sobre el contrato de suministro de un nuevo gestor informático para el Centro de Coordinación de SOS Navarra.

Pamplona, 2 de mayo de 2006

El Presidente: Rafael Gurrea Induráin

### **Informe de fiscalización sobre el contrato de suministro de un nuevo gestor informático para el Centro de Coordinación de SOS Navarra, emitido por la Cámara de Comptos**

#### **ÍNDICE**

- I. Introducción (Pág. 19).
- II. Objetivo (Pág. 20).
- III. Alcance y limitaciones (Pág. 20).
- IV. Historia del proyecto (Pág. 20).
- V. Conclusiones (Pág. 21).
- Anexo I. Detalle de *hardware*, *software* y servicios prestados no previstos (Pág. 24).
- Anexo II. Detalle de *hardware*, *software* y servicios previstos no prestados (Pág. 25).
- Alegaciones del Departamento de Economía y Hacienda (Pág. 26).
- Contestación a las alegaciones del Departamento de Economía y Hacienda (Pág. 27).

#### **I. INTRODUCCIÓN**

En sesión celebrada el 6 de septiembre de 2004, la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra acordó, a propuesta del Grupo Parlamen-

tario Izquierda Unida de Navarra-Nafarroako Ezker Batua, solicitar un informe de fiscalización sobre el contrato de suministro de un nuevo gestor informático para el Centro de Coordinación SOS Navarra.

En la petición de dicho grupo parlamentario se señala que este contrato de suministro "adjudicado por procedimiento abierto y mediante concurso por Orden Foral 223/1999, de 17 de noviembre de 1999, del Consejero de Presidencia, Justicia e Interior a la empresa "Positron Public Safety Systems, Inc", ha sufrido en su ejecución diversas incidencias, entre las cuales se hallan el incumplimiento de plazos, sanciones a la empresa adjudicataria y diversas modificaciones en los equipos y prestaciones contratados, así como en la cuantía final del precio."

Este informe se incluyó en el programa de trabajo correspondiente al año 2005.

El centro de coordinación SOS Navarra es el encargado de la coordinación de las grandes emergencias, incendios, inundaciones, nevadas, accidentes graves y también de las emergencias cotidianas, urgencias médicas, transportes relacionados con el Banco de Sangre y el trasplante de órganos, teleasistencia de ancianos...

Para ello requiere la comunicación y coordinación, entre otros, de los parques de bomberos y policía foral, centros sanitarios, servicios de ambulancias, cuerpos de policía, determinados servicios de obras públicas y medio ambiente, técnicos de salud pública y de salud animal y otras entidades como Renfe, Cruz Roja, DYA, etc.

Lógicamente este sistema ha de funcionar las 24 horas del día, los 365 días del año.

Se trata, en definitiva, de poder recibir cualquier llamada de emergencia, conocer cuáles son los recursos necesarios más cercanos y decidir la actuación más adecuada.

## II. OBJETIVO

De acuerdo con la Ley Foral 19/1984, de 20 de diciembre, reguladora de la Cámara de Comptos de Navarra, hemos procedido a realizar la fiscalización del expediente de contratación del suministro de un gestor informático para el Centro SOS Navarra.

Con el presente trabajo se pretende dar respuesta a la petición parlamentaria, que puede concretarse en la adecuación a la legalidad del expediente de contratación del suministro del gestor informático, incidiendo especialmente en:

- Coste de suministro.
- Modificaciones en los plazos.
- Modificaciones en las prestaciones.
- Sanciones aplicadas a la empresa adjudicataria.

## III. ALCANCE Y LIMITACIONES

La gestión de este proyecto corresponde al Servicio de Protección Civil, perteneciente a la Dirección General de Interior del Departamento de Presidencia, y a la Dirección General para la Sociedad de la Información, actualmente dependiente del Departamento de Economía y Hacienda y anteriormente del de Presidencia.

En el periodo de ejecución de este contrato se produjo el cambio tanto en la estructura del Gobierno de Navarra, como en los responsables de la gestión del contrato, lo que unido a su duración (1999-2005) ha generado un expediente complejo desde el punto de vista administrativo.

Con fecha 24 de noviembre de 2005 se entregó en la Cámara de Comptos de Navarra una copia de la documentación del expediente, consistente en 448 páginas relacionadas con la adjudicación y oferta de la empresa, y otras 806 páginas relacionadas con la ejecución y liquidación.

Con posterioridad se nos entregó la Orden Foral 375/2005, de 20 de diciembre, por la que se aprueba la liquidación del contrato, así como otra documentación que solicitó esta Cámara, como consecuencia del desarrollo del trabajo.

Nuestra revisión se ha realizado sobre la documentación entregada, habiendo solicitado cuantas aclaraciones hemos considerado necesarias en reuniones con los actuales responsables de SOS Navarra.

Como metodología se han aplicado los procedimientos y programas de auditoría que habitual-

mente utiliza la Cámara de Comptos, recogidos en su manual de auditoría y desarrollados dentro de las Normas y Principios de Auditoría del sector público, aprobados por la Comisión de Coordinación de los Órganos Públicos de Control Externo del Estado.

El presente trabajo se ha visto limitado por la dificultad de valorar determinados aspectos técnicos informáticos sumamente complejos cuyas valoraciones no siempre estaban completamente desglosadas a lo que hay que añadir que, en varios casos, se han ejecutado parcialmente.

El trabajo de campo lo ha efectuado un equipo integrado por dos técnicos de auditoría y un auditor, entre los meses de diciembre de 2005 y febrero de 2006, contando con la colaboración especial de los servicios informáticos de la Cámara de Comptos de Navarra, así como la de los servicios jurídicos y administrativos de la institución.

Queremos agradecer la colaboración prestada por el personal de las direcciones generales de Interior y de la Sociedad de la Información para la realización del presente informe.

## IV. HISTORIA DEL PROYECTO

El anterior sistema informático para el centro de SOS Navarra se adjudicó en el año 1990. En 1999 se propuso adquirir un nuevo sistema como consecuencia de, por un lado, los problemas de mantenimiento y, por otro, de integrar una serie de necesidades que hicieran más eficaz la gestión.

Por ello se realiza un concurso para la adjudicación, bajo la forma de contrato de suministro, de la adquisición de un nuevo gestor informático para el centro de coordinación y atención de llamadas de urgencias y emergencias (SOS Navarra).

El plazo de ejecución previsto corresponde a los años 1999-2002 y el presupuesto de licitación asciende a 2.854.807 euros (475 millones de pesetas).

Se presentaron tres ofertas y se adjudicó a la empresa canadiense "Positron Public Safety Systems, Inc", el 17 de noviembre de 1999, con una baja del 10,4 por ciento y un importe de 2.557.717 euros con la siguiente distribución anual:

Año	Importe
1999	270.455
2000	661.113
2001	781.316
2002	844.833
Total	2.557.717

El contrato se firmó el 25 de noviembre de 1999.

La recepción definitiva se produjo el 15 de septiembre de 2004, aunque existe un periodo de 15 meses (hasta el 15 de diciembre de 2005) en el que se presta una asistencia técnica avanzada.

Mediante Orden Foral 375/2005, de 20 de diciembre, se aprueba la liquidación del contrato por un importe de 2.673.401 euros.

En resumen, podemos indicar que se plantea un trabajo a realizar en dos fases:

1.<sup>a</sup> Implantar una plataforma informática, que sustituya a la que estaba en uso, consistente en atender las emergencias y la representación geográfica de los recursos a utilizar para esa atención, tanto si las peticiones procedían por vía telefónica como por vía radiofónica.

Se consideraba que los sistemas de la empresa Positron podían implantarse para septiembre de 2000, tras un periodo de funcionamiento en paralelo con el sistema anterior.

2.<sup>a</sup> Posteriormente, y en un plazo estimado de un año, se integrarían en el sistema otras funcionalidades requeridas en los pliegos como son:

a) Sistema de comunicación por radio, que en ese momento se pensaba cambiar y no se conocía cuál podía ser, por lo que el sistema debía ser capaz de aceptar cualquiera de los posibles, incluido el que se estaba utilizando.

b) Las comunicaciones a través de los postes SOS de las autovías.

c) El acceso a las bases de datos de vehículos de la Dirección General de Tráfico.

d) Los mensajes telefónicos para gestionar automáticamente informaciones de carácter general.

e) La teleasistencia de ancianos.

El sistema propuesto no resultó satisfactorio, lo que produjo retraso y una serie de adaptaciones que hacen que podamos hablar de la instalación de un producto, en gran medida nuevo, que se iba programando a medida que se concretaban las funcionalidades requeridas.

Ante la demora en la implantación, la Administración retrasó también el abono de los pagos, lo que favoreció la adopción de una serie de acuerdos que permitieron la implantación del sistema informático. Como consecuencia de estos acuerdos se dejan de implantar determinadas funcionalidades, o no se hacen tan completas como se

pretendía en un principio, y se incorporan otras nuevas.

## V. CONCLUSIONES

Antes de presentar las conclusiones que se derivan de nuestro trabajo, nos parece oportuno resaltar la trascendencia de este sistema, que debe trabajar las 24 horas del día los 365 días del año, y al que se le pide que cumpla con un porcentaje del 99,9 por ciento y que, por ejemplo en el año 2005, según la información facilitada por el propio SOS Navarra, recibió 1.008.970 llamadas y realizó 379.971. Esto supone atender 3.805 llamadas por día o 158 cada hora o 2,64 llamadas por minuto.

**Primera.** La adjudicación y contratación del sistema informático de gestión de SOS Navarra se ha realizado, en general, de conformidad con la normativa vigente.

**Segunda.** La ejecución del contrato no se ha realizado conforme a lo previsto, lo que ha originado desviaciones en el plazo y diversas modificaciones que han afectado al importe.

Esta situación se produce como consecuencia de que la implantación del proyecto adjudicado no resultó satisfactoria, lo que obligó a realizar numerosas adaptaciones.

**Tercera.** Según la oferta presentada, el proyecto debía estar implantado en septiembre de 2001 y la recepción se efectuó el 15 de septiembre de 2004, es decir, tres años más tarde. En el acta de recepción se señala que el sistema ha sido entregado en los términos establecidos en los acuerdos suscritos el 23 de enero y el 17 de agosto de 2004 y que lleva tres meses de funcionamiento correcto en condiciones de trabajo real, resultando conforme.

Aunque no se cita expresamente, el periodo correspondiente hasta el año 2003 puede considerarse prorrogado tácitamente al soportar en la documentación administrativa el correspondiente a los años 2003 y 2004.

Como consecuencia de estas actuaciones, la Administración sanciona a la empresa por el periodo correspondiente a todo el año 2003 como retraso achacable a la misma y asume como de su responsabilidad el correspondiente al periodo del año 2004.

**Cuarta.** De acuerdo con el pliego la sanción aplicada a la empresa asciende a 164.523,65 euros, y corresponde al año de retraso que se

achaca a la empresa por las 450,75 euros/día que figuran en el pliego.

**Quinta.** En el siguiente cuadro se desglosan los principales importes correspondientes a este contrato.

Concepto	Importe	Porcentaje
Licitación	2.854.807	
Adjudicación	2.557.717	10,4 s/licitación
Servicios prestados no previstos	+ 651.109	25,5 s/adjudicación
Servicios previstos no prestados	- 752.926	29,4 s/adjudicación
Subtotal	2.455.900	
Asistencia técnica avanzada	+ 217.500	8,5 s/adjudicación
Liquidación	2.673.401	4,5 s/adjudicación
Expediente complementario	+ 139.422	5,4 s/adjudicación
Sanción por retraso	- 164.523	6,4 s/adjudicación

Los servicios prestados no previstos suponen un incremento de gasto por conceptos de *hardware*, *software* y servicios cuyo desglose se presenta en el anexo 1.

Por el contrario, los servicios previstos no prestados representan un menor gasto para el Gobierno de Navarra, cuyo desglose puede verse en el anexo 2.

En un acta de 17 de agosto de 2004 se acuerda, entre otras cuestiones:

a) Que Positron ceda gratuitamente al Gobierno de Navarra el código fuente de determinados módulos, de los que quedaría exento de su mantenimiento, previsto en el contrato.

b) Ampliar el alcance del contrato añadiendo una nueva prestación denominada "Asistencia Técnica Avanzada", con una duración de quince meses a partir de la recepción definitiva y un importe de 217.500 euros. Esta asistencia no susti-

tuye al mantenimiento inicialmente previsto en el contrato, sino que lo complementa y amplía. Dicha asistencia se refiere básicamente a la presencia durante el período de un técnico de desarrollo, de Positron en Navarra, el soporte a prestar desde la empresa tanto al personal de Positron como al del Gobierno de Navarra y en la formación específica a un técnico del Gobierno de Navarra

El expediente complementario corresponde a la adquisición de equipos complementarios (18 estaciones de trabajo) para el contrato de suministros que permita implantar una plataforma de preproducción del sistema antes de su entrada en producción real.

La sanción es la comentada en la conclusión cuarta.

**Sexta.** Se ha producido un considerable retraso en el abono de los pagos con respecto a lo previsto en el Pliego, tal y como se desprende del cuadro siguiente:

Fecha según Pliego	Fecha Pago	Euros
31-12-1999	15-04-2000	270.455,45
30-06-2000	11-10-2002	601.012,10
31-12-2000	28-01-2004	60.101,21
30-06-2001	11-10-2002	661.113,31
31-12-2001	28-01-2004	120.202,42
30-06-2002	20-10-2004 y 18-05-2005	619.398,17
31-12-2002	28-01-2004	123.618,76
Total		2.455.900

Estos retrasos se producen al no realizarse las entregas con la conformidad del Gobierno de Navarra

**Séptima.** Los técnicos del Gobierno de Navarra han realizado un exhaustivo control de los productos entregados. La inadecuación de la entrega inicial a lo previsto y esperado hubiera permitido la rescisión del contrato o bien obligado a buscar un acuerdo adecuado para ambas partes; esta última opción es la que finalmente se eligió y supuso una readaptación de las funcionalidades a exigir y del plazo.

**Octava.** Aunque no tiene efecto en los importes netos, se ha contabilizado como menor gasto el importe de la sanción, cuando debería haberse registrado el gasto total y un ingreso por el importe de la sanción.

En definitiva, se ha instalado un sistema básico mejorado, pero no se han integrado como se pretendía todos los subsistemas previstos en los pliegos, aunque se han incluido otros no previstos.

Como viene observando esta Cámara de Comptos de Navarra, cada día es mayor la necesidad de contar con complejos sistemas informáticos para efectuar una eficaz gestión de los recur-

sos públicos que dé respuesta a las demandas de los ciudadanos.

En las revisiones que ha realizado esta Cámara, hemos observado que la implantación de estos sistemas está resultando excesivamente complicada. Recuérdese, por ejemplo, el sistema de gestión de recursos humanos (informe de 8 de mayo de 2001).

Aun siendo conscientes de la complejidad y dificultad de la implantación de dichos sistemas, consideramos que el Gobierno de Navarra debe analizar si los actuales modelos seguidos para su adquisición son los más adecuados.

Es evidente que el incumplimiento de los plazos y las desviaciones, en su caso, de los precios, así como la adaptación de las funcionalidades y especificaciones pretendidas podrían favorecer la adopción de otras alternativas.

Informe que se emite a propuesta del auditor D. Jesús Muruzábal Lerga, responsable de la realización de este trabajo, una vez cumplimentados los trámites previstos por la normativa vigente.

Pamplona, 25 de abril de 2006

El Presidente: Luis Muñoz Garde

**Anexo I. Detalle de hardware, software y servicios prestados no previstos**

A favor de PSS

Concepto	Tipo	Nº Unid.	Precio unidad	Importe total
Instalación cableado	Hardware	1	18.749,00	18.749,00
Servidores adicionales para el Centro principal	Hardware	6	1.500,00	9.000,00
Impresora chorro de tinta	Hardware	2	441,00	882,00
Pantallas TFT 18"	Hardware	39	3.821,00	149.019,00
Pantallas TFT 15"	Hardware	21	1.722,00	36.162,00
Instalación Memoria de Estaciones de Trabajo ( 2mód. 128Kb/estación)	Hardware	44	270,00	11.880,00
Instalación de discos magnéticos 36 Gb cada uno	Hardware	3	7.512,00	22.536,00
Racal Wordnet serie II y mantenimiento	Hardware	1	59.940,00	59.940,00
Auriculares inalámbricos (reajuste y -3)	Hardware	1	3.416,00	3.416,00
Módulo interfaz grabación (reajuste y -3)	Hardware	1	363,00	363,00
Unidad operador externo (reajuste y -3)	Hardware	1	9.629,00	9.629,00
PC indust. Equip. y aplic. inform. Conmu. (reajuste y -3)	Servicio	1	8.281,00	8.281,00
Costo software adicional para instalar en el Centro principal Windows 2000 y SQL 2000	Software	1	7.113,62	7.113,62
Tarjeta base interfaz (TABI) (reajuste y -3)	Hardware	1	2.635,00	2.635,00
Apoyo definición BBDD (técnico POSITRON en Pamplona)	Servicio	1	20.247,00	20.247,00
Cuando se realiza una llamada a un teléfono exterior y éste está ocupado, no debe cortarse automáticamente la llamada, sino que debe mantenerse para que el operador cuelgue cuando estime necesario	Software	1	9.200,00	9.200,00
Llamada de intercomunicación a grupo	Software	1	6.500,00	6.500,00
Llamadas perdidas deben mantenerse cuando se sale del sistema independientemente del operador que entre	Software	1	9.200,00	9.200,00
En VCSI sólo se debe poder asignar respuesta o incidente o crear incidente una vez	Software	1	9.200,00	9.200,00
Definición de Alias para los municipios y entidades locales	Software	1	32.517,00	32.517,00
Cambio de presentación de dirección: ciudad, calle, número, piso	Software	1	32.517,00	32.517,00
Cambio para que solamente los estados ENTRY, ESPRESP y ALARM cambien de manera automática	Software	1	9.200,00	9.200,00
Para las agencias principales (Salud, Bomberos, Policía), se deberán disponer fichas de respuesta adaptadas a las características de cada Agencia	Software	1	60.598,00	60.598,00
Implementación de POSIC para representar llamadas de celulares en el mapa	Software	1	32.517,00	32.517,00
	Suma			561.301,53
	IVA 16%			89.808,24
	<b>Total</b>			<b>651.109,77</b>



**Anexo II. Detalle de hardware, software y servicios previstos no prestados**

A favor de Gobierno de Navarra

Concepto	Tipo	Nº Unid.	Precio uni- dad	Importe total
Servidor datos 2 + Lic. Microsoft + SP	Hardware	-1	29.510,00	-29.510,00
Servidor objetos 2 + Lic. Microsoft + SP	Hardware	-1	26.796,00	-26.796,00
Estaciones de trabajo locales, 3 monitores 19"	Hardware	-1	5.203,00	-5.203,00
Pantallas VGA 19"	Hardware	-66	888,00	-58.608,00
Pantallas tarjetas	Hardware	-3	270,00	-810,00
Migración de bases de datos	Servicio	-1	144.007,00	-144.007,00
Adecuación del sistema Wornet/24 A existente; interfaz	Servicio	-1	34.404,00	-34.404,00
Funcionalidades no entregables (envío datos largos, mantenimiento de noexión, registrar cada aplicación del plan, integración alarmas postes SOS y DGT, aplicaciones de gestión administrativa	Software	-1	55.132,80	-55.132,80
Llamadas desde Power CAD	Software	-1	3.289,83	-3.289,83
Power MIS	Software	-1	12.062,71	-12.062,71
Llamadas desde la lista de guardia	Software	-1	1.644,91	-1.644,91
Desvío automático de una llamada contestada	Software	-1	4.832,39	-4.832,39
Integración de telealarmas	Software	-1	24.173,66	-24.173,66
Integración de buscapersonas	Software	-1	1.289,26	-1.289,26
Gestor de AVL	Software	-1	12.892,62	-12.892,62
Cambio automático de los estados de recursos	Software	-1	24.173,66	-24.173,66
Módulo de Personal/Plan de despliegue	Software	-1	32.231,55	-32.231,55
Retipificar	Software	-1	6.446,31	-6.446,31
SIMS	Software	-1	32.231,55	-32.231,55
Query Modul	Software	-1	32.231,55	-32.231,55
Mantenimiento Hardware subcontratado FEDETEC	Servicio	-1	64.000,00	-64.000,00
Mantenimiento Red local	Servicio	-1	8.620,69	-8.620,69
Mantenimiento Hardware de puestos y servidores	Servicio	-1	34.482,76	-34.482,76
	Suma			-649.074,25
	IVA 16%			-103.851,88
	<b>Total</b>			<b>-752.926,13</b>

### ALEGACIONES DEL DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Mediante Resolución, de fecha 6 de abril de 2006, del Presidente de la Cámara de Comptos, relativa a la aprobación del informe provisional de fiscalización sobre "Adquisición del suministro de un nuevo gestor informático para el centro de coordinación y atención de llamadas de urgencias y emergencias (SOS Navarra) (Positrón)", se establece un plazo de quince días naturales para la formulación de alegaciones. En consecuencia con ello se formula la siguiente alegación:

En el Informe de Fiscalización se realiza la siguiente afirmación:

"En definitiva, se ha instalado un sistema básico mejorado, aunque no todos los subsistemas previstos en los pliegos han sido integrados. Si bien no se han integrado como se pretendía todos los subsistemas previstos en los pliegos, se han incluido otros no previstos."

A este respecto, es necesario destacar que el sistema actualmente instalado y en funcionamiento es un sistema complejo y claramente avanzado con unas características técnicas que lo hacen muy superior en capacidad, flexibilidad, configuración e integración al existente en SOS Navarra anteriormente (Coordcom) y a otros sistemas instalados en otras CCAA que sí podrían considerarse básicos como, por ejemplo, lo era la versión de Positron instalada en SOS Navarra, el "Power CAD"

Así el nuevo sistema proporciona una mejora significativa y consistente con la evolución de los sistemas informáticos de los años 80-90 hasta los años 2000. Es decir, supone un cambio hacia un interfaz gráfico basado en Windows y con un sistema basado en tecnologías Microsoft que proporciona posibilidades amplias de interacción con otros sistemas del Gobierno de Navarra.

Como ejemplos del nivel de avance que hemos logrado con este proyecto, el cual dota a Navarra en la actualidad con uno de los sistemas más avanzados del mundo, se incluyen:

- un Gestor de Información Geográfica (GIS) integrado hasta el punto de que casi todas las acciones del Dispatch se pueden efectuar desde el mapa GIS.

- y elementos avanzados de manipulación gráfica que sirven para agilizar la respuesta de SOS Navarra en la gestión de emergencias.

No obstante, si bien no se han integrado como se pretendía todos los subsistemas previstos en los pliegos, sí se han incluido otros no previstos.

A este respecto hay que destacar que en el transcurso del tiempo del proyecto (varios años) las necesidades y prioridades de SOS Navarra han ido evolucionando y, por ello, se consideró la oportunidad de no abordar la integración con algunos subsistemas que por su tecnología (relativamente antigua), por el grado de importancia del subsistema, o por estar planificado su cambio no merecía la pena dedicar recursos significativos.

En cuanto a la integración del sistema de radio TETRA hay que destacar que el mismo ya tiene un funcionamiento integrado con el sistema Positrón, si bien dicha integración en lugar de hacerla como estaba previsto mediante programación específica desde el sistema Positrón, se ha realizado mediante un *software* estandarizado aportado por el fabricante del sistema de radio.

Además, de los subsistemas que figuran en el Anexo 11 "Detalle de *hardware*, *software* y servicios previstos no prestados" que efectivamente no fueron recepcionados en septiembre de 2004, hay que señalar que han sido desarrollados e implementados dentro de los trabajos correspondientes a la asistencia técnica avanzada, y ya se encuentran en funcionamiento. Los subsistemas desarrollados son:

- Llamadas desde Power CAD.
- Llamadas desde la lista de guardia.
- Desvío automático de una llamada contestada. Power MIS.
- Cambio automático de los estados de recursos. Gestor de AVL.

El cambio de metodología desde precio fijo por funcionalidad a un proyecto de asistencia técnica es una práctica muy común para asegurar las necesidades del cliente.

Con dicho cambio de metodología, incluyendo exhaustivos ciclos iterativos de desarrollo con input desde el entorno real tan exigente como el de emergencias, hemos obtenido un producto mejor adaptado para su uso en comparación a lo que se podía esperar desde un pliego con un menor nivel de especificación.

Todo lo anterior queda reforzado por la circunstancia del interés que el sistema de SOS Navarra ha despertado a nivel nacional y europeo. Ámbito, este último, en el que, tomando como referencia y punto de partida el sistema instalado en SOS Navarra, estamos proponiendo un proyecto para la

estandarización y normalización de los sistemas gestores de emergencias de Europa ante la Comisión Europea.

Pamplona, 21 de abril de 2006

El Director General para la Sociedad de la Información: Ángel Sanz Barea

**CONTESTACIÓN A LAS ALEGACIONES DEL DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA Y HACIENDA**

Analizadas las alegaciones formuladas por el Departamento de Economía y Hacienda al informe provisional sobre el Contrato de suministro de un nuevo gestor informático para el Centro de

Coordinación SOS Navarra, esta Cámara de Comptos de Navarra desea señalar lo siguiente:

a) Las alegaciones citan, entrecorillando, una frase que literalmente no aparece en el informe.

b) A nuestro entender, las alegaciones presentadas suponen una explicación y ampliación a los datos e informaciones recogidos en el informe, que no contradicen ni alteran sus conclusiones.

En consecuencia se incorporan las alegaciones y se eleva el informe a definitivo.

Pamplona a 25 de abril de 2006

El Presidente: Luis Muñoz Garde

<b>PRECIO DE LA SUSCRIPCIÓN BOLETÍN OFICIAL Y DIARIO DE SESIONES</b>	<b>REDACCIÓN Y ADMINISTRACIÓN PARLAMENTO DE NAVARRA</b>
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