



# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

### X LEGISLATURA

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 12

## I. INICIATIVAS LEGISLATIVAS

### PROYECTOS Y PROPOSICIONES DE LEY

**Proyecto de Ley por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.**  
**(621/000065)**

(Cong. Diputados, Serie A, núm. 71  
Núm. exp. 121/000071)

### ENMIENDAS

El Senador Pedro Eza Goyeneche, UPN (GPMX), la Senadora Amelia Salanueva Murguialday, UPN (GPMX) y el Senador Francisco Javier Yanguas Fernández, UPN (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan 8 enmiendas al Proyecto de Ley por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Palacio del Senado, 11 de marzo de 2014.—**Pedro Eza Goyeneche, Amelia Salanueva Murguialday y Francisco Javier Yanguas Fernández.**

#### ENMIENDA NÚM. 1

**De don Pedro Eza Goyeneche (GPMX), de doña Amelia Salanueva Murguialday (GPMX) y de don Francisco Javier Yanguas Fernández (GPMX)**

El Senador Pedro Eza Goyeneche, UPN (GPMX), la Senadora Amelia Salanueva Murguialday, UPN (GPMX) y el Senador Francisco Javier Yanguas Fernández, UPN (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo único. Cinco.**

#### ENMIENDA

De modificación.

Para ello, se propone que el apartado 3 del artículo 21 modifique de la siguiente manera:

«En caso de que en dicho plazo ésta no hubiera obtenido respuesta alguna, se entenderá aceptada la solicitud a favor del consumidor.»

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 13

### MOTIVACIÓN

Este artículo no establece ninguna medida concreta para hacer cumplir el plazo máximo establecido para que las empresas den respuesta a las quejas de los consumidores, por lo que dicho plazo sólo tiene carácter indicativo, siendo necesaria alguna sanción en caso de incumplimiento.

### ENMIENDA NÚM. 2

**De don Pedro Eza Goyeneche (GPMX), de doña Amelia Salanueva Murguialday (GPMX) y de don Francisco Javier Yanguas Fernández (GPMX)**

El Senador Pedro Eza Goyeneche, UPN (GPMX), la Senadora Amelia Salanueva Murguialday, UPN (GPMX) y el Senador Francisco Javier Yanguas Fernández, UPN (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo único. Doce**.

### ENMIENDA

De supresión.

Apartado 1 del artículo 60.

Por ello se propone que en el apartado 1 del artículo 60 se suprima la expresión «salvo que resulte manifiesta por el contexto», cuyo enunciado quedaría de la siguiente manera:

«Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por un contrato u oferta correspondiente, el empresario deberá facilitarle de forma clara y comprensible la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas.»

### MOTIVACIÓN

Es necesario evitar expresiones ambiguas que den lugar a interpretaciones contrarias a la parte más vulnerable de la relación contractual, siendo además la falta de información una de las cuestiones que más quejas suscitan por el consumidor.

### ENMIENDA NÚM. 3

**De don Pedro Eza Goyeneche (GPMX), de doña Amelia Salanueva Murguialday (GPMX) y de don Francisco Javier Yanguas Fernández (GPMX)**

El Senador Pedro Eza Goyeneche, UPN (GPMX), la Senadora Amelia Salanueva Murguialday, UPN (GPMX) y el Senador Francisco Javier Yanguas Fernández, UPN (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo único. Doce**.

### ENMIENDA

De adición.

A la letra f del apartado 2 del artículo 60 debe añadirse lo siguiente:

«Asimismo se informará de que el importe a abonar por el consumidor será proporcional al tiempo que quede por cumplir del plazo de permanencia señalado.»

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 14

### MOTIVACIÓN

Perfeccionar y completar el artículo.

### ENMIENDA NÚM. 4

**De don Pedro Eza Goyeneche (GPMX), de doña Amelia Salanueva Murguialday (GPMX)  
y de don Francisco Javier Yanguas Fernández (GPMX)**

El Senador Pedro Eza Goyeneche, UPN (GPMX), la Senadora Amelia Salanueva Murguialday, UPN (GPMX) y el Senador Francisco Javier Yanguas Fernández, UPN (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo único. Diecisiete.**

### ENMIENDA

De modificación.

El apartado dos del artículo 66 bis, debe redactarse de la siguiente forma:

«Si el empresario no hace entrega de los bienes en el plazo establecido, el consumidor tendrá derecho a resolver el contrato sin coste alguno.»

### MOTIVACIÓN

Consideramos ilógico que se de una segunda oportunidad al empresario con un plazo adicional en caso de incumplimiento del plazo de entrega cuando el consumidor ya ha abonado el coste. Esta flexibilidad o generosidad sorprendentemente no se otorga a la parte más débil de la relación contractual.

### ENMIENDA NÚM. 5

**De don Pedro Eza Goyeneche (GPMX), de doña Amelia Salanueva Murguialday (GPMX)  
y de don Francisco Javier Yanguas Fernández (GPMX)**

El Senador Pedro Eza Goyeneche, UPN (GPMX), la Senadora Amelia Salanueva Murguialday, UPN (GPMX) y el Senador Francisco Javier Yanguas Fernández, UPN (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo único. Veinte.**

### ENMIENDA

De modificación.

Modificar el apartado 3 del artículo 71 con el siguiente enunciado:

«Si el empresario no hubiera cumplido con el deber de información y documentación sobre el derecho de desistimiento, el consumidor podrá resolver el contrato sin ningún coste.»

### MOTIVACIÓN

La ampliación del plazo de desistimiento nos parece correcto ya que da mayor margen de maniobra al consumidor. Sin embargo se ha ampliado el plazo que se le da a la empresa para corregir la falta de información sobre el consentimiento. Si antes debía hacerlo en tres meses, ahora se le da doce meses para que corrija el error. Siendo el consumidor el principal afectado por la falta de información, ya que no conoce que puede echar atrás el contrato, parece exagerado dar a la empresa una nueva oportunidad para corregir una práctica que ya debía estar sistematizada.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 15

### ENMIENDA NÚM. 6

**De don Pedro Eza Goyeneche (GPMX), de doña Amelia Salanueva Murguialday (GPMX)  
y de don Francisco Javier Yanguas Fernández (GPMX)**

El Senador Pedro Eza Goyeneche, UPN (GPMX), la Senadora Amelia Salanueva Murguialday, UPN (GPMX) y el Senador Francisco Javier Yanguas Fernández, UPN (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho.**

#### ENMIENDA

De modificación.

Apartado 6 del artículo 96, que quedaría con el siguiente enunciado:

«El consumidor sólo quedará vinculado a un contrato celebrado a distancia una vez haya aceptado la oferta mediante su firma o mediante el envío de su acuerdo por escrito, bien sea en papel, correo electrónico, fax o sms.»

#### MOTIVACIÓN

Entendemos que los requisitos del artículo 96.6 deben extenderse a todos los contratos a distancia.

### ENMIENDA NÚM. 7

**De don Pedro Eza Goyeneche (GPMX), de doña Amelia Salanueva Murguialday (GPMX)  
y de don Francisco Javier Yanguas Fernández (GPMX)**

El Senador Pedro Eza Goyeneche, UPN (GPMX), la Senadora Amelia Salanueva Murguialday, UPN (GPMX) y el Senador Francisco Javier Yanguas Fernández, UPN (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo único. Apartado nuevo.**

#### ENMIENDA

De adición.

Texto que se propone: Se propone modificar la letra b) del artículo 42 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, quedando redactada en los términos siguientes:

«Artículo 42. Cooperación en materia de formación.

En la Conferencia Sectorial de Consumo y sus órganos de cooperación institucional podrán acordarse medidas tendentes a fomentar la formación y educación en materia de consumo de:

- a) Los educadores.
- b) El personal al servicio de las Administraciones públicas competentes en materia de consumo, especialmente de quienes desarrollen funciones de ordenación, inspección, control de calidad, mediación e información.
- c) El personal que presta servicios en las asociaciones de consumidores y usuarios y en las organizaciones empresariales.
- d) Los empresarios que, directa o indirectamente, desarrollan su actividad en el ámbito del consumo.»

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 16

### JUSTIFICACIÓN

Resulta vital la formación específica en materia de mediación, debiendo ser incorporada esta materia a los programas formativos de cooperación entre Administraciones Públicas.

### ENMIENDA NÚM. 8

**De don Pedro Eza Goyeneche (GPMX), de doña Amelia Salanueva Murguialday (GPMX)  
y de don Francisco Javier Yanguas Fernández (GPMX)**

El Senador Pedro Eza Goyeneche, UPN (GPMX), la Senadora Amelia Salanueva Murguialday, UPN (GPMX) y el Senador Francisco Javier Yanguas Fernández, UPN (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo único. Apartado nuevo.**

### ENMIENDA

De adición.

Texto que se propone: Incorporar un Nuevo apartado 4 al artículo 57 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y la consiguiente reenumeración, quedando redactado en los términos siguientes:

«Artículo 57. Sistema Arbitral del Consumo.

1. El Sistema Arbitral del Consumo es el sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios a través del cual, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones de los consumidores y usuarios, siempre que el conflicto no verse sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito.

2. La organización, gestión y administración del Sistema Arbitral de Consumo y el procedimiento de resolución de los conflictos, se establecerá reglamentariamente por el Gobierno. En dicho Reglamento podrá preverse la decisión en equidad, salvo que las partes opten expresamente por el arbitraje de derecho, el procedimiento a través del cual se administrará el arbitraje electrónico, los supuestos en que podrá interponerse una reclamación ante la Junta Arbitral Nacional frente a las resoluciones de las Juntas arbitrales territoriales sobre admisión o inadmisión de las solicitudes de arbitraje y los casos en que actuará un árbitro único en la administración del arbitraje de consumo.

3. Los órganos arbitrales estarán integrados por representantes de los sectores empresariales interesados, de las organizaciones de consumidores y usuarios y de las Administraciones públicas.

4. Las Administraciones Públicas fomentarán la formación inicial y continua en materia de Mediación, tanto en los Órganos Arbitrales como en el personal que sirve de soporte administrativo a las Juntas Arbitrales de Consumo.

5. Los convenios arbitrales con los consumidores distintos del arbitraje de consumo previsto en este artículo, sólo podrán pactarse una vez surgido el conflicto material o controversia entre las partes del contrato, salvo que se trate de la sumisión a órganos de arbitraje institucionales creados por normas legales o reglamentarias para un sector o un supuesto específico.

Los convenios arbitrales pactados contraviniendo lo dispuesto en el párrafo precedente serán nulos.»

### JUSTIFICACIÓN

Resulta vital la formación específica en materia de mediación, debiendo ser incorporada esta materia a los programas formativos de cooperación entre Administraciones Públicas.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 17

El Senador Narvay Quintero Castañeda, CC (GPMX) y el Senador Miguel Zerolo Aguilar, CC (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan una enmienda al Proyecto de Ley por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Palacio del Senado, 11 de marzo de 2014.—**Narvay Quintero Castañeda y Miguel Zerolo Aguilar.**

### ENMIENDA NÚM. 9

**De don Narvay Quintero Castañeda (GPMX)  
y de don Miguel Zerolo Aguilar (GPMX)**

El Senador Narvay Quintero Castañeda, CC (GPMX) y el Senador Miguel Zerolo Aguilar, CC (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda a la **Disposición adicional nueva**.

### ENMIENDA

De adición.

Texto propuesto:

Se añade una disposición adicional con el siguiente tenor:

Se añade un nuevo epígrafe al Art. 27 Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, que queda redactado como sigue.

5. El prestador del servicio no podrá realizar discriminaciones de la parte adquirente por razón de la existencia de regímenes fiscales especiales en determinadas partes del Estado u otras circunstancias territoriales, sin perjuicio del derecho a repercutir los costes de transporte o de gestión aduanera que, en su caso, pudieran ocasionarse.

### JUSTIFICACIÓN

Impedir que por la existencia de regímenes fiscales especiales u otras circunstancias territoriales especiales se discrimine a los residentes en determinados territorios del Estado en la compra mediante comercio electrónico.

La construcción de un mercado único digital es uno de los objetivos de la Estrategia Europa 2020 y, en particular, de la iniciativa emblemática una Agenda Digital para Europa. Tal objetivo es asimismo desarrollado en la recientemente aprobada Agenda Digital para España. De hecho, es indudable que Internet ha abierto nuevos modos de relación para la ciudadanía y las empresas, siendo el comercio electrónico un elemento de creciente importancia. Sin embargo, es muy habitual que los ciudadanos sean discriminados por los oferentes mediante medios electrónicos por razón de su residencia. Así pues, Canarias cuenta con un Régimen Económico y Fiscal propio motivado por su condición de región ultraperiférica europea y que constituye un factor fundamental para su desarrollo económico y social. Sin embargo, se advierte una exclusión injustificada de Canarias en la actividad comercial de muchos oferentes por medios electrónicos, algunos de ellos con volúmenes de actividad muy reseñable. Tal exclusión es injustificada porque supone una discriminación por el sólo motivo de la residencia, ya que tales oferentes realizan exclusión expresa de Canarias aun cuando los costes de transporte y de gestión aduanera que en su caso pudieran derivarse corresponde costearlos a los adquirentes. Debe advertirse que los oferentes mediante comercio electrónico necesariamente deben contar con transportistas para realizar sus ventas, y que la existencia de un régimen fiscal específico no limita la capacidad del transportista para realizar las entregas sino que simplemente añade un trámite de importación que actualmente mayormente realizan las empresas transportistas y cuyo coste es perfectamente repercutible al adquirente.

La enmienda propuesta respeta la libertad de empresa garantizada constitucionalmente, pues un oferente puede limitar territorialmente sus servicios a través del comercio electrónico por razones empresariales pero, por lo anteriormente argumentado, excluye la discriminación de los ciudadanos

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 18

residentes en un territorio por el mero hecho de contar con un régimen fiscal propio previéndose, además, de forma expresa la repercusión de los costes añadidos al comprador.

De hecho la enmienda viene a proporcionar claridad a nuestro ordenamiento y a garantizar más eficazmente derechos de los compradores que debieran ser observados por los vendedores. Así pues, el Art 16.1 de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal dispone que «El tratamiento discriminatorio del consumidor en materia de precios y demás condiciones de venta se reputará desleal, a no ser que medie causa justificada», el Art. 9.1 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista dispone que «La oferta pública de venta o la exposición de artículos en establecimientos comerciales constituye a su titular en la obligación de proceder a su venta a favor de los demandantes que cumplan las condiciones de adquisición, atendiendo, en el segundo caso, al orden temporal de las solicitudes». Además, conforme al Art. 82.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (TRGDCU) «Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquéllas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato» y conforme al Art.86 TRGDCU en cualquier caso las que «limiten o priven al consumidor y usuario de los derechos reconocidos por normas dispositivas o imperativas», resultando del Art.83 TRGDCU la nulidad de las mismas, como así dispone también el Art. 8 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación.

Como quiera que sin razón para ello distintos prestadores de servicios de comercio electrónico, entre ellos AppleStore o Pixmania, excluyen a Canarias en sus envíos se hace necesario garantizar que los ciudadanos canarios no se ven injustificadamente discriminados en el comercio electrónico en España y, con ello, en el previsto mercado digital único europeo.

El Senador Jesús Enrique Iglesias Fernández, IU (GPMX) y el Senador José Manuel Mariscal Cifuentes, IU (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan 36 enmiendas al Proyecto de Ley por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Palacio del Senado, 12 de marzo de 2014.—**Jesús Enrique Iglesias Fernández y José Manuel Mariscal Cifuentes.**

### ENMIENDA NÚM. 10

**De don Jesús Enrique Iglesias Fernández (GPMX)  
y de don José Manuel Mariscal Cifuentes (GPMX)**

El Senador Jesús Enrique Iglesias Fernández, IU (GPMX) y el Senador José Manuel Mariscal Cifuentes, IU (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo único. Cinco.**

### ENMIENDA

De modificación.

Los apartados 2 y 3 del artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificados en el apartado cinco del artículo único, quedan redactados en los siguientes términos:

«2. Las oficinas y servicios de información y atención al cliente que las empresas pongan a disposición del consumidor y usuario deberán asegurar que éste tenga constancia de sus quejas y reclamaciones, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito o en cualquier otro soporte duradero. En todo caso, las empresas deberán poner a disposición de sus clientes un servicio de atención



# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 19

telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos, para facilitar información y atender y resolver sus quejas, reclamaciones o incidencias, garantizando una atención personal directa.

Las oficinas y servicios de información y atención al cliente serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal y, en su caso, medios alternativos para garantizar el acceso a los mismos a personas con discapacidad o personas de edad avanzada.

Se deberán identificar claramente los servicios de atención al cliente en relación a las otras actividades de la empresa, prohibiéndose expresamente la utilización de este servicio para la utilización y difusión de actividades de comunicación comercial de todo tipo.

Se prohíbe la utilización de números de tarificación adicional como medios de comunicación con los consumidores y usuarios, ya sea vía telefónica, mediante mensaje de texto u otros análogos.

3. En todo caso, y con pleno respeto a lo dispuesto en los apartados precedentes, los empresarios pondrán a disposición de los consumidores y usuarios información sobre la dirección postal, número de teléfono y número de fax o dirección de correo electrónico en la que el consumidor y usuario, cualquiera que sea su lugar de residencia, puedan interponer sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados. Los empresarios comunicarán su dirección legal si esta no coincide con su dirección habitual para la correspondencia.

Los medios de interlocución de atención al cliente, habilitados por la empresa, deberán figurar en el propio contrato y en las facturas que emita a los consumidores y usuarios.

Los empresarios deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y en todo caso en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación. En caso de que en dicho plazo ésta no hubiera sido resuelta satisfactoriamente, los empresarios adheridos a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos facilitarán al consumidor y usuario el acceso al mismo cuando éste reúna los requisitos previstos en la Recomendación 98/257/CE de la Comisión, de 30 de marzo, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo y en la Recomendación 2001/310/CE de la Comisión, de 4 de abril de 2001, relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo o normativa que resulte de aplicación y, como tales, hayan sido notificados a la red comunitaria de órganos nacionales de la solución extrajudicial de litigios en materia de consumo.»

### MOTIVACIÓN

Se propone establecer la gratuidad para el consumidor de los servicios de atención telefónica y explicitar la prohibición de establecer números de tarificación adicional en las comunicaciones con los consumidores y usuarios.

### ENMIENDA NÚM. 11

**De don Jesús Enrique Iglesias Fernández (GPMX)  
y de don José Manuel Mariscal Cifuentes (GPMX)**

El Senador Jesús Enrique Iglesias Fernández, IU (GPMX) y el Senador José Manuel Mariscal Cifuentes, IU (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo único. Doce.**

### ENMIENDA

De modificación.

El apartado 1 del artículo 60 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado en el apartado doce del artículo único, queda redactado en los siguientes términos:

«1. Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por un contrato u oferta correspondiente, el empresario deberá facilitarle de forma clara y comprensible la información relevante, veraz y suficiente



# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 20

sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas.»

### MOTIVACIÓN

Se propone suprimir la expresión «salvo que resulte manifiesta por el contexto» al hacer referencia a la obligación de que la información sea clara y comprensible. Esta expresión puede suponer una merma de garantías para el consumidor y usuario al utilizar conceptos indeterminados que generan inseguridad jurídica.

### ENMIENDA NÚM. 12

**De don Jesús Enrique Iglesias Fernández (GPMX)  
y de don José Manuel Mariscal Cifuentes (GPMX)**

El Senador Jesús Enrique Iglesias Fernández, IU (GPMX) y el Senador José Manuel Mariscal Cifuentes, IU (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo único. Doce.**

### ENMIENDA

De modificación.

El apartado 4 del artículo 60 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado en el apartado doce del artículo único, queda redactado en los siguientes términos:

«4. La información precontractual debe facilitarse al consumidor y usuario de forma gratuita en castellano y en las demás lenguas oficiales en las respectivas Comunidades Autónomas de acuerdo con sus Estatutos.»

### MOTIVACIÓN

Recoger la cooficialidad de las lenguas existentes en España como garantía de los derechos de los ciudadanos.

### ENMIENDA NÚM. 13

**De don Jesús Enrique Iglesias Fernández (GPMX)  
y de don José Manuel Mariscal Cifuentes (GPMX)**

El Senador Jesús Enrique Iglesias Fernández, IU (GPMX) y el Senador José Manuel Mariscal Cifuentes, IU (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo único. Doce.**

### ENMIENDA

De adición.

Se añaden dos nuevas letras en el apartado 2 del artículo 60 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado en el apartado doce del artículo único, que quedan redactadas en los siguientes términos:

«l) (nueva). La información relativa al tratamiento de los datos de carácter personal del consumidor y usuario, en los términos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y sus disposiciones de desarrollo.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 21

m) (nueva). Cuando se trate de productos de software destinados al tratamiento automatizado de datos de carácter personal, el nivel de seguridad, básico, medio o alto que permitan alcanzar de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.»

### MOTIVACIÓN

De acuerdo con las alegaciones de la Agencia Española de Protección de Datos, se propone incluir estas dos nuevas letras. Dos previsiones específicas relacionadas con los deberes de información que, aunque no incluidas en la Directiva 2011/83/UE, traen causa de la aplicación de las normas de trasposición de la Directiva 95/46/CE, cuyo régimen también integrado en el derecho de la Unión ha de ser respetado por los Estados miembros.

### ENMIENDA NÚM. 14

**De don Jesús Enrique Iglesias Fernández (GPMX)  
y de don José Manuel Mariscal Cifuentes (GPMX)**

El Senador Jesús Enrique Iglesias Fernández, IU (GPMX) y el Senador José Manuel Mariscal Cifuentes, IU (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo único. Dieciséis.**

### ENMIENDA

De modificación.

El apartado 2 del artículo 66 bis del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, adicionado en el apartado dieciséis del artículo único, queda redactado en los siguientes términos:

«2. Si el empresario no cumple su obligación de entrega, el consumidor y usuario tendrá derecho a optar entre exigir el cumplimiento de dicha obligación o resolver el contrato.»

### MOTIVACIÓN

Se fija un plazo máximo de 30 días dentro del cual, salvo que las partes pacten otra cosa, el empresario tiene que llevar a cabo su prestación y el consumidor su obligación de pago. No es de recibo establecer la obligación por parte del consumidor de recordar al empresario que debe cumplir con sus obligaciones de entrega de plazo y además darle un nuevo plazo adicional indeterminado «adecuado a las circunstancias». Los supuestos de excepción que se establecen resultan confusos e indeterminados, lo cual puede provocar en la práctica dudas de interpretación que beneficiarían al empresario incumplidor.

Es el consumidor el que, ante el incumplimiento del plazo, debe elegir en todo caso entre exigir o resolver el contrato.

### ENMIENDA NÚM. 15

**De don Jesús Enrique Iglesias Fernández (GPMX)  
y de don José Manuel Mariscal Cifuentes (GPMX)**

El Senador Jesús Enrique Iglesias Fernández, IU (GPMX) y el Senador José Manuel Mariscal Cifuentes, IU (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo único. Veinticuatro.**

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 22

### ENMIENDA

De adición.

Se añade un último inciso al final del artículo 77 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado en el apartado veinticuatro del artículo único, que queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 77. Desistimiento de un contrato vinculado a financiación al consumidor y usuario.

(...). El empresario contratante comunicará, en su caso, a la entidad con la que se suscribió el crédito la resolución del contrato principal y le instará a resolver dicho crédito.»

### MOTIVACIÓN

La modificación de este artículo pretende abordar la regulación específica de los contratos vinculados a financiación, frente a la regulación genérica de los efectos del ejercicio del derecho de desistimiento en los contratos complementarios.

No obstante, como comenta en sus alegaciones el Consejo de Consumidores y Usuarios, se dan casos en los que, resuelta la relación principal, no se comunica, en su caso, a la entidad titular del contrato complementario la resolución del contrato principal, por lo que dicha entidad sigue reclamando sus obligaciones al consumidor.

---

### ENMIENDA NÚM. 16

**De don Jesús Enrique Iglesias Fernández (GPMX)  
y de don José Manuel Mariscal Cifuentes (GPMX)**

El Senador Jesús Enrique Iglesias Fernández, IU (GPMX) y el Senador José Manuel Mariscal Cifuentes, IU (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho**.

### ENMIENDA

De modificación.

El primer párrafo del artículo 95 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado en el apartado veintiocho del artículo único, queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 95. Servicios de intermediación en los contratos a distancia.

Los operadores de las técnicas de comunicación a distancia, entendiéndose por tales a las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que sean titulares de las técnicas de comunicación a distancia utilizadas por los empresarios, están obligados a procurar con la diligencia debida que éstos respeten los derechos que este título reconoce a los consumidores y usuarios y cumplan las obligaciones que en él se les imponen.»

### MOTIVACIÓN

Se propone suprimir del texto la expresión «en la medida de sus posibilidades». La norma debe contener mandatos y no deseos.

---

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 23

### ENMIENDA NÚM. 17

**De don Jesús Enrique Iglesias Fernández (GPMX)  
y de don José Manuel Mariscal Cifuentes (GPMX)**

El Senador Jesús Enrique Iglesias Fernández, IU (GPMX) y el Senador José Manuel Mariscal Cifuentes, IU (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho**.

#### ENMIENDA

De modificación.

La letra b) del apartado 1 del artículo 97 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado en el apartado veintiocho del artículo único, queda redactada en los siguientes términos:

«b) La identidad del empresario, incluido su nombre comercial y Número de Identificación Fiscal (NIF).»

#### MOTIVACIÓN

Lo más operativo para identificar a un empresario es su nombre comercial y NIF.

### ENMIENDA NÚM. 18

**De don Jesús Enrique Iglesias Fernández (GPMX)  
y de don José Manuel Mariscal Cifuentes (GPMX)**

El Senador Jesús Enrique Iglesias Fernández, IU (GPMX) y el Senador José Manuel Mariscal Cifuentes, IU (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho**.

#### ENMIENDA

De modificación.

La letra e) del apartado 1 del artículo 97 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado en el apartado veintiocho del artículo único, queda redactada en los siguientes términos:

«e) El precio total de los bienes o servicios, incluidos los impuestos y tasas, o, si el precio no puede calcularse razonablemente de antemano por la naturaleza de los bienes o de los servicios, la forma en que se determina el precio, así como, cuando proceda, todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales y cualquier otro gasto o, si dichos gastos no pueden ser calculados razonablemente de antemano, el hecho de que puede ser necesario abonar dichos gastos adicionales. Asimismo se informará de, en su caso, el coste de los distintos medios de pago que pueda utilizar el consumidor y usuario. En el caso de un contrato de duración indeterminada o de un contrato que incluya una suscripción, el precio incluirá el total de los costes por período de facturación. Cuando dichos contratos se cobren con arreglo a una tarifa fija, el precio total también significará el total de los costes mensuales. Cuando no sea posible calcular razonablemente de antemano el coste total, se indicará la forma en que se determina el precio.»

#### MOTIVACIÓN

Incluir de forma expresa la información del coste de los distintos medios de pago que pueda utilizar el consumidor.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 24

### ENMIENDA NÚM. 19

**De don Jesús Enrique Iglesias Fernández (GPMX)  
y de don José Manuel Mariscal Cifuentes (GPMX)**

El Senador Jesús Enrique Iglesias Fernández, IU (GPMX) y el Senador José Manuel Mariscal Cifuentes, IU (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho**.

#### ENMIENDA

De modificación.

La letra g) del apartado 1 del artículo 97 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado en el apartado veintiocho del artículo único, queda redactada en los siguientes términos:

«g) Los procedimientos de pago, entrega y ejecución, la fecha en que el empresario se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación de los servicios, así como información precisa sobre el sistema de tratamiento de las reclamaciones del empresario.»

#### MOTIVACIÓN

Informar de forma precisa al consumidor y usuario sobre el sistema de tratamiento de las reclamaciones: si es personalizado y no mecanizado, telemático o presencial, con respuesta expresa, etc. Además, esta información debe ser obligatoria en todos los casos, y no sólo, como reza el proyecto de ley, «cuando proceda».

### ENMIENDA NÚM. 20

**De don Jesús Enrique Iglesias Fernández (GPMX)  
y de don José Manuel Mariscal Cifuentes (GPMX)**

El Senador Jesús Enrique Iglesias Fernández, IU (GPMX) y el Senador José Manuel Mariscal Cifuentes, IU (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho**.

#### ENMIENDA

De modificación.

La letra o) del apartado 1 del artículo 97 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado en el apartado veintiocho del artículo único, queda redactada en los siguientes términos:

«o) La existencia de códigos de conducta pertinentes y la forma de conseguir ejemplares de los mismos, en su caso. A tal efecto, se entiende por código de conducta el acuerdo o conjunto de normas no impuestas por disposiciones legales, reglamentarias o administrativas, en el que se define el comportamiento de aquellos empresarios que se comprometen a cumplir el código en relación con una o más prácticas comerciales o sectores económicos, todo ello con la finalidad de elevar el nivel de protección de los consumidores y usuarios y garantizar en su elaboración la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios.»

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 25

### MOTIVACIÓN

Ya que se explicita la definición de «código de conducta», se propone recoger también su finalidad, según se establece en la Ley de Competencia Desleal.

### ENMIENDA NÚM. 21

**De don Jesús Enrique Iglesias Fernández (GPMX)  
y de don José Manuel Mariscal Cifuentes (GPMX)**

El Senador Jesús Enrique Iglesias Fernández, IU (GPMX) y el Senador José Manuel Mariscal Cifuentes, IU (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho.**

### ENMIENDA

De modificación.

La letra q) del apartado 1 del artículo 97 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado en el apartado veintiocho del artículo único, queda redactada en los siguientes términos:

«q) Cuando proceda, la duración mínima de las obligaciones del consumidor y usuario derivadas del contrato, así como la existencia de compromisos de permanencia y penalizaciones en caso de baja en la prestación del servicio.»

### MOTIVACIÓN

En la actualidad existen muchas reclamaciones por la aplicación de periodos de permanencia y penalizaciones en caso de baja que no son conocidas por los consumidores. Es habitual que las compañías, sobre todo en el ámbito de los suministros, ofrezcan nuevas condiciones de precio y servicio a condición de unos periodos de permanencia y unas penalizaciones. En muchas ocasiones dichas condiciones no son claras ni transparentes, ocasionando perjuicios al consumidor que no puede abandonar la compañía para beneficiarse de mejores ofertas hasta que no cumpla la permanencia o pague la correspondiente penalización.

### ENMIENDA NÚM. 22

**De don Jesús Enrique Iglesias Fernández (GPMX)  
y de don José Manuel Mariscal Cifuentes (GPMX)**

El Senador Jesús Enrique Iglesias Fernández, IU (GPMX) y el Senador José Manuel Mariscal Cifuentes, IU (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho.**

### ENMIENDA

De modificación.

La letra u) del apartado 1 del artículo 97 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado en el apartado veintiocho del artículo único, queda redactada en los siguientes términos:

«u) Cuando proceda, la posibilidad de recurrir a un mecanismo extrajudicial de reclamación y resarcimiento al que esté sujeto el empresario, totalmente gratuito para el consumidor y usuario, y los métodos para tener acceso al mismo.»

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 26

### MOTIVACIÓN

Entendemos que todo mecanismo extrajudicial de reclamación de los consumidores y usuarios debe ser totalmente gratuito para éstos.

### ENMIENDA NÚM. 23

**De don Jesús Enrique Iglesias Fernández (GPMX)  
y de don José Manuel Mariscal Cifuentes (GPMX)**

El Senador Jesús Enrique Iglesias Fernández, IU (GPMX) y el Senador José Manuel Mariscal Cifuentes, IU (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho**.

### ENMIENDA

De modificación.

El apartado 4 del artículo 98 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado en el apartado veintiocho del artículo único, queda redactado en los siguientes términos:

«4. Si el contrato se celebra a través de una técnica de comunicación a distancia en la que el espacio o el tiempo para facilitar la información son limitados, el empresario facilitará es ese soporte específico, antes de la celebración de dicho contrato, como mínimo la información precontractual sobre las características principales de los bienes o servicios, la identidad del empresario, el precio total, el derecho de desistimiento, la duración del contrato y, en el caso de contratos de duración indefinida, las condiciones de resolución, tal como se refiere en el artículo 97.1.a), b), e), i) y p). La comunicación de dichas informaciones por parte del empresario al consumidor y usuario deberán ser grabadas en un soporte duradero que deberá ser facilitado al consumidor y usuario sin coste alguno cuando éste lo solicite. El empresario deberá facilitar al consumidor y usuario las demás informaciones que figuran en el artículo 97 de una manera apropiada con arreglo al apartado 1.

Si una vez solicitado por parte del consumidor y usuario el envío de la grabación y éste no fuese facilitado por el empresario en el plazo de catorce días naturales, el consumidor y usuario podrá resolver de forma automática la relación contractual con dicho empresario, sin coste ni penalización alguna para el consumidor y usuario.»

### MOTIVACIÓN

La grabación de la comunicación de informaciones esenciales en el caso de la contratación telefónica es necesaria. Tal grabación resulta fundamental como medio de prueba para que el consumidor y usuario pueda acreditar si se le proporcionaron o no los datos necesarios para poder prestar un consentimiento válido. Además, si lo que se pretende es mejorar la protección del consumidor y usuario que contrató a distancia, debería explicitarse como causa de resolución la ausencia de envío de esa grabación cuando así se solicite. La empresa ostenta en este tipo de contratos una posición superior, pues ella tiene la información del consentimiento y si no lo envía, estaríamos ante un caso de indefensión.

### ENMIENDA NÚM. 24

**De don Jesús Enrique Iglesias Fernández (GPMX)  
y de don José Manuel Mariscal Cifuentes (GPMX)**

El Senador Jesús Enrique Iglesias Fernández, IU (GPMX) y el Senador José Manuel Mariscal Cifuentes, IU (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho**.



### ENMIENDA

De modificación.

La letra a) del artículo 104 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado en el apartado veintiocho del artículo único, queda redactada en los siguientes términos:

«a) En el caso de los contratos de servicios, el día que efectivamente se presta el servicio.»

### MOTIVACIÓN

En relación a la contratación de servicios, la fecha que debe comenzar a contar el plazo de desistimiento deber ser el día de efectividad de la prestación del servicio, desde que ésta comienza y se hace efectivo el contrato, al igual que en la venta de bienes lo es desde la posesión material.

### ENMIENDA NÚM. 25

**De don Jesús Enrique Iglesias Fernández (GPMX)  
y de don José Manuel Mariscal Cifuentes (GPMX)**

El Senador Jesús Enrique Iglesias Fernández, IU (GPMX) y el Senador José Manuel Mariscal Cifuentes, IU (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho.**

### ENMIENDA

De modificación.

El apartado 3 del artículo 108 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado en el apartado veintiocho del artículo único, queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 108. Obligaciones y responsabilidad del consumidor y usuario en caso de desistimiento.

(...)

3. Cuando un consumidor y usuario ejerza el derecho de desistimiento tras haber realizado una solicitud de conformidad con lo dispuesto en el artículo 98.8 o en el artículo 99.3, abonará al empresario un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que haya informado al empresario del ejercicio del derecho de desistimiento, en relación con el objeto total del contrato. El importe proporcional que habrá de abonar al empresario se calculará sobre la base del precio total acordado en el contrato o, en su caso, lo efectivamente consumido. Si el coste conlleva gastos fijos y gastos de consumo, se abonará lo consumido y la parte proporcional del coste fijo. En caso de que el precio total sea excesivo, el importe proporcional se calculará sobre la base del valor de mercado de la parte ya prestada del servicio.»

### MOTIVACIÓN

En los contratos de servicios y suministros el consumidor, cuando ha solicitado expresamente al empresario que la prestación del servicio o el suministro dé comienzo durante el plazo de desistimiento, deberá abonar al empresario un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio hasta el momento en que el consumidor informe al empresario del ejercicio del derecho de desistimiento, en relación con el objeto total del contrato. Se propone aclarar que dicho importe se corresponderá, en su caso, con lo efectivamente consumido y la parte proporcional del coste fijo si lo hubiere.

### ENMIENDA NÚM. 26

De don Jesús Enrique Iglesias Fernández (GPMX)  
y de don José Manuel Mariscal Cifuentes (GPMX)

El Senador Jesús Enrique Iglesias Fernández, IU (GPMX) y el Senador José Manuel Mariscal Cifuentes, IU (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho**.

#### ENMIENDA

De modificación.

El segundo párrafo del artículo 110 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado en el apartado veintiocho del artículo único, queda redactado en los siguientes términos:

«En caso de retraso por parte del empresario respecto a la devolución de las sumas abonadas, el consumidor y usuario podrá reclamar que se le pague el doble del importe adeudado, sin perjuicio a su derecho de ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en lo que excedan de dicha cantidad.»

#### MOTIVACIÓN

Se reconoce el derecho del consumidor y usuario a exigir el doble de las cantidades abonadas cuando se produzca un retraso en el cumplimiento del derecho de devolución de lo pagado, pero siempre que dicho retraso sea «injustificado». Se propone eliminar ese término porque introduce inseguridad a la hora de interpretarlo.

### ENMIENDA NÚM. 27

De don Jesús Enrique Iglesias Fernández (GPMX)  
y de don José Manuel Mariscal Cifuentes (GPMX)

El Senador Jesús Enrique Iglesias Fernández, IU (GPMX) y el Senador José Manuel Mariscal Cifuentes, IU (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho**.

#### ENMIENDA

De modificación.

El segundo párrafo del artículo 111 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado en el apartado veintiocho del artículo único, queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 111. Sustitución del bien o servicio contratado a distancia.

(...)

En este caso, el consumidor y usuario podrá ejercer sus derechos de desistimiento y resolución en los mismos términos que si se tratara del bien o servicio inicialmente requerido, sin que le sean exigibles los costes directos de devolución.»

#### MOTIVACIÓN

Preservar el derecho del consumidor a no exigírsele los costes directos de devolución.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 29

### ENMIENDA NÚM. 28

**De don Jesús Enrique Iglesias Fernández (GPMX)  
y de don José Manuel Mariscal Cifuentes (GPMX)**

El Senador Jesús Enrique Iglesias Fernández, IU (GPMX) y el Senador José Manuel Mariscal Cifuentes, IU (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho**.

#### ENMIENDA

De modificación.

El segundo inciso del apartado 1 del artículo 112 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado en el apartado veintiocho del artículo único, queda redactado en los siguientes términos:

«En tal caso, las correspondientes anotaciones de adeudo y reabono en las cuentas del empresario y del consumidor y usuario titular de la tarjeta se efectuarán de forma inmediata. El consumidor y usuario tendrá derecho a que las cantidades sean devueltas con el interés de demora correspondiente.»

#### MOTIVACIÓN

En los supuestos de cargos fraudulentos o indebidos al consumidor y usuario con cargo a tarjetas de pago, la devolución del dinero debe hacerse, según el texto del proyecto de ley, «a la mayor brevedad». Se propone sustituir esa expresión por «de forma inmediata» y explicitar el derecho del consumidor a reclamar, en su caso, intereses de demora.

### ENMIENDA NÚM. 29

**De don Jesús Enrique Iglesias Fernández (GPMX)  
y de don José Manuel Mariscal Cifuentes (GPMX)**

El Senador Jesús Enrique Iglesias Fernández, IU (GPMX) y el Senador José Manuel Mariscal Cifuentes, IU (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho**.

#### ENMIENDA

De supresión.

Se suprime la letra f) del apartado 1 del artículo 97 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado en el apartado veintiocho del artículo único.

#### MOTIVACIÓN

En la letra f) se establece que la contratación de un servicio pueda realizarse a través de técnicas de comunicación a distancia que tengan un coste diferente a una tarifa básica. Así, mientras que en el artículo 21 se establece que el uso de una línea telefónica puesta a disposición de los consumidores por el empresario para comunicarse con él no podrá suponer un coste superior a la tarifa básica, para la contratación por parte del consumidor sí se permite. Esto es contradictorio e ilógico.

En todo caso, ya hemos propuesto en otra enmienda establecer la gratuidad para el consumidor de los servicios de atención telefónica y explicitar la prohibición de establecer números de tarificación adicional en las comunicaciones con los consumidores y usuarios.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 30

### ENMIENDA NÚM. 30

De don Jesús Enrique Iglesias Fernández (GPMX)  
y de don José Manuel Mariscal Cifuentes (GPMX)

El Senador Jesús Enrique Iglesias Fernández, IU (GPMX) y el Senador José Manuel Mariscal Cifuentes, IU (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho**.

#### ENMIENDA

De adición.

Se añade un nuevo apartado en el artículo 96 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado en el apartado veintiocho del artículo único, que queda redactado en los siguientes términos:

«1 pre (nuevo). En la utilización por el empresario de técnicas de comunicaciones electrónicas distintas de las mencionadas en el artículo 94 de esta Ley se aplicará, además de lo dispuesto en este título, la normativa específica sobre telecomunicaciones.»

#### MOTIVACIÓN

Se propone establecer, respecto de las comunicaciones a distancia, una remisión general a la legislación de telecomunicaciones, similar a la establecida en el artículo 94 para las comunicaciones a través de correo electrónico y medios equivalentes (en este caso mencionando la normativa específica sobre servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico).

### ENMIENDA NÚM. 31

De don Jesús Enrique Iglesias Fernández (GPMX)  
y de don José Manuel Mariscal Cifuentes (GPMX)

El Senador Jesús Enrique Iglesias Fernández, IU (GPMX) y el Senador José Manuel Mariscal Cifuentes, IU (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho**.

#### ENMIENDA

De adición.

Se añaden dos nuevas letras en el apartado 1 del artículo 97 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado en el apartado veintiocho del artículo único, que quedan redactadas en los siguientes términos:

«v) (nueva). La información relativa al tratamiento de los datos de carácter personal del consumidor y usuario, en los términos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y sus disposiciones de desarrollo.

w) (nueva). Cuando se trate de productos de software destinados al tratamiento automatizado de datos de carácter personal, el nivel de seguridad, básico, medio o alto que permitan alcanzar de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.»

#### MOTIVACIÓN

De acuerdo con las alegaciones de la Agencia Española de Protección de Datos, se propone incluir estas dos nuevas letras. Dos previsiones específicas relacionadas con los deberes de información que, aunqu no incluidas en la Directiva 2011/83/UE, traen causa de la aplicación de las normas de trasposición

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 31

de la Directiva 95/46/CE, cuyo régimen también integrado en el derecho de la Unión ha de ser respetado por los Estados miembros.

### ENMIENDA NÚM. 32

**De don Jesús Enrique Iglesias Fernández (GPMX)  
y de don José Manuel Mariscal Cifuentes (GPMX)**

El Senador Jesús Enrique Iglesias Fernández, IU (GPMX) y el Senador José Manuel Mariscal Cifuentes, IU (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo único. Apartado nuevo.**

#### ENMIENDA

De adición.

Se añade un nuevo apartado en el artículo único con la siguiente redacción:

«Dos bis (nuevo). Se añade un nuevo apartado 4 en el artículo 18, que queda redactado en los siguientes términos:

“4 (nuevo). Será obligatoria la rotulación en braille de la fecha de caducidad de los medicamentos y, en general, de los bienes, productos y materiales peligrosos para los consumidores y usuarios.

Asimismo, se habilitará un sistema digital de acceso al contenido de los prospectos de los medicamentos y de las fichas de seguridad de los bienes, productos y materiales peligrosos que deberá respetar los parámetros del diseño para todas las personas.”»

#### MOTIVACIÓN

Se propone ampliar la rotulación en braille de los medicamentos a la fecha de caducidad, ya que ahora solo es obligatorio el nombre y el principio activo, y establecer la rotulación obligatoria en braille de los materiales peligrosos (lejías, detergentes, abrasivos, ácidos o explosivos) para fortalecer la seguridad del consumidor y usuario.

Además, se propone habilitar un sistema digital de acceso, con arreglo a parámetros de diseño universal, al contenido de los prospectos de medicamentos y de las fichas de seguridad de los materiales peligrosos.

### ENMIENDA NÚM. 33

**De don Jesús Enrique Iglesias Fernández (GPMX)  
y de don José Manuel Mariscal Cifuentes (GPMX)**

El Senador Jesús Enrique Iglesias Fernández, IU (GPMX) y el Senador José Manuel Mariscal Cifuentes, IU (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo único. Apartado nuevo.**

#### ENMIENDA

De adición.

Se añade un nuevo apartado en el artículo único con la siguiente redacción:

«Tres bis (nuevo). Se modifica el apartado 5 del artículo 19, que queda redactado en los siguientes términos:

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 32

“5. En relación con las prácticas comerciales relativas a servicios financieros y bienes inmuebles, podrán establecerse normas legales o reglamentarias que ofrezcan una mayor protección al consumidor o usuario, debiendo incluirse en las mismas cláusulas reforzadas de apoyo a las personas con discapacidad que lo precisen por sus circunstancias personales o sociales.”»

### MOTIVACIÓN

La crisis ha puesto de manifiesto la indefensión de los consumidores y usuarios más vulnerables en los asuntos financieros (preferentes o préstamos, por ejemplo). Se les han vendido contratos sin información abusando de su posición de debilidad cognitiva o sin su conocimiento y consentimiento, que ha sido obtenido viciadamente. Se propone, por tanto, establecer un plus de protección.

### ENMIENDA NÚM. 34

**De don Jesús Enrique Iglesias Fernández (GPMX)  
y de don José Manuel Mariscal Cifuentes (GPMX)**

El Senador Jesús Enrique Iglesias Fernández, IU (GPMX) y el Senador José Manuel Mariscal Cifuentes, IU (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo único. Apartado nuevo**.

### ENMIENDA

De adición.

Se añade un nuevo apartado en el artículo único, con la siguiente redacción:

«Tres ter (nuevo). Se añade un nuevo artículo 19 bis, que queda redactado en los siguientes términos:

“Artículo 19 bis (nuevo). Oficinas y servicios de información al consumidor y usuario.

1. Las oficinas y servicios de información al consumidor y usuario tendrán las siguientes funciones:

a) La información, ayuda y orientación a los consumidores y usuarios para el adecuado ejercicio de sus derechos.

b) La indicación de las direcciones y principales funciones de otros centros, públicos o privados, de interés para el consumidor y usuario.

c) La recepción, registro y acuse de recibo de quejas y reclamaciones de los consumidores y usuarios y su remisión a las entidades u organismos correspondientes.

2. Las oficinas de información de titularidad pública, sin perjuicio de las que verifiquen las organizaciones de consumidores y usuarios, podrán realizar tareas de educación y formación en materia de consumo y apoyar y servir de sede al sistema arbitral previsto en el artículo 57 de esta Ley.

3. Queda prohibida toda forma de publicidad expresa o encubierta en las oficinas de información al consumidor y usuario.”»

### MOTIVACIÓN

Se propone la inclusión de este nuevo artículo, tal y como reclama la FEMP, para recoger la piedra angular de la información y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios: las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC), dependientes de las administraciones locales, que en la actualidad conforman una red de 990 oficinas.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 33

### ENMIENDA NÚM. 35

De don Jesús Enrique Iglesias Fernández (GPMX)  
y de don José Manuel Mariscal Cifuentes (GPMX)

El Senador Jesús Enrique Iglesias Fernández, IU (GPMX) y el Senador José Manuel Mariscal Cifuentes, IU (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo único. Apartado nuevo**.

#### ENMIENDA

De adición.

Se añade un nuevo apartado en el artículo único, con la siguiente redacción:

«Cinco ter (nuevo). Se añade un nuevo apartado 3 en el artículo 24, que queda redactado en los siguientes términos:

“Artículo 24. Legitimación de las asociaciones de consumidores y usuarios.

(...)

3. Sin perjuicio de lo establecido en los apartados anteriores, el órgano judicial competente suspenderá los procedimientos iniciados por asociaciones de consumidores y usuarios cuando de oficio o a instancia de parte, incluso tercero interesado, el Juez constate que mantienen convenios y acuerdos de colaboración y contratos, de manera directa o a través de otras organizaciones, distintos a los recogidos en el Capítulo II del Título II de este texto refundido con la parte demandada o quién sea competidor en el mercado del demandado, todo ello para garantizar la ausencia de conflicto de interés en el procedimiento interpuesto.”»

#### MOTIVACIÓN

Se propone trasladar a nuestro ordenamiento jurídico las previsiones contenidas en la Recomendación de la Unión Europea de 11 de junio de 2013 sobre «los principios comunes aplicables a los mecanismos de recurso colectivo de cesación o de indemnización en los Estados miembros en caso de violación de los derechos reconocidos por el derecho de la Unión» (2013/396/UE). Con ello se pretende depurar el ejercicio de la acción colectiva separando si procede a organizaciones que puedan actuar como parapeto de las propias entidades demandadas, tal y como existe en nuestro ordenamiento procesal penal la figura del conflicto de interés.

### ENMIENDA NÚM. 36

De don Jesús Enrique Iglesias Fernández (GPMX)  
y de don José Manuel Mariscal Cifuentes (GPMX)

El Senador Jesús Enrique Iglesias Fernández, IU (GPMX) y el Senador José Manuel Mariscal Cifuentes, IU (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo único. Apartado nuevo**.

#### ENMIENDA

De adición.

Se añade un nuevo apartado en el artículo único, con la siguiente redacción:

«Ocho bis (nuevo). Se añade un nuevo apartado 4 en el artículo 54, que queda redactado en los siguientes términos:

“Artículo 54. Legitimación.



# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 34

(...)

4 (nuevo). En los procesos a los que se refiere del artículo 53 de este texto refundido, no se impondrán costas en primera instancia a las asociaciones de consumidores y usuarios que las hubieran interpuesto, salvo que se constate la existencia de una temeridad manifiesta.»»

### MOTIVACIÓN

Se propone garantizar que las asociaciones que interpongan acciones colectivas disfruten, además del beneficio de Justicia Gratuita, del de no tener ningún riesgo de imposición de costas, al menos en la primera instancia, con lo que se evita cualquier carga o gravamen económico que pueda desincentivar la presentación de estas acciones colectivas.

### ENMIENDA NÚM. 37

**De don Jesús Enrique Iglesias Fernández (GPMX)  
y de don José Manuel Mariscal Cifuentes (GPMX)**

El Senador Jesús Enrique Iglesias Fernández, IU (GPMX) y el Senador José Manuel Mariscal Cifuentes, IU (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo único. Apartado nuevo**.

### ENMIENDA

De adición.

Se añade un nuevo apartado en el artículo único, con la siguiente redacción:

«Veintiséis bis (nuevo). Se modifica el apartado 1 del artículo 82, que queda redactado en los siguientes términos:

“Artículo 82. Concepto de cláusulas abusivas.

1. Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquellas prácticas que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.

Se entiende como práctica abusiva todo comportamiento de un empresario o profesional contrario a la diligencia profesional exigible, derive ésta de la normativa específica o sectorial o de las prácticas y usos comerciales aplicables.»»

### MOTIVACIÓN

En el primer párrafo del apartado 1 del artículo 82 se propone suprimir la expresión «no consentidas expresamente» a la hora de calificar las prácticas que causen un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes de un contrato. También se propone definir que se entiende por práctica abusiva, todo ello para mejorar los derechos de los consumidores y usuarios.

### ENMIENDA NÚM. 38

**De don Jesús Enrique Iglesias Fernández (GPMX)  
y de don José Manuel Mariscal Cifuentes (GPMX)**

El Senador Jesús Enrique Iglesias Fernández, IU (GPMX) y el Senador José Manuel Mariscal Cifuentes, IU (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo único. Apartado nuevo**.

### ENMIENDA

De adición.

Se añade un nuevo apartado en el artículo único, con la siguiente redacción:

«Veintisiete bis (nuevo). Se añade un nuevo apartado 7 en el artículo 87, que queda redactado en los siguientes términos:

“Artículo 87. Cláusulas abusivas por falta de reciprocidad.

Son abusivas las cláusulas que determinen la falta de reciprocidad en el contrato, contraria a la buena fe, en perjuicio del consumidor y usuario y, en particular:

(...)

7 (nuevo). Las estipulaciones que en contratos de préstamo o crédito de garantía hipotecaria en los que el bien hipotecado sea la vivienda familiar, fijen un límite a la variación a la baja del tipo de interés contratado y reúnan al menos una de las siguientes características:

- a) Que se fije un límite a la bajada de los tipos de interés sin prever en el contrato un límite para la subida de los mismos.
- b) Que el límite establecido a la bajada de los tipos de interés sea igual o mayor al 40 por ciento del valor del índice de referencia aplicable en el momento de la contratación.
- c) Que la diferencia entre los límites fijados en el contrato para la bajada y subida de los tipos de interés sea igual o mayor a cuatro puntos porcentuales.”»

### MOTIVACIÓN

Se propone incluir como abusivas las denominadas cláusulas suelo que no respeten los mínimos recogidos en la enmienda. Estas cláusulas están provocando un perjuicio manifiesto a los consumidores y usuarios por la vulneración del justo equilibrio de las partes tal y como están manifestando los tribunales.

### ENMIENDA NÚM. 39

**De don Jesús Enrique Iglesias Fernández (GPMX)  
y de don José Manuel Mariscal Cifuentes (GPMX)**

El Senador Jesús Enrique Iglesias Fernández, IU (GPMX) y el Senador José Manuel Mariscal Cifuentes, IU (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda a la **Disposición adicional nueva**.

### ENMIENDA

De adición.

Se añade una nueva disposición adicional con la siguiente redacción:

«Disposición adicional (nueva). Certificación en formato papel por parte de las empresas suministradoras de servicios que expidan facturas en formato electrónico.

Uno. Las empresas suministradoras de servicios que expidan facturas en formato electrónico remitirán a sus clientes, mediante envío físico en formato papel, una certificación con periodicidad bimensual que detalle y acredite las facturas electrónicas expedidas durante dicho periodo de tiempo. La certificación contendrá los datos básicos del expedidor y del consumidor y usuario, la dirección electrónica ante la que acceder a las facturas electrónicas, los datos de identificación y la cuantía de las facturas.

Dos. La certificación en formato papel contendrá, en todo caso, los siguientes datos:

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 36

- a) Nombre y apellidos y razón o denominación social completa, tanto del obligado a expedir la certificación como del destinatario.
- b) Número de Identificación Fiscal (NIF) del obligado a expedir la certificación y del destinatario.
- c) Dirección completa del establecimiento del obligado a expedir la certificación, o en su caso de su sede, y del destinatario.
- d) Dirección electrónica en la que se puedan revisar las facturas y número de teléfono o dirección electrónica para solicitar, en su caso, un duplicado de la factura.

Tres. La certificación en formato papel contendrá, en todo caso, los siguientes datos de cada una de las facturas electrónicas expedidas durante el mes natural de que se trate:

- a) Número y, en su caso, serie.
- b) Fecha de expedición.
- c) Base Imponible.
- d) Cuota Tributaria que, en su caso, se haya repercutido.
- e) Importe total de la factura.»

### MOTIVACIÓN

Es fundamental garantizar la necesaria seguridad para que consumidores y usuarios puedan disponer de una información fiable sobre las facturas generadas por las empresas de servicios, así como habilitar unos mecanismos de acceso a dicha información adecuados a todos los perfiles sociales, económicos y culturales de dichos consumidores y usuarios. Esto es particularmente importante a la hora de implantar el modelo de facturación electrónica en el ámbito del sector privado.

Además, hay que considerar también el impacto negativo que tendrá la implantación de la factura electrónica en el conjunto de operadores postales y, en particular, en Correos como operador que tiene encomendada la prestación del Servicio Postal Universal.

### ENMIENDA NÚM. 40

**De don Jesús Enrique Iglesias Fernández (GPMX)  
y de don José Manuel Mariscal Cifuentes (GPMX)**

El Senador Jesús Enrique Iglesias Fernández, IU (GPMX) y el Senador José Manuel Mariscal Cifuentes, IU (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda a la **Disposición adicional nueva**.

### ENMIENDA

De adición.

Se añade una nueva disposición adicional con la siguiente redacción:

«Disposición adicional (nueva). Estudio del impacto económico y social de las fórmulas de facturación electrónica.

En el plazo de tres meses desde la entrada en vigor de esta Ley, el Gobierno realizará un estudio de impacto económico y social para evaluar las consecuencias de la implantación de la factura electrónica sobre el conjunto de la ciudadanía, y en especial sobre aquellas personas que carecen de acceso a los medios electrónicos de comunicación.

Igualmente se evaluará el impacto económico en el sector postal y de forma especial en el operador postal público Correos como operador que tiene encomendada la prestación del Servicio Postal Universal. Dicha evaluación analizará el impacto en los volúmenes de tráfico postal y de negocio y realizará una estimación de la variación de ingresos. Igualmente analizará el impacto en el empleo del conjunto del sector y de forma especial del operador postal público.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 37

El estudio a que se refiere esta disposición será remitido a las Cortes Generales para su análisis, discusión y, en su caso, elaboración de propuestas ante los resultados del mismo.»

### MOTIVACIÓN

Es preciso analizar el impacto que tendrá la implantación de la factura electrónica en el conjunto de la sociedad. También en los operadores postales y, en particular, en Correos como operador que tiene encomendada la prestación del Servicio Postal Universal.

La eliminación del actual sistema de facturación, tanto del sector público como del privado, va a suponer un considerable recorte en el volumen de tráfico postal con la consiguiente caída de la facturación. En particular para Correos, que cuenta en buena medida con su propio volumen de facturación como elemento básico para sostener y garantizar la prestación del servicio público que tiene encomendado por ley.

La caída de envíos para Correos por este motivo, sumada a la producida por la crisis, podría suponer un serio riesgo para la viabilidad económica de la prestación de un servicio público como el postal del que dependen ciudadanos, empresas y las propias administraciones públicas. Riesgos que sin duda se trasladarán al ámbito de sector postal privado.

En igual medida, el impacto en el volumen de envíos afectará de forma directa al empleo del sector postal, sector que figura entre los mayores empleadores de nuestro país.

### ENMIENDA NÚM. 41

**De don Jesús Enrique Iglesias Fernández (GPMX)  
y de don José Manuel Mariscal Cifuentes (GPMX)**

El Senador Jesús Enrique Iglesias Fernández, IU (GPMX) y el Senador José Manuel Mariscal Cifuentes, IU (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda a la **Disposición adicional nueva**.

### ENMIENDA

De adición.

Se añade una nueva disposición adicional con la siguiente redacción:

«Disposición adicional (nueva). Unidades de Apoyo a la Acción Colectiva.

El Instituto Nacional del Consumo, en colaboración con el Ministerio de Justicia y con los organismos de Consumo que así lo prevean, habilitará Unidades de Apoyo a la Acción Colectiva cuyo objetivo será desarrollar todas aquellas tareas de gestión y administración necesarias dentro de un proceso de acción colectiva en los juzgados que, en su caso, lo precisen en atención a la complejidad y número de consumidores personados.

En el plazo de tres meses desde la entrada en vigor de esta Ley se desarrollarán reglamentariamente los objetivos, las competencias, la dotación de personal y de medios suficientes, los criterios de funcionamiento y de puesta en marcha, así como los instrumentos de colaboración con las administraciones territoriales responsables en materia de consumo.»

### MOTIVACIÓN

Al margen de las dificultades derivadas de la propia la Ley de enjuiciamiento civil, la práctica ha demostrado que uno de los principales obstáculos que impiden el ejercicio de las acciones colectivas es la gestión de cientos de miles de documentos, trámites y expedientes que se originan en el curso de dicho proceso, en el que lo que se pretende es, en principio, la tutela de los derechos comunes. Por ello, a las necesarias mejoras procedimentales que se recogen en otras enmiendas, se propone articular apoyos técnicos para mejorar y agilizar la gestión e impulso de los mismos.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 38

Entendemos que estas Unidades de Apoyo a la Acción Colectiva deberán crearse en aquellos procesos que por su dimensión se prevea supongan un riesgo de paralización o ralentización del procedimiento. Un reglamento posterior deberá establecer su creación y desempeño específico de funciones, así como su dotación, funcionamiento, etc., que en todo caso deberá responder a los principios de eficacia y suficiencia. Orgánicamente consideramos que debe depender del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, a través del Instituto Nacional del Consumo, pero siempre con la necesaria colaboración del Ministerio de Justicia y de los organismos competentes en materia de consumo.

### ENMIENDA NÚM. 42

De don Jesús Enrique Iglesias Fernández (GPMX)  
y de don José Manuel Mariscal Cifuentes (GPMX)

El Senador Jesús Enrique Iglesias Fernández, IU (GPMX) y el Senador José Manuel Mariscal Cifuentes, IU (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda a la **Disposición transitoria única**.

### ENMIENDA

De modificación.

La disposición transitoria única, queda redactada de la siguiente forma:

«Disposición transitoria única. Régimen transitorio.

Uno. Las disposiciones de esta Ley serán de aplicación a los contratos con los consumidores y usuarios celebrados a partir de 13 de junio de 2014, excepto lo estipulado en el apartado veintisiete bis que añade un nuevo apartado 7 en el artículo 87 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, que será de aplicación a los contratos celebrados desde la publicación de esta Ley en el "Boletín Oficial del Estado".

Dos. Los préstamos o créditos de garantía hipotecaria en los que el bien hipotecado sea la vivienda familiar que tengan saldo pendiente de amortización en el momento de la publicación de esta Ley en el "Boletín Oficial del Estado", adecuarán la aplicación de los límites estipulados a la variación a la baja del tipo de interés a lo establecido en el apartado veintisiete bis de esta Ley y lo justificarán documentalmente sin que dicha adecuación repercuta en coste alguno para el consumidor y usuario. La eliminación, en su caso, de la cláusula abusiva surtirá efectos económicos en la cuota del mes siguiente al de la publicación de esta Ley en el "Boletín Oficial del Estado".»

### MOTIVACIÓN

Establecer que las delimitaciones sobre las cláusulas suelo entrarán en vigor desde la publicación de la Ley, y que se aplicarán a todos los préstamos que tengan un saldo pendiente de cancelar, de forma que se beneficie al consumidor y usuario.

### ENMIENDA NÚM. 43

De don Jesús Enrique Iglesias Fernández (GPMX)  
y de don José Manuel Mariscal Cifuentes (GPMX)

El Senador Jesús Enrique Iglesias Fernández, IU (GPMX) y el Senador José Manuel Mariscal Cifuentes, IU (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda a la **Disposición final decimocuarta**.

### ENMIENDA

De modificación.

La disposición adicional duodécima introducida en la disposición final decimocuarta que modifica la Ley 28/2005, queda redactada en los siguientes términos:

«Disposición adicional duodécima. Consumo y venta a menores de dispositivos susceptibles de liberación de nicotina y productos similares.

Uno. El consumo de dispositivos susceptibles de liberación de nicotina y productos similares queda sometido a las mismas previsiones establecidas para el consumo del tabaco que se recogen en el artículo 3 apartados 2 y 3, artículo 6, artículo 7 letras b), c), d), w) y sólo para lo referido a los medios de transporte en los apartados ñ), o), p) y q) y disposiciones adicionales sexta, segundo párrafo; octava y décima de esta Ley, resultando de aplicación a dicho consumo las infracciones contempladas en las letras a) y d) del apartado 2 y letras a) b) y c) del apartado 3 del art. 19, siendo el régimen sancionador el concordante para las mismas previsto en el Capítulo V.

Dos. En los centros o dependencias en los que existe prohibición legal de consumo de dispositivos susceptibles de liberación de nicotina y productos similares deberán colocarse en su entrada, en lugar visible, carteles que anuncien esta prohibición y los lugares en los que, en su caso, se encuentren las zonas habilitadas para su consumo. Estos carteles estarán redactados en castellano y en la lengua cooficial con las exigencias requeridas por las normas autonómicas correspondientes.»

### MOTIVACIÓN

En la tramitación de este proyecto de ley el Congreso incorporó la disposición final decimocuarta que modifica la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco, para regular el consumo y venta a menores de los conocidos como cigarrillos electrónicos.

Habida cuenta de la novedad, el rápido crecimiento y la falta de regulación sanitaria específica de los dispositivos de liberación de nicotina, así como de su carácter adictivo y potencialmente tóxico, es desde luego urgente abordar algunos aspectos del uso y consumo de estos productos, hasta ahora regulados como producto de consumo, y muy particularmente en relación con los jóvenes.

Existen una gran cantidad de variedades de estos productos, muchos con llamativas formas, colores y diversos aromas. Se consideran productos atractivos y se utilizan en algunos contextos sociales. La Ley 28 de 2005, en su artículo 3.2) contempla que «se prohíbe vender o entregar a personas menores de 18 años, productos de tabaco, así como cualquier otro producto que le imite y le induzca a fumar. En particular se prohíbe la venta de dulces, refrigerios, juguetes y otros objetos que tengan forma de productos de tabaco y puedan resultar atractivos para los menores...» por tanto, estaría prohibido su venta o entrega a menores.

Algunas cuestiones sobre estos productos son:

- Escasa información sobre sus ingredientes en el empaquetado.
- Potenciales problemas técnicos y riesgo de accidentes en niños.
- Gran variabilidad en la composición del aerosol y los niveles de nicotina.
- No han demostrado su seguridad y existen potenciales riesgos para la salud asociados a su uso y exposición.
- No se ha demostrado eficacia en la ayuda para la deshabituación aunque es una creencia muy extendida. Más bien, mantiene el hábito, dado su contenido en nicotina.
- Mantiene el «modelo de fumar», dado su uso y formato.
- Existe un gran desarrollo del mercado, sin ninguna normativa específica.

No se pueden excluir los riesgos para la salud asociados al uso o exposición al vapor de los cigarrillos electrónicos, aunque se necesita más información en relación con las condiciones de uso y la afectación a terceros. Además su uso se asocia al modelo de fumar y por tanto podría inducir el consumo de productos de tabaco.

La regulación actual de los productos no ofrece base legal para una evaluación de los productos que permita determinar el perfil de calidad y seguridad de los productos.

El informe de julio 2013 de la Organización Mundial de la Salud reitera la posición de precaución, hecha pública desde hace varios años. Se recuerda que no hay evidencia científica consistente para apoyar el uso terapéutico de los dispositivos de liberación de nicotina como los cigarrillos electrónicos y desaconsejan su uso hasta que su seguridad, eficacia y calidad hayan sido certificadas por algún organismo regulador nacional competente.

Se propone esta enmienda por entender que su contenido cumple mejor con el objetivo de limitar en ciertos espacios el consumo de los dispositivos susceptibles de liberación de nicotina y productos similares.

### ENMIENDA NÚM. 44

De don Jesús Enrique Iglesias Fernández (GPMX)  
y de don José Manuel Mariscal Cifuentes (GPMX)

El Senador Jesús Enrique Iglesias Fernández, IU (GPMX) y el Senador José Manuel Mariscal Cifuentes, IU (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda a la **Disposición final nueva**.

#### ENMIENDA

De adición.

Se añade una nueva disposición final con la siguiente redacción:

«Disposición final (nueva). Modificación de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil. La Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil queda modificada como sigue:

Uno. Los apartados 2 y 3 del artículo 11, quedan redactados de la siguiente forma:

“Artículo 11. Legitimación para la defensa de derechos e intereses de consumidores y usuarios.

(...)

2. Cuando los perjudicados por un hecho dañoso sean un grupo de consumidores o usuarios cuyos componentes estén perfectamente determinados o sean fácilmente determinables, la legitimación para pretender la tutela de esos intereses colectivos corresponde a las asociaciones de consumidores y usuarios, al Ministerio Fiscal, al Instituto Nacional de Consumo y los órganos o entidades correspondientes de las comunidades autónomas y de las corporaciones locales competentes en materia de defensa de los consumidores y usuarios y a las entidades habilitadas a las que se refiere el artículo 6.1.8.º de esta Ley, así como a los propios grupos de afectados.

3. Cuando los perjudicados por un hecho dañoso sean una pluralidad de consumidores o usuarios indeterminada o de difícil determinación, la legitimación para demandar en juicio la defensa de estos intereses difusos corresponderá exclusivamente a las asociaciones de consumidores y usuarios, al Ministerio Fiscal, al Instituto Nacional de Consumo y los órganos o entidades correspondientes de las comunidades autónomas y de las corporaciones locales competentes en materia de defensa de los consumidores y usuarios y a las entidades habilitadas a las que se refiere el artículo 6.1.8.º de esta Ley.”

Dos. Se añade un nuevo apartado 5 en el artículo 11, que queda redactado de la siguiente forma:

“Artículo 11. Legitimación para la defensa de derechos e intereses de consumidores y usuarios.

(...)

5 (nuevo). El órgano judicial competente suspenderá los procedimientos iniciados por asociaciones de consumidores y usuarios y grupos de afectados a los que se refiere el apartado 2 de este artículo cuando de oficio o a instancia de parte, incluso tercero interesado, el Juez constate que mantienen convenios y acuerdos de colaboración y contratos, de manera directa o a través de otras organizaciones, distintos a los recogidos en el Capítulo II del Título II del texto refundido de la Ley General para la Defensa



de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, con la parte demanda o quién sea competidor en el mercado del demandado, todo ello para garantizar la ausencia de conflicto de interés en el procedimiento interpuesto.

En estos casos, en el momento de la presentación de la acción de cesación el demandante deberá aportar junto con el escrito de demanda, declaración jurada del representante legal en la que se recoja el porcentaje que respecto de los ingresos totales del grupo o asociación representan los ingresos provenientes del demandado o de sus competidores en el mercado.

Además, en caso de que la acción sea ejercitada por una asociación de consumidores y usuarios, el Juez oficiará al Registro Estatal o autonómico, en su caso, de Asociaciones de Consumidores para que le sea aportada la documentación a la que hace referencia el Capítulo II del Título II del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, para que certifique si la asociación demandante cumple con los requisitos previstos en dicho texto refundido para estas entidades.

La medida suspensiva contenida en los párrafos anteriores no procederá en los casos en los que, aún existiendo algún tipo de convenio con las entidades demandas o sus competidores, éstos reúnan los requisitos del Capítulo II del Título II del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, según el certificado emitido por el organismo correspondiente.

En caso de que el Juez aplicara la medida de suspensión temporal prevista en este apartado recopilará todo tipo de documentación y en el plazo de un mes se pronunciará sobre la legitimación del demandante, así como la procedencia o no de que la acción continúe. Si el Juez negara la legitimación a la entidad demandante dará traslado en el plazo de cinco días al Ministerio Fiscal para que se subrogue, en su caso, en la posición de dicha entidad así como oficiará al Instituto Nacional de Consumo y organismos equivalentes a nivel autonómico para que comuniquen a las organizaciones inscritas en los registros oportunos la posibilidad de intervención en el procedimiento.”

Tres. Los apartados 1 y 2 del artículo 15, quedan redactados de la siguiente forma:

“1. En los procesos promovidos por asociaciones o entidades constituidas para la protección de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, o por los grupos de afectados, el juzgado competente llamará por todos los medios aceptados en Derecho al proceso a quienes tengan la condición de perjudicados por haber sido consumidores del producto o usuarios del servicio que dio origen al proceso, para que puedan hacer valer su derecho o interés individual de forma conjunta, de manera que se produzca la acumulación de la acción que ejercita la Asociación en nombre de sus socios y la acción que ejercitan los particulares después del llamamiento a través de dicho procedimiento. Este llamamiento se hará por el Secretario judicial publicando la admisión de la demanda en medios de comunicación con difusión en el ámbito territorial en el que se haya manifestado la lesión de aquellos derechos o intereses.

El Ministerio Fiscal será parte en estos procesos cuando el interés social lo justifique. El tribunal que conozca de alguno de estos procesos comunicará su iniciación al Ministerio Fiscal para que valore la posibilidad de su personación.

2. Cuando se trate de un proceso en el que estén determinados o sean fácilmente determinables los perjudicados por el hecho dañoso, el demandante o demandantes comunicarán previamente su propósito de presentación de la demanda a todos los interesados mediante los mecanismos de preparación del procedimiento previsto en esta norma. En este caso, tras el llamamiento, el consumidor o usuario podrá intervenir en el proceso en cualquier momento, pero sólo podrá realizar los actos procesales que no hubieran precluido.

Los poderes públicos competentes garantizarán las medidas de apoyo necesarias para una amplia y adecuada difusión de información sobre la interposición de demandas. Reglamentariamente se determinarán los requisitos y criterios para garantizar esta difusión entre los consumidores y usuarios afectados.”

Cuatro. Se añaden dos nuevos apartados 5 y 6 en el artículo 15, que quedan redactados de la siguiente forma:

“5. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado 2, para el cumplimiento de las exigencias de este artículo una vez admitida a trámite en su caso la demanda, el juzgado competente adoptará todas aquellas

medidas necesarias para un llamamiento eficaz al resto de afectados. En particular, en aquellos supuestos en los que los afectados hayan suscrito un contrato o cualquier otro documento escrito o acuerdo del que se deriven consecuencias económicas o de otra naturaleza para los afectados, se requerirá que el demandado aporte a la mayor brevedad al juzgado, con las prevenciones, garantías y formalidades que el juzgado determine en orden a cumplir la normativa de protección de datos, los listados íntegros con los datos identificativos completos para que el juzgado pueda hacer el llamamiento oportuno al objeto exclusivo de dar cumplimiento a las exigencias contenidas en este artículo. El cumplimiento en sus términos de este artículo se realizará de forma que los datos de carácter personal sean custodiados en todo momento por el Secretario judicial, asegurándose que se da estricto cumplimiento a la Ley de Protección de Datos y su normativa de desarrollo. Para ello, emitirá las comunicaciones oportunas a todos los afectados de común acuerdo con la parte demandante.

6. El cumplimiento de los requisitos establecidos en este artículo permitirá la admisión a trámite de la acción iniciada por las asociaciones a que se refiere el artículo 11 de esta Ley que, en defensa de los intereses colectivos y difusos de los consumidores y usuarios, tengan subsidiariamente por pretensión además de la cesación o retractación de determinadas cláusulas o prácticas comerciales, acciones resolutorias de contrato, indemnizatorias o resarcitorias.”

Cinco. El artículo 43 queda redactado en los siguientes términos:

“Artículo 43. Prejudicialidad civil.

Cuando para resolver sobre el objeto del litigio sea necesario decidir acerca de alguna cuestión que, a su vez, constituya el objeto principal de otro proceso pendiente ante el mismo o distinto tribunal civil, si no fuere posible la acumulación de autos, el tribunal, a petición de ambas partes o de una de ellas, oída la contraria, podrá mediante auto decretar la suspensión del curso de las actuaciones, en el estado en que se hallen, hasta que finalice el proceso que tenga por objeto la cuestión prejudicial.

Corresponderá en todo caso a la parte que alega la excepción acreditar la existencia de un proceso previo así como de todos y cada uno de los requisitos exigidos para la admisión de la citada excepción.

Contra el auto que deniegue la petición cabrá recurso de reposición, y contra el auto que acuerde la suspensión cabrá presentar recurso de apelación.”

Seis. El artículo 72 queda redactado en los siguientes términos:

“Artículo 72. Acumulación subjetiva de acciones.

Podrán acumularse, ejercitándose simultáneamente, las acciones que uno tenga contra varios sujetos o varios contra uno, siempre que entre esas acciones exista un nexo por razón del título o causa de pedir.

Se entenderá que el título o causa de pedir es idéntico o conexo cuando las acciones se funden en los mismos hechos.

En particular, concurrirá esta entidad o conexión con el título o causa de pedir cuando los hechos sean similares y den lugar a idénticas cuestiones jurídicas que justifiquen el tratamiento unitario y su resolución conjunta por razones de economía procesal.”

Siete. El ordinal 1.º del apartado 1 del artículo 73, queda redactado en los siguientes términos:

“Artículo 73. Admisibilidad por motivos procesales de la acumulación de acciones.

1. Para que sea admisible la acumulación de acciones será preciso:

1.º Que el Tribunal que deba entender de la acción principal posea jurisdicción y competencia por razón de la materia o por razón de la cuantía para conocer de la acumulada o acumuladas. Sin embargo, a la acción que haya de sustanciarse en juicio ordinario podrá acumularse la acción que, por sí sola, se habría de ventilar, por razón de su cuantía, en juicio verbal. Asimismo podrá acordarse la acumulación en procesos promovidos para la defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios de la acción que haya de sustanciarse en juicio verbal por razón de la materia y por este cauce, con la que haya de ventilarse, por razón de su cuantía, en juicio ordinario.”

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 43

Ocho. La regla 1.<sup>a</sup> del apartado 1 del artículo 221, queda redactada en los siguientes términos:

“Artículo 221. Sentencias dictadas en procesos promovidos por asociaciones de consumidores o usuarios.

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos anteriores, las sentencias dictadas a consecuencia de demandas interpuestas por asociaciones de consumidores o usuarios con la legitimación a que se refiere el artículo 11 de esta Ley estarán sujetas a las siguientes reglas:

1.<sup>a</sup> Si se hubiere pretendido una condena dineraria, de hacer, no hacer o dar cosa específica o genérica, la sentencia estimatoria determinará individualmente los consumidores y usuarios que, conforme a las leyes sobre su protección, han de entenderse beneficiados por la condena.

Cuando la determinación individual no sea posible, la sentencia establecerá los datos, características y requisitos necesarios para poder exigir el pago y, en su caso, instar la ejecución o intervenir en ella, si la instara la asociación demandante.

Trascurrido un año sin que hubiera podido ejecutarse el pago por falta de identificación completa de los consumidores o usuarios afectados, el importe remanente será en su caso destinado al Consejo de Consumidores y Usuarios para la promoción de la defensa de los intereses de estos.”

Nueve. El apartado 3 del artículo 222, queda redactado en los siguientes términos:

“Artículo 222. Cosa juzgada material.

(...)

3. La cosa juzgada afectará a las partes del proceso en que se dicte y a sus herederos y causahabientes. A los sujetos no litigantes, titulares de los derechos que fundamenten la legitimación de las partes conforme a lo previsto en el artículo 11 de esta Ley, no afectará la cosa juzgada cuando la resolución resulte desfavorable a sus legítimos intereses.

En los supuestos de contratación en masa y en aquellos casos en los que existan indicios de afectar a una pluralidad de afectados o contratantes de diversos territorios, la existencia de acciones colectivas o agrupadas iniciadas por una o varias asociaciones de consumidores cuyos efectos puedan ser extensivos a la generalidad de consumidores y usuarios no afectarán al curso de acciones individuales o colectivas iniciadas por sujetos distintos en cualquier momento del procedimiento. Se entenderá que no concurre litispendencia si los demandantes, considerados uno a uno, fueran personas distintas en una y otra acción.

En las sentencias sobre estado civil, matrimonio, filiación, paternidad, maternidad e incapacitación y reintegración de la capacidad la cosa juzgada tendrá efectos frente a todos a partir de su inscripción o anotación en el Registro Civil.

Las sentencias que se dicten sobre impugnación de acuerdos societarios afectarán a todos los socios, aunque no hubieren litigado.”

Diez. El apartado 1 del artículo 394, queda redactado en los siguientes términos:

“Artículo 394. Condena en las costas de la primera instancia.

1. En los procesos declarativos, las costas de la primera instancia se impondrán a la parte que haya visto rechazadas todas sus pretensiones, salvo que el tribunal aprecie, y así lo razone, que el caso presentaba serias dudas de hecho o de derecho, o se trate de una acción de las referidas en el artículo 53 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias interpuesta por asociaciones de consumidores y usuarios, salvo que se aprecie temeridad manifiesta.

Para apreciar, a efectos de condena en costas, que el caso era jurídicamente dudoso se tendrá en cuenta la jurisprudencia recaída en casos similares.”

Once. El artículo 519 queda redactado en los siguientes términos:

“Artículo 519. Acción ejecutiva de consumidores y usuarios fundada en sentencia de condena sin determinación individual de los beneficiados.

Cuando las sentencias de condena a que se refiere la regla primera del artículo 221 no hubiesen determinado los consumidores o usuarios individuales beneficiados por aquélla, el tribunal competente para la ejecución, a solicitud de uno o varios interesados y con audiencia del condenado, dictará auto en el que resolverá si, según los datos, características y requisitos establecidos en la sentencia, reconoce a los solicitantes como beneficiarios de la condena. Con testimonio de este auto, los sujetos reconocidos podrán instar la ejecución. Transcurrido un año sin que hubiera podido ejecutarse al pago por falta de identificación completa de los usuarios afectados, el importe remanente será en su caso destinado al Consejo de Consumidores y Usuarios para la promoción de la defensa de los intereses de estos.»»

### MOTIVACIÓN

Se proponen varias modificaciones en la Ley de Enjuiciamiento Civil encaminadas a potenciar la acción colectiva en defensa de los intereses de consumidores y usuarios.

En el apartado uno se propone facilitar el ejercicio de la legitimación activa en defensa de los intereses de consumidores y usuarios para aclarar las actuales contradicciones sobre la legitimación del Ministerio Fiscal, del Instituto Nacional de Consumo y de los órganos o entidades correspondientes de las comunidades autónomas y de las corporaciones locales competentes y de las entidades habilitadas, cuando el interés social pueda justificarlo.

Respecto al apartado dos, se propone trasladar a nuestro ordenamiento jurídico las previsiones contenidas en la Recomendación de la Unión Europea de 11 de junio de 2013 sobre «los principios comunes aplicables a los mecanismos de recurso colectivo de cesación o de indemnización en los Estados miembros en caso de violación de los derechos reconocidos por el derecho de la Unión» (2013/396/UE).

En su Punto III esta recomendación plantea una serie de pautas sobre la financiación de las entidades capacitadas para interponer acciones de este tipo. En su número 14, esta Recomendación recoge textualmente que «la parte demandante debería declarar al órgano jurisdiccional, al iniciarse el procedimiento, el origen de los fondos que va a utilizar para sufragar la acción judicial.» Su punto 15 en particular establece que «el órgano jurisdiccional debería suspender el procedimiento cuando, en el caso de que se utilicen recursos financieros aportados por un tercero y exista conflicto de intereses entre el tercero y la parte demandante y sus miembros». Asimismo el número 16, letra C) de esta misma recomendación pone de manifiesto que «cuando una acción de recurso colectivo esté financiada por un tercero privado, este tendrá prohibido financiar una acción colectiva contra un demandado que sea un competidor del proveedor de fondos.» Esta limitación responde perfectamente al principio de independencia que deben tener las organizaciones de consumidores y usuarios en el ejercicio de sus actuaciones en defensa de los consumidores y usuarios.

Respecto al apartado tres, las modificaciones se proponen para garantizar un llamamiento eficaz al proceso a los concretos consumidores o usuarios perjudicados por haber sido consumidores del producto o usuarios del servicio que dio origen al proceso. Los poderes públicos deberán poner en marcha una serie de medidas que garanticen tal difusión. El número 10 de la reciente Recomendación de la Unión Europea de 11 de junio de 2013 sobre «los principios comunes aplicables a los mecanismos de recurso colectivo de cesación o de indemnización en los Estados miembros en caso de violación de los derechos reconocidos por el derecho de la Unión» (2013/396/UE) plantea esta necesidad cuando determina que «los Estados miembros deberían garantizar que la entidad representante o el grupo de demandantes puedan difundir información sobre la presunta violación de derechos reconocidos por el Derecho de la Unión y su intención de interponer una acción de cesación, así como sobre un caso de daños masivos y su intención de interponer una acción por daños y perjuicios en forma de recurso colectivo».

Respecto al apartado cuatro, se intenta resolver la cuestión planteada sobre comunicación de inicio de un procedimiento colectivo y el acceso a datos para informar del mismo. El propósito es impedir que la aportación de tales datos y su protección legal sea esgrimida por las entidades demandadas (únicas concededoras y poseedoras de los potenciales perjudicados) para impedir este legítimo derecho de los afectados a sumarse a una acción colectiva.

En el apartado cinco se pretende evitar otro obstáculo sin sentido a la tutela judicial de los consumidores. Un consumidor que acciona en un procedimiento distinto al de la acción de cesación, tiene derecho a un resarcimiento inmediato ya que éste no se ha solicitado en otro momento posterior, máxime a la vista de la lentitud con la que se están sustanciando los grandes procedimientos colectivos, que además podrían ser demorados por las entidades.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 45

La modificación propuesta en el apartado seis responde a la problemática surgida respecto a la acumulación de acciones y la pretendida ausencia de conexión entre peticiones claramente similares de los consumidores. Se modifica el artículo 72 trasladando la Doctrina del Tribunal Supremo sobre la conexión entre asuntos.

En el apartado siete se pretende facilitar la acumulación de las acciones de carácter inhibitorio y de reparación de daños y perjuicios causados tanto a los consumidores y usuarios como al interés general, así como otras acciones atípicas que resulten concurrentes.

En el apartado ocho la modificación propuesta pretende procurar el resarcimiento íntegro del interés general de los consumidores y usuarios.

Se intenta corregir en el apartado nueve lo estipulado en el artículo 222.3. En base a lo estipulado en este precepto, las entidades bancarias alegan sistemáticamente la existencia de litispendencia en las demandas que consumidores individuales articulan en contra de ellas, si previamente una asociación de consumidores ha interpuesto demanda por un tema similar en base a la legitimación que les concede el artículo 11 de la Ley de Enjuiciamiento Civil. La sola existencia de un procedimiento iniciado por una asociación de consumidores y usuarios, por un grupo de afectados o por el Ministerio Fiscal impediría de manera absoluta a los consumidores individuales defender sus derechos ante los órganos judiciales. Esta postura atenta claramente contra un principio fundamental elemental de nuestro ordenamiento jurídico, al que nuestro texto constitucional le dio rango de derecho fundamental, como es el de tutela judicial efectiva del artículo 24 de nuestra Carta Magna, ya que se impide a un consumidor individual obtener una resolución de fondo de su litigio, sin olvidar el principio rector reconocido en el artículo 51 de nuestro propio texto constitucional.

En el apartado diez, para impulsar la activación de acciones colectivas, se propone limitar la imposición de costas a organizaciones de consumidores y usuarios que interpongan acciones en defensa de los intereses generales, colectivos o difusos de los consumidores y usuarios.

En el apartado once se retoma de nuevo la cuestión de procurar el resarcimiento íntegro del interés general de los consumidores y usuarios.

### ENMIENDA NÚM. 45

De don Jesús Enrique Iglesias Fernández (GPMX)  
y de don José Manuel Mariscal Cifuentes (GPMX)

El Senador Jesús Enrique Iglesias Fernández, IU (GPMX) y el Senador José Manuel Mariscal Cifuentes, IU (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda a la **Disposición final nueva**.

### ENMIENDA

De adición.

Se añade una nueva disposición final con la siguiente redacción:

«Disposición final (nueva). Modificación de la Ley 22/2003, de 9 de julio, Concursal.

Se añade una nueva disposición adicional novena en la Ley 22/2003, de 9 de julio, Concursal, que queda redactada en los siguientes términos:

“Disposición adicional novena (nueva). Procedimiento concursal especial para personas consumidoras y usuarias.

Uno. Del procedimiento especial y la normativa de aplicación.

Sin perjuicio de las medidas establecidas en esta Ley que resulten aplicables, se establece un procedimiento concursal específico para aquellas personas que tengan la consideración de consumidoras y usuarias de conformidad al artículo 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el

que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Dos. De la legitimación activa.

Podrán acogerse a este procedimiento específico las personas consumidoras y usuarias que, por justas causas apreciadas por el juez, no puedan cumplir en tal momento regularmente sus obligaciones exigibles o que prevean que no podrán hacerlo.

Tres. Del procedimiento negociador previo.

Con carácter previo a la declaración de concurso, en su caso, el deudor consumidor y usuario deberá comunicar al Juzgado su voluntad de iniciar un procedimiento negociador con sus acreedores en un plazo no superior a dos meses, a fin de alcanzar adhesiones a una propuesta anticipada de convenio. Reglamentariamente se establecerá un modelo normalizado de reparto por asociaciones de consumidores, colegios de abogados y juzgados de uso común para contener tal solicitud.

El Juez, oído el Ministerio Fiscal, resolverá mediante auto el inicio del período negociador y nombrará a un representante de las asociaciones de consumidores y usuarios más representativas a designar de una lista de asesores consumeristas que conservará el Consejo de Consumidores y Usuarios y comunicará semestralmente al Consejo General del Poder Judicial, a fin de que fije el activo y pasivo del deudor consumidor y usuario en el plazo de quince días y auxilie a éste en el procedimiento negociador.

El plazo para la solicitud de procedimiento negociador será de dos meses desde la fecha en que resulte imposible atender sus obligaciones de pago tanto vencidas y exigibles como a plazo o desde que se prevea que no podrá hacerlo. No serán de aplicación las medidas cautelares establecidas en el artículo 17.2 de esta Ley.

Cuatro. Del concurso y sus fases.

1. Transcurrido el período indicado en el apartado anterior, si se hubiere alcanzado una propuesta anticipada de convenio, el consumidor lo comunicará al Juzgado a fin de que éste apruebe o desapruebe tal convenio anticipado.

Para lograr la aceptación de la propuesta anticipada de convenio será necesario obtener el voto favorable de la mitad del pasivo del concurso.

Las propuestas anticipadas de convenio podrán contener quitas superiores a la mitad de la deuda así como también, conjunta o alternativamente, esperas de hasta quince años.

2. Si el consumidor y usuario no hubiere logrado las adhesiones necesarias a su propuesta anticipada de convenio en los términos establecidos en el apartado anterior, deberá comunicar al Juzgado tal circunstancia a fin de que el juez resuelva en los términos establecidos en el apartado cinco de esta disposición.

En su comunicación al Juzgado el consumidor y usuario deberá justificar adecuadamente su endeudamiento y su estado de insolvencia actual o inminente en los términos establecidos en el artículo 2.4 de esta Ley. Asimismo, el deudor deberá acreditar que, en el plazo de los dos meses anteriores, comunicó al Juzgado la iniciación de un procedimiento negociador con sus acreedores a fin de alcanzar adhesiones a una propuesta anticipada de convenio y documentalmente dará cuenta del resultado de tales negociaciones.

Cinco. Admitida a trámite la solicitud de concurso especial de consumidores y usuarios el juez, en un plazo de tres días desde su admisión, dictará auto en los términos establecidos en la Sección Tercera del Capítulo Segundo del Título Primero de esta Ley, declarando o desestimando la declaración del concurso de consumidor.

La desestimación de la declaración de concurso podrá ser recurrida en apelación.

En la resolución que acuerde la declaración del concurso de consumidor y usuario se incluirá el nombramiento de un asesor consumerista, representante de una de las asociaciones de consumidores y usuarios más representativas, en los términos establecidos en el apartado tres párrafo segundo de esta disposición, el cual ejercerá funciones de asesoramiento al consumidor y usuario y a la Administración



Concursal durante todo el proceso hasta su finalización. Reglamentariamente se determinarán las facultades, funciones y obligaciones del asesor consumerista.

El juez, asimismo, determinará el régimen de las facultades de administración de los bienes por parte del deudor consumidor, el cual, en ningún caso, podrá ver reducido su derecho de alimentos a menos de la tercera parte de sus ingresos habituales.

Seis. De los efectos del procedimiento negociador y el concurso sobre las obligaciones del deudor consumidor y usuario.

Desde el momento en que el consumidor y usuario comunique al Juzgado su voluntad de iniciar un período de negociación con sus acreedores para alcanzar una propuesta anticipada de convenio, y sin perjuicio del resultado que se obtenga en la negociación, no podrán iniciarse ejecuciones singulares, judiciales o extrajudiciales, ni seguirse apremios administrativos o tributarios contra el patrimonio del deudor. Tampoco podrán los acreedores con garantía real sobre la vivienda familiar del concursado iniciar ejecución o realización forzosa de la garantía hasta la apertura de la liquidación. De igual modo, la comunicación al Juzgado del inicio de negociaciones para alcanzar una propuesta anticipada de convenio suspenderá cualesquiera otros procedimientos ejecutivos y no podrán reanudarse sino hasta la apertura de la fase de liquidación, en su caso.

Los juicios declarativos en tramitación al momento de comunicar el consumidor y usuario al Juzgado el inicio del período de negociaciones, cualquiera que fuera el estado procesal de los mismos, se suspenderán y el juez o tribunal respectivo acordará la inmediata remisión de las actuaciones practicadas al Juez de lo Mercantil que haya conocido de la solicitud de inicio de negociaciones.

Cualesquiera otros nuevos juicios declarativos o de otra índole que pudieran tener trascendencia para el patrimonio del deudor consumidor y usuario se acumularán al concurso en los términos previstos en el artículo 50 de esta Ley.

Siete. Del Administrador Concursal único.

El Juez, en el Auto que declare el concurso, nombrará un Administrador Concursal único de entre la lista de abogados de oficio que le haya sido comunicada por los colegios de abogados con implantación en la jurisdicción territorial del Juzgado.

La remuneración del Administrador Concursal, en los términos previstos por la normativa que regula los honorarios a devengar a los administradores concursales, no podrá ser superior al uno por ciento del pasivo y se realizará con cargo a financiación pública en los términos que disponga la Ley de Asistencia Jurídica Gratuita y la normativa de acompañamiento de la misma.

Los plazos de presentación de informes a los que venga obligada la Administración Concursal serán los mismos que los prevenidos para el procedimiento abreviado.

Ocho. De la fase de liquidación.

Si finalmente, transcurridos los modos y plazos prevenidos para el procedimiento abreviado, no hubiere sido posible alcanzar un convenio, el Juez ordenará, en los términos del artículo 143 de esta Ley la apertura de la fase de liquidación de oficio a instancia del deudor consumidor y usuario o de la Administración Concursal.

No obstante, con carácter previo a la apertura de la fase de liquidación, el consumidor, sobre la base del informe elaborado por el Administrador concursal y el asesor consumerista, podrá elevar en el plazo de cinco días al juez un plan de pagos específico. El juez, a la vista del mismo, podrá dar su aprobación.

En caso de denegación de este plan de pagos específico, el Juez determinará la apertura de la fase de liquidación. En el auto que acuerde la apertura de la fase de liquidación se fijará el régimen de las facultades de administración y disposición del deudor consumidor, sin perjuicio de que para cualquier decisión que afecte notablemente al patrimonio del mismo, conservando tales facultades el deudor consumidor, deberá éste actuar siempre con la avenencia de la Administración Concursal.

En ningún caso el deudor consumidor podrá ser privado de su derecho de alimentos en los términos establecidos en el apartado 5 de esta disposición.

Todos los créditos concursales aplazados y cualesquiera otras obligaciones del deudor que no tuvieran contenido económico directo serán convertidos en cantidad líquida evaluable económicamente, pudiendo servirse el Administrador Concursal de peritos que efectúen los cálculos procedentes, los cuales estarán



# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 48

sujetos, en cuanto a su régimen de honorarios, gastos y suplidos a lo prevenido por la Ley de Asistencia Jurídica Gratuita.

El Administrador Concursal, con la avenencia del asesor consumerista, elaborará un plan de liquidación de los bienes del deudor consumidor en el plazo de cinco días hábiles desde la notificación del auto que ordene la apertura de la fase de liquidación, que someterá al Juez del Concurso para su aprobación por éste en el plazo de cinco días.

El plan de liquidación contendrá el modo en que con cargo al activo del deudor consumidor y usuario se hará frente al pasivo mediante la enajenación de los bienes y derechos del deudor consumidor y usuario. Los bienes se enajenarán atendiendo a una prelación en la que prime el mantenimiento de los medios esenciales de vida del deudor consumidor y usuario.

Para el caso de que se enajenase el domicilio familiar sujeto a garantía hipotecaria, el acreedor hipotecario se lo adjudicará en pago por el importe fijado en la subasta. Si el producto obtenido fuera menor que el importe de la deuda hipotecaria pendiente, incluido principal e intereses, no serán de aplicación los artículos 178.2 y 179 de esta Ley. Si fuera superior, se aplicará de forma prorrateada al pago del resto de las deudas pendientes.

Concluido el concurso en los términos del Título VII, Capítulo Único de esta Ley, determinándose la inexistencia de bienes y derechos del deudor consumidor y usuario, no podrán iniciarse nuevas acciones por deudas contraídas con anterioridad a la finalización del mismo, ni podrá ordenarse la reapertura del mismo.»»

### MOTIVACIÓN

La principal dificultad de muchas familias para llegar a fin de mes tiene un origen principal en la excesiva carga que soportan por la deuda hipotecaria u otras contraídas con motivo de aquélla. En muchas economías domésticas, el pasivo exigible es muy superior a su activo, que está compuesto sobre todo por su vivienda, que además fue sobrevalorada en su día por las tasadoras controladas por bancos y cajas de ahorros.

Ante esta situación de endeudamiento al límite los consumidores se quedan sin margen de maniobra para reaccionar ante situaciones adversas no previstas. Es en este contexto donde debe trazarse una necesaria reforma en la Ley Concursal. Los contenidos de esta norma resultan de aplicación, al menos sobre el papel, tanto a la insolvencia empresarial como a la de la persona física y al nuevo concepto de deudor consumidor. Sin embargo, el de la Ley Concursal es un régimen prácticamente pensado en exclusiva para la insolvencia empresarial. Frente a una situación de sobreendeudamiento los consumidores no se acogen al procedimiento de la Ley Concursal, aunque en teoría la ley lo permite. Esto se debe a que el proceso, tal y como está hoy día planteado, aboca a una penosísima situación personal que acaba en muchas ocasiones en la plena liquidación y ruina absoluta de la persona concursada y no ofrece garantías al consumidor en la protección de sus derechos, además de resultar excesivamente caro.

Por todo ello, se propone una reforma que garantice los derechos del deudor consumidor especialmente en dos ámbitos: de una parte, lograr que el concurso de persona física no sea un seguro destino hacia la ruina civil o un continuo proceso de concursos y reapertura de los mismos, manteniendo en constante inseguridad jurídica a los deudores consumidores, y, por otro lado, la protección de la vivienda con garantía hipotecaria y posibilidad de extinción total de la deuda en la parte no pagada por inexistencia de bienes, lo que en otros ordenamientos jurídicos se denomina «fresh start», y que permite al consumidor no arrastrar perpetuamente una deuda que condiciona su vida laboral y social.

---

El Senador Jesús Enrique Iglesias Fernández, IU (GPMX) y el Senador José Manuel Mariscal Cifuentes, IU (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan 2 enmiendas al Proyecto de Ley por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Palacio del Senado, 12 de marzo de 2014.—**Jesús Enrique Iglesias Fernández y José Manuel Mariscal Cifuentes.**

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 49

### ENMIENDA NÚM. 46

De don Jesús Enrique Iglesias Fernández (GPMX)  
y de don José Manuel Mariscal Cifuentes (GPMX)

El Senador Jesús Enrique Iglesias Fernández, IU (GPMX) y el Senador José Manuel Mariscal Cifuentes, IU (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda a la **Disposición adicional tercera**.

#### ENMIENDA

De supresión.

Se propone la supresión de la disposición adicional tercera.

#### JUSTIFICACIÓN

Incongruencia material del tema regulado con el enunciado y contenidos del proyecto de ley.

### ENMIENDA NÚM. 47

De don Jesús Enrique Iglesias Fernández (GPMX)  
y de don José Manuel Mariscal Cifuentes (GPMX)

El Senador Jesús Enrique Iglesias Fernández, IU (GPMX) y el Senador José Manuel Mariscal Cifuentes, IU (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda a la **Disposición final decimotercera**.

#### ENMIENDA

De supresión.

Se propone la supresión de la disposición final decimotercera.

#### JUSTIFICACIÓN

Incongruencia material del tema regulado con el enunciado y contenidos del proyecto de ley.

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula 36 enmiendas al Proyecto de Ley por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Palacio del Senado, 13 de marzo de 2014.—El Portavoz Adjunto, **Jordi Guillot Miravet**.

### ENMIENDA NÚM. 48

Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Cinco**.

#### ENMIENDA

De modificación.

De modificación del apartado cinco del artículo único.

Los apartados 2 y 3 del artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificados en el apartado cinco del artículo único, quedan redactados en los siguientes términos:

«2. Las oficinas y servicios de información y atención al cliente que las empresas pongan a disposición del consumidor y usuario deberán asegurar que éste tenga constancia de sus quejas y reclamaciones, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito o en cualquier otro soporte duradero. En todo caso, las empresas deberán poner a disposición de sus clientes un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos, para facilitar información y atender y resolver sus quejas, reclamaciones o incidencias, garantizando una atención personal directa.

Las oficinas y servicios de información y atención al cliente serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal y, en su caso, medios alternativos para garantizar el acceso a los mismos a personas con discapacidad o personas de edad avanzada.

Se deberán identificar claramente los servicios de atención al cliente en relación a las otras actividades de la empresa, prohibiéndose expresamente la utilización de este servicio para la utilización y difusión de actividades de comunicación comercial de todo tipo.

Se prohíbe la utilización de números de tarificación adicional como medios de comunicación con los consumidores y usuarios, ya sea vía telefónica, mediante mensaje de texto u otros análogos.

3. En todo caso, y con pleno respeto a lo dispuesto en los apartados precedentes, los empresarios pondrán a disposición de los consumidores y usuarios información sobre la dirección postal, número de teléfono y número de fax o dirección de correo electrónico en la que el consumidor y usuario, cualquiera que sea su lugar de residencia, puedan interponer sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados. Los empresarios comunicarán su dirección legal si esta no coincide con su dirección habitual para la correspondencia.

Los medios de interlocución de atención al cliente, habilitados por la empresa, deberán figurar en el propio contrato y en las facturas que emita a los consumidores y usuarios.

Los empresarios deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y en todo caso en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación. En caso de que en dicho plazo ésta no hubiera sido resuelta satisfactoriamente, los empresarios adheridos a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos facilitarán al consumidor y usuario el acceso al mismo cuando éste reúna los requisitos previstos en la Recomendación 98/257/CE de la Comisión, de 30 de marzo, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo y en la Recomendación 2001/310/CE de la Comisión, de 4 de abril de 2001, relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo o normativa que resulte de aplicación y, como tales, hayan sido notificados a la red comunitaria de órganos nacionales de la solución extrajudicial de litigios en materia de consumo.»

### JUSTIFICACIÓN

Se propone establecer la gratuidad para el consumidor de los servicios de atención telefónica y explicitar la prohibición de establecer números de tarificación adicional en las comunicaciones con los consumidores y usuarios.

### ENMIENDA NÚM. 49

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Doce**.

### ENMIENDA

De modificación.

De modificación del apartado doce del artículo único.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 51

El apartado 1 del artículo 60 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado en el apartado doce del artículo único, queda redactado en los siguientes términos:

«1. Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por un contrato u oferta correspondiente, el empresario deberá facilitarle de forma clara y comprensible la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas.»

### JUSTIFICACIÓN

Se propone suprimir la expresión «salvo que resulte manifiesta por el contexto» al hacer referencia a la obligación de que la información sea clara y comprensible. Esta expresión puede suponer una merma de garantías para el consumidor y usuario al utilizar conceptos indeterminados que generan inseguridad jurídica.

### ENMIENDA NÚM. 50

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Doce**.

### ENMIENDA

De modificación.

De modificación del apartado doce del artículo único.

El apartado 4 del artículo 60 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado en el apartado doce del artículo único, queda redactado en los siguientes términos:

«4. La información precontractual debe facilitarse al consumidor y usuario de forma gratuita en castellano y en las demás lenguas oficiales en las respectivas Comunidades Autónomas de acuerdo con sus Estatutos.»

### JUSTIFICACIÓN

Recoger la cooficialidad de las lenguas existentes en España como garantía de los derechos de los ciudadanos.

### ENMIENDA NÚM. 51

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Doce**.

### ENMIENDA

De adición.

De adición del apartado doce del artículo único.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 52

Se añaden dos nuevas letras en el apartado 2 del artículo 60 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado en el apartado doce del artículo único, que quedan redactadas en los siguientes términos:

«l) (nueva). La información relativa al tratamiento de los datos de carácter personal del consumidor y usuario, en los términos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y sus disposiciones de desarrollo.

m) (nueva). Cuando se trate de productos de software destinados al tratamiento automatizado de datos de carácter personal, el nivel de seguridad, básico, medio o alto que permitan alcanzar de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.»

### JUSTIFICACIÓN

De acuerdo con las alegaciones de la Agencia Española de Protección de Datos, se propone incluir estas dos nuevas letras. Dos previsiones específicas relacionadas con los deberes de información que, aunque no incluidas en la Directiva 2011/83/UE, traen causa de la aplicación de las normas de trasposición de la Directiva 95/46/CE, cuyo régimen también integrado en el derecho de la Unión ha de ser respetado por los Estados miembros.

### ENMIENDA NÚM. 52

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Dieciséis.**

### ENMIENDA

De modificación.

De modificación del apartado dieciséis del artículo único.

El apartado 2 del artículo 66 bis del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, adicionado en el apartado dieciséis del artículo único, queda redactado en los siguientes términos:

«2. Si el empresario no cumple su obligación de entrega, el consumidor y usuario tendrá derecho a optar entre exigir el cumplimiento de dicha obligación o resolver el contrato.»

### JUSTIFICACIÓN

Se fija un plazo máximo de 30 días dentro del cual, salvo que las partes pacten otra cosa, el empresario tiene que llevar a cabo su prestación y el consumidor su obligación de pago. No es de recibo establecer la obligación por parte del consumidor de recordar al empresario que debe cumplir con sus obligaciones de entrega de plazo y además darle un nuevo plazo adicional indeterminado «adecuado a las circunstancias». Los supuestos de excepción que se establecen resultan confusos e indeterminados, lo cual puede provocar en la práctica dudas de interpretación que beneficiarían al empresario incumplidor.

Es el consumidor el que, ante el incumplimiento del plazo, debe elegir en todo caso entre exigir o resolver el contrato.

### ENMIENDA NÚM. 53

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veinticuatro.**

#### ENMIENDA

De adición.

De adición al apartado veinticuatro del artículo único.

Se añade un último inciso al final del artículo 77 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado en el apartado veinticuatro del artículo único, que queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 77. Desistimiento de un contrato vinculado a financiación al consumidor y usuario.

(...). El empresario contratante comunicará, en su caso, a la entidad con la que se suscribió el crédito la resolución del contrato principal y le instará a resolver dicho crédito.»

#### JUSTIFICACIÓN

La modificación de este artículo pretende abordar la regulación específica de los contratos vinculados a financiación, frente a la regulación genérica de los efectos del ejercicio del derecho de desistimiento en los contratos complementarios.

No obstante, como comenta en sus alegaciones el Consejo de Consumidores y Usuarios, se dan casos en los que, resuelta la relación principal, no se comunica, en su caso, a la entidad titular del contrato complementario la resolución del contrato principal, por lo que dicha entidad sigue reclamando sus obligaciones al consumidor.

### ENMIENDA NÚM. 54

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho.**

#### ENMIENDA

De modificación.

De modificación del apartado veintiocho del artículo único.

El primer párrafo del artículo 95 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado en el apartado veintiocho del artículo único, queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 95. Servicios de intermediación en los contratos a distancia.

Los operadores de las técnicas de comunicación a distancia, entendiéndose por tales a las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que sean titulares de las técnicas de comunicación a distancia utilizadas por los empresarios, están obligados a procurar con la diligencia debida que éstos respeten los derechos que este título reconoce a los consumidores y usuarios y cumplan las obligaciones que en él se les imponen.»

### JUSTIFICACIÓN

Se propone suprimir del texto la expresión «en la medida de sus posibilidades». La norma debe contener mandatos y no deseos.

### ENMIENDA NÚM. 55

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho.**

### ENMIENDA

De modificación.

De modificación del apartado veintiocho del artículo único.

Se añade un nuevo apartado en el artículo 96 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado en el apartado veintiocho del artículo único, que queda redactado en los siguientes términos:

«1 pre (nuevo). En la utilización por el empresario de técnicas de comunicaciones electrónicas distintas de las mencionadas en el artículo 94 de esta Ley se aplicará, además de lo dispuesto en este título, la normativa específica sobre telecomunicaciones.»

### JUSTIFICACIÓN

Se propone establecer, respecto de las comunicaciones a distancia, una remisión general a la legislación de telecomunicaciones, similar a la establecida en el artículo 94 para las comunicaciones a través de correo electrónico y medios equivalentes (en este caso mencionando la normativa específica sobre servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico).

### ENMIENDA NÚM. 56

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho.**

### ENMIENDA

De modificación.

De modificación del apartado veintiocho del artículo único.

La letra b) del apartado 1 del artículo 97 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado en el apartado veintiocho del artículo único, queda redactada en los siguientes términos:

«b) La identidad del empresario, incluido su nombre comercial y Número de Identificación Fiscal (NIF).»

### JUSTIFICACIÓN

Lo más operativo para identificar a un empresario es su nombre comercial y NIF.



### ENMIENDA NÚM. 57

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho.**

#### ENMIENDA

De modificación.

De modificación del apartado veintiocho del artículo único.

La letra e) del apartado 1 del artículo 97 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado en el apartado veintiocho del artículo único, queda redactada en los siguientes términos:

«e) El precio total de los bienes o servicios, incluidos los impuestos y tasas, o, si el precio no puede calcularse razonablemente de antemano por la naturaleza de los bienes o de los servicios, la forma en que se determina el precio, así como, cuando proceda, todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales y cualquier otro gasto o, si dichos gastos no pueden ser calculados razonablemente de antemano, el hecho de que puede ser necesario abonar dichos gastos adicionales. Asimismo se informará de, en su caso, el coste de los distintos medios de pago que pueda utilizar el consumidor y usuario. En el caso de un contrato de duración indeterminada o de un contrato que incluya una suscripción, el precio incluirá el total de los costes por período de facturación. Cuando dichos contratos se cobren con arreglo a una tarifa fija, el precio total también significará el total de los costes mensuales. Cuando no sea posible calcular razonablemente de antemano el coste total, se indicará la forma en que se determina el precio.»

#### JUSTIFICACIÓN

Incluir de forma expresa la información del coste de los distintos medios de pago que pueda utilizar el consumidor.

### ENMIENDA NÚM. 58

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho.**

#### ENMIENDA

De modificación.

De modificación del apartado veintiocho del artículo único.

La letra g) del apartado 1 del artículo 97 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado en el apartado veintiocho del artículo único, queda redactada en los siguientes términos:

«g) Los procedimientos de pago, entrega y ejecución, la fecha en que el empresario se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación de los servicios, así como información precisa sobre el sistema de tratamiento de las reclamaciones del empresario.»

### JUSTIFICACIÓN

Informar de forma precisa al consumidor y usuario sobre el sistema de tratamiento de las reclamaciones: si es personalizado y no mecanizado, telemático o presencial, con respuesta expresa, etc. Además, esta información debe ser obligatoria en todos los casos, y no sólo, como reza el proyecto de ley, «cuando proceda.»

### ENMIENDA NÚM. 59

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho.**

### ENMIENDA

De modificación.

De modificación del apartado veintiocho del artículo único.

La letra o) del apartado 1 del artículo 97 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado en el apartado veintiocho del artículo único, queda redactada en los siguientes términos:

«o) La existencia de códigos de conducta pertinentes y la forma de conseguir ejemplares de los mismos, en su caso. A tal efecto, se entiende por código de conducta el acuerdo o conjunto de normas no impuestas por disposiciones legales, reglamentarias o administrativas, en el que se define el comportamiento de aquellos empresarios que se comprometen a cumplir el código en relación con una o más prácticas comerciales o sectores económicos, todo ello con la finalidad de elevar el nivel de protección de los consumidores y usuarios y garantizar en su elaboración la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios.»

### JUSTIFICACIÓN

Ya que se explicita la definición de «código de conducta», se propone recoger también su finalidad, según se establece en la Ley de Competencia Desleal.

### ENMIENDA NÚM. 60

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho.**

### ENMIENDA

De modificación.

De modificación del apartado veintiocho del artículo único.

La letra q) del apartado 1 del artículo 97 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado en el apartado veintiocho del artículo único, queda redactada en los siguientes términos:

«q) Cuando proceda, la duración mínima de las obligaciones del consumidor y usuario derivadas del contrato, así como la existencia de compromisos de permanencia y penalizaciones en caso de baja en la prestación del servicio.»

### JUSTIFICACIÓN

En la actualidad existen muchas reclamaciones por la aplicación de periodos de permanencia y penalizaciones en caso de baja que no son conocidas por los consumidores. Es habitual que las compañías, sobre todo en el ámbito de los suministros, ofrezcan nuevas condiciones de precio y servicio a condición de unos periodos de permanencia y unas penalizaciones. En muchas ocasiones dichas condiciones no son claras ni transparentes, ocasionando perjuicios al consumidor que no puede abandonar la compañía para beneficiarse de mejores ofertas hasta que no cumpla la permanencia o pague la correspondiente penalización.

### ENMIENDA NÚM. 61

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho**.

### ENMIENDA

De modificación.

De modificación del apartado veintiocho del artículo único.

La letra u) del apartado 1 del artículo 97 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado en el apartado veintiocho del artículo único, queda redactada en los siguientes términos:

«u) Cuando proceda, la posibilidad de recurrir a un mecanismo extrajudicial de reclamación y resarcimiento al que esté sujeto el empresario, totalmente gratuito para el consumidor y usuario, y los métodos para tener acceso al mismo.»

### JUSTIFICACIÓN

Entendemos que todo mecanismo extrajudicial de reclamación de los consumidores y usuarios debe ser totalmente gratuito para éstos.

### ENMIENDA NÚM. 62

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho**.

### ENMIENDA

De modificación.

De modificación del apartado veintiocho del artículo único.

El apartado 4 del artículo 98 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado en el apartado veintiocho del artículo único, queda redactado en los siguientes términos:

«4. Si el contrato se celebra a través de una técnica de comunicación a distancia en la que el espacio o el tiempo para facilitar la información son limitados, el empresario facilitará es ese soporte específico, antes de la celebración de dicho contrato, como mínimo la información precontractual sobre las

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 58

características principales de los bienes o servicios, la identidad del empresario, el precio total, el derecho de desistimiento, la duración del contrato y, en el caso de contratos de duración indefinida, las condiciones de resolución, tal como se refiere en el artículo 97.1.a), b), e), i) y p). La comunicación de dichas informaciones por parte del empresario al consumidor y usuario deberán ser grabadas en un soporte duradero que deberá ser facilitado al consumidor y usuario sin coste alguno cuando éste lo solicite. El empresario deberá facilitar al consumidor y usuario las demás informaciones que figuran en el artículo 97 de una manera apropiada con arreglo al apartado 1.

Si una vez solicitado por parte del consumidor y usuario el envío de la grabación y éste no fuese facilitado por el empresario en el plazo de catorce días naturales, el consumidor y usuario podrá resolver de forma automática la relación contractual con dicho empresario, sin coste ni penalización alguna para el consumidor y usuario.»

### JUSTIFICACIÓN

La grabación de la comunicación de informaciones esenciales en el caso de la contratación telefónica es necesaria. Tal grabación resulta fundamental como medio de prueba para que el consumidor y usuario pueda acreditar si se le proporcionaron o no los datos necesarios para poder prestar un consentimiento válido. Además, si lo que se pretende es mejorar la protección del consumidor y usuario que contrató a distancia, debería explicitarse como causa de resolución la ausencia de envío de esa grabación cuando así se solicite. La empresa ostenta en este tipo de contratos una posición superior, pues ella tiene la información del consentimiento y si no lo envía, estaríamos ante un caso de indefensión.

### ENMIENDA NÚM. 63

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho.**

### ENMIENDA

De modificación.

De modificación del apartado veintiocho del artículo único.

La letra a) del artículo 104 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado en el apartado veintiocho del artículo único, queda redactada en los siguientes términos:

«a) En el caso de los contratos de servicios, el día que efectivamente se presta el servicio.»

### JUSTIFICACIÓN

En relación a la contratación de servicios, la fecha que debe comenzar a contar el plazo de desistimiento deber ser el día de efectividad de la prestación del servicio, desde que ésta comienza y se hace efectivo el contrato, al igual que en la venta de bienes lo es desde la posesión material.

### ENMIENDA NÚM. 64

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho.**

### ENMIENDA

De modificación.

De modificación del apartado veintiocho del artículo único.

El apartado 3 del artículo 108 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado en el apartado veintiocho del artículo único, queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 108. Obligaciones y responsabilidad del consumidor y usuario en caso de desistimiento.

(...)

3. Cuando un consumidor y usuario ejerza el derecho de desistimiento tras haber realizado una solicitud de conformidad con lo dispuesto en el artículo 98.8 o en el artículo 99.3, abonará al empresario un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que haya informado al empresario del ejercicio del derecho de desistimiento, en relación con el objeto total del contrato. El importe proporcional que habrá de abonar al empresario se calculará sobre la base del precio total acordado en el contrato o, en su caso, lo efectivamente consumido. Si el coste conlleva gastos fijos y gastos de consumo, se abonará lo consumido y la parte proporcional del coste fijo. En caso de que el precio total sea excesivo, el importe proporcional se calculará sobre la base del valor de mercado de la parte ya prestada del servicio.»

### JUSTIFICACIÓN

En los contratos de servicios y suministros el consumidor, cuando ha solicitado expresamente al empresario que la prestación del servicio o el suministro dé comienzo durante el plazo de desistimiento, deberá abonar al empresario un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio hasta el momento en que el consumidor informe al empresario del ejercicio del derecho de desistimiento, en relación con el objeto total del contrato. Se propone aclarar que dicho importe se corresponderá, en su caso, con lo efectivamente consumido y la parte proporcional del coste fijo si lo hubiere.

### ENMIENDA NÚM. 65

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho**.

### ENMIENDA

De modificación.

De modificación del apartado veintiocho del artículo único.

El segundo párrafo del artículo 110 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado en el apartado veintiocho del artículo único, queda redactado en los siguientes términos:

«En caso de retraso por parte del empresario respecto a la devolución de las sumas abonadas, el consumidor y usuario podrá reclamar que se le pague el doble del importe adeudado, sin perjuicio a su derecho de ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en lo que excedan de dicha cantidad.»

### JUSTIFICACIÓN

Se reconoce el derecho del consumidor y usuario a exigir el doble de las cantidades abonadas cuando se produzca un retraso en el cumplimiento del derecho de devolución de lo pagado, pero siempre que dicho retraso sea «injustificado». Se propone eliminar ese término porque introduce inseguridad a la hora de interpretarlo.

### ENMIENDA NÚM. 66

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho.**

#### ENMIENDA

De modificación.

De modificación del apartado veintiocho del artículo único.

El segundo párrafo del artículo 111 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado en el apartado veintiocho del artículo único, queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 111. Sustitución del bien o servicio contratado a distancia.

(...)

En este caso, el consumidor y usuario podrá ejercer sus derechos de desistimiento y resolución en los mismos términos que si se tratara del bien o servicio inicialmente requerido, sin que le sean exigibles los costes directos de devolución.»

#### JUSTIFICACIÓN

Preservar el derecho del consumidor a no exigírsele los costes directos de devolución.

### ENMIENDA NÚM. 67

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho.**

#### ENMIENDA

De modificación.

De modificación del apartado veintiocho del artículo único.

El segundo inciso del apartado 1 del artículo 112 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado en el apartado veintiocho del artículo único, queda redactado en los siguientes términos:

«En tal caso, las correspondientes anotaciones de adeudo y reabono en las cuentas del empresario y del consumidor y usuario titular de la tarjeta se efectuarán de forma inmediata. El consumidor y usuario tendrá derecho a que las cantidades sean devueltas con el interés de demora correspondiente.»

#### JUSTIFICACIÓN

En los supuestos de cargos fraudulentos o indebidos al consumidor y usuario con cargo a tarjetas de pago, la devolución del dinero debe hacerse, según el texto del proyecto de ley, «a la mayor brevedad». Se propone sustituir esa expresión por «de forma inmediata» y explicitar el derecho del consumidor a reclamar, en su caso, intereses de demora.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 61

### ENMIENDA NÚM. 68

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho.**

#### ENMIENDA

De supresión.

De supresión del apartado veintiocho del artículo único.

Se suprime la letra f) del apartado 1 del artículo 97 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado en el apartado veintiocho del artículo único.

#### JUSTIFICACIÓN

En la letra f) se establece que la contratación de un servicio pueda realizarse a través de técnicas de comunicación a distancia que tengan un coste diferente a una tarifa básica. Así, mientras que en el artículo 21 se establece que el uso de una línea telefónica puesta a disposición de los consumidores por el empresario para comunicarse con él no podrá suponer un coste superior a la tarifa básica, para la contratación por parte del consumidor sí se permite. Esto es contradictorio e ilógico.

En todo caso, ya hemos propuesto en otra enmienda establecer la gratuidad para el consumidor de los servicios de atención telefónica y explicitar la prohibición de establecer números de tarificación adicional en las comunicaciones con los consumidores y usuarios.

### ENMIENDA NÚM. 69

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho.**

#### ENMIENDA

De adición.

De adición al apartado veintiocho del artículo único.

Se añaden dos nuevas letras en el apartado 1 del artículo 97 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado en el apartado veintiocho del artículo único, que quedan redactadas en los siguientes términos:

«v) (nueva). La información relativa al tratamiento de los datos de carácter personal del consumidor y usuario, en los términos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y sus disposiciones de desarrollo.

w) (nueva). Cuando se trate de productos de software destinados al tratamiento automatizado de datos de carácter personal, el nivel de seguridad, básico, medio o alto que permitan alcanzar de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.»

#### JUSTIFICACIÓN

De acuerdo con las alegaciones de la Agencia Española de Protección de Datos, se propone incluir estas dos nuevas letras. Dos previsiones específicas relacionadas con los deberes de información que, aunque no incluidas en la Directiva 2011/83/UE, traen causa de la aplicación de las normas de trasposición de la Directiva 95/46/CE, cuyo régimen también integrado en el derecho de la Unión ha de ser respetado por los Estados miembros.



### ENMIENDA NÚM. 70

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Apartado nuevo**.

#### ENMIENDA

De adición.

De adición de un nuevo apartado al artículo único.

«Dos bis (nuevo). Se añade un nuevo apartado 4 en el artículo 18, que queda redactado en los siguientes términos:

“4 (nuevo). Será obligatoria la rotulación en braille de la fecha de caducidad de los medicamentos y, en general, de los bienes, productos y materiales peligrosos para los consumidores y usuarios.

Asimismo, se habilitará un sistema digital de acceso al contenido de los prospectos de los medicamentos y de las fichas de seguridad de los bienes, productos y materiales peligrosos que deberá respetar los parámetros del diseño para todas las personas.”»

#### JUSTIFICACIÓN

Se propone ampliar la rotulación en braille de los medicamentos a la fecha de caducidad, ya que ahora solo es obligatorio el nombre y el principio activo, y establecer la rotulación obligatoria en braille de los materiales peligrosos (lejías, detergentes, abrasivos, ácidos o explosivos) para fortalecer la seguridad del consumidor y usuario.

Además, se propone habilitar un sistema digital de acceso, con arreglo a parámetros de diseño universal, al contenido de los prospectos de medicamentos y de las fichas de seguridad de los materiales peligrosos.

### ENMIENDA NÚM. 71

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Apartado nuevo**.

#### ENMIENDA

De adición.

De adición de un nuevo apartado en el artículo único.

«Tres bis (nuevo). Se modifica el apartado 5 del artículo 19, que queda redactado en los siguientes términos:

“5. En relación con las prácticas comerciales relativas a servicios financieros y bienes inmuebles, podrán establecerse normas legales o reglamentarias que ofrezcan una mayor protección al consumidor o usuario, debiendo incluirse en las mismas cláusulas reforzadas de apoyo a las personas con discapacidad que lo precisen por sus circunstancias personales o sociales.”»

### JUSTIFICACIÓN

La crisis ha puesto de manifiesto la indefensión de los consumidores y usuarios más vulnerables en los asuntos financieros (preferentes o préstamos, por ejemplo). Se les han vendido contratos sin información abusando de su posición de debilidad cognitiva o sin su conocimiento y consentimiento, que ha sido obtenido viciadamente. Se propone, por tanto, establecer un plus de protección.

### ENMIENDA NÚM. 72

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Apartado nuevo**.

### ENMIENDA

De adición.

De adición de un nuevo apartado en el artículo único.

«Tres ter (nuevo). Se añade un nuevo artículo 19 bis, que queda redactado en los siguientes términos:

“Artículo 19 bis (nuevo). Oficinas y servicios de información al consumidor y usuario.

1. Las oficinas y servicios de información al consumidor y usuario tendrán las siguientes funciones:

- a) La información, ayuda y orientación a los consumidores y usuarios para el adecuado ejercicio de sus derechos.
- b) La indicación de las direcciones y principales funciones de otros centros, públicos o privados, de interés para el consumidor y usuario.
- c) La recepción, registro y acuse de recibo de quejas y reclamaciones de los consumidores y usuarios y su remisión a las entidades u organismos correspondientes.

2. Las oficinas de información de titularidad pública, sin perjuicio de las que verifiquen las organizaciones de consumidores y usuarios, podrán realizar tareas de educación y formación en materia de consumo y apoyar y servir de sede al sistema arbitral previsto en el artículo 57 de esta Ley.

3. Queda prohibida toda forma de publicidad expresa o encubierta en las oficinas de información al consumidor y usuario.”»

### JUSTIFICACIÓN

Se propone la inclusión de este nuevo artículo, tal y como reclama la FEMP, para recoger la piedra angular de la información y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios: las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC), dependientes de las administraciones locales, que en la actualidad conforman una red de 990 oficinas.

### ENMIENDA NÚM. 73

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Apartado nuevo**.

### ENMIENDA

De adición.

Se adición de un nuevo apartado en el artículo único.

«Cinco ter (nuevo). Se añade un nuevo apartado 3 en el artículo 24, que queda redactado en los siguientes términos:

“Artículo 24. Legitimación de las asociaciones de consumidores y usuarios.

(...)

3. Sin perjuicio de lo establecido en los apartados anteriores, el órgano judicial competente suspenderá los procedimientos iniciados por asociaciones de consumidores y usuarios cuando de oficio o a instancia de parte, incluso tercero interesado, el Juez constate que mantienen convenios y acuerdos de colaboración y contratos, de manera directa o a través de otras organizaciones, distintos a los recogidos en el Capítulo II del Título II de este texto refundido con la parte demandada o quién sea competidor en el mercado del demandado, todo ello para garantizar la ausencia de conflicto de interés en el procedimiento interpuesto.”»

### JUSTIFICACIÓN

Se propone trasladar a nuestro ordenamiento jurídico las previsiones contenidas en la Recomendación de la Unión Europea de 11 de junio de 2013 sobre «los principios comunes aplicables a los mecanismos de recurso colectivo de cesación o de indemnización en los Estados miembros en caso de violación de los derechos reconocidos por el derecho de la Unión» (2013/396/UE). Con ello se pretende depurar el ejercicio de la acción colectiva separando si procede a organizaciones que puedan actuar como parapeto de las propias entidades demandas, tal y como existe en nuestro ordenamiento procesal penal la figura del conflicto de interés.

### ENMIENDA NÚM. 74

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Apartado nuevo.**

### ENMIENDA

De adición.

De adición de un nuevo apartado en el artículo único.

«Ocho bis (nuevo). Se añade un nuevo apartado 4 en el artículo 54, que queda redactado en los siguientes términos:

“Artículo 54. Legitimación.

(...)

4 (nuevo). En los procesos a los que se refiere del artículo 53 de este texto refundido, no se impondrán costas en primera instancia a las asociaciones de consumidores y usuarios que las hubieran interpuesto, salvo que se constate la existencia de una temeridad manifiesta.”»

### JUSTIFICACIÓN

Se propone garantizar que las asociaciones que interpongan acciones colectivas disfruten, además del beneficio de Justicia Gratuita, del de no tener ningún riesgo de imposición de costas, al menos en la

primera instancia, con lo que se evita cualquier carga o gravamen económico que pueda desincentivar la presentación de estas acciones colectivas.

### ENMIENDA NÚM. 75

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Apartado nuevo**.

#### ENMIENDA

De adición.

De adición de un nuevo apartado al artículo único.

«Veintiséis bis (nuevo). Se modifica el apartado 1 del artículo 82, que queda redactado en los siguientes términos:

“Artículo 82. Concepto de cláusulas abusivas.

1. Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquéllas prácticas que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.

Se entiende como práctica abusiva todo comportamiento de un empresario o profesional contrario a la diligencia profesional exigible, derive ésta de la normativa específica o sectorial o de las prácticas y usos comerciales aplicables.”»

#### JUSTIFICACIÓN

En el primer párrafo del apartado 1 del artículo 82 se propone suprimir la expresión «no consentidas expresamente» a la hora de calificar las prácticas que causen un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes de un contrato. También se propone definir que se entiende por práctica abusiva, todo ello para mejorar los derechos de los consumidores y usuarios.

### ENMIENDA NÚM. 76

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Apartado nuevo**.

#### ENMIENDA

De adición.

De adición de un nuevo apartado al artículo único.

«Veintisiete bis (nuevo). Se añade un nuevo apartado 7 en el artículo 87, que queda redactado en los siguientes términos:

“Artículo 87. Cláusulas abusivas por falta de reciprocidad.

Son abusivas las cláusulas que determinen la falta de reciprocidad en el contrato, contraria a la buena fe, en perjuicio del consumidor y usuario y, en particular:

(...)

7 (nuevo). Las estipulaciones que en contratos de préstamo o crédito de garantía hipotecaria en los que el bien hipotecado sea la vivienda familiar, fijen un límite a la variación a la baja del tipo de interés contratado y reúnan al menos una de las siguientes características:

- a) Que se fije un límite a la bajada de los tipos de interés sin prever en el contrato un límite para la subida de los mismos.
- b) Que el límite establecido a la bajada de los tipos de interés sea igual o mayor al 40 por ciento del valor del índice de referencia aplicable en el momento de la contratación.
- c) Que la diferencia entre los límites fijados en el contrato para la bajada y subida de los tipos de interés sea igual o mayor a cuatro puntos porcentuales.”»

### JUSTIFICACIÓN

Se propone incluir como abusivas las denominadas cláusulas suelo que no respeten los mínimos recogidos en la enmienda. Estas cláusulas están provocando un perjuicio manifiesto a los consumidores y usuarios por la vulneración del justo equilibrio de las partes tal y como están manifestando los tribunales.

### ENMIENDA NÚM. 77

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición adicional nueva**.

### ENMIENDA

De adición.

De adición de una nueva disposición adicional.

«Disposición adicional (nueva). Certificación en formato papel por parte de las empresas suministradoras de servicios que expidan facturas en formato electrónico.

Uno. Las empresas suministradoras de servicios que expidan facturas en formato electrónico remitirán a sus clientes, mediante envío físico en formato papel, una certificación con periodicidad bimensual que detalle y acredite las facturas electrónicas expedidas durante dicho periodo de tiempo. La certificación contendrá los datos básicos del expedidor y del consumidor y usuario, la dirección electrónica ante la que acceder a las facturas electrónicas, los datos de identificación y la cuantía de las facturas.

Dos. La certificación en formato papel contendrá, en todo caso, los siguientes datos:

- a) Nombre y apellidos y razón o denominación social completa, tanto del obligado a expedir la certificación como del destinatario.
- b) Número de Identificación Fiscal (NIF) del obligado a expedir la certificación y del destinatario.
- c) Dirección completa del establecimiento del obligado a expedir la certificación, o en su caso de su sede, y del destinatario.
- d) Dirección electrónica en la que se puedan revisar las facturas y número de teléfono o dirección electrónica para solicitar, en su caso, un duplicado de la factura.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 67

Tres. La certificación en formato papel contendrá, en todo caso, los siguientes datos de cada una de las facturas electrónicas expedidas durante el mes natural de que se trate:

- a) Número y, en su caso, serie.
- b) Fecha de expedición.
- c) Base Imponible.
- d) Cuota Tributaria que, en su caso, se haya repercutido.
- e) Importe total de la factura.»

### JUSTIFICACIÓN

Es fundamental garantizar la necesaria seguridad para que consumidores y usuarios puedan disponer de una información fiable sobre las facturas generadas por las empresas de servicios, así como habilitar unos mecanismos de acceso a dicha información adecuados a todos los perfiles sociales, económicos y culturales de dichos consumidores y usuarios. Esto es particularmente importante a la hora de implantar el modelo de facturación electrónica en el ámbito del sector privado.

Además, hay que considerar también el impacto negativo que tendrá la implantación de la factura electrónica en el conjunto de operadores postales y, en particular, en Correos como operador que tiene encomendada la prestación del Servicio Postal Universal.

### ENMIENDA NÚM. 78

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición adicional nueva**.

### ENMIENDA

De adición.

De adición de una nueva disposición adicional.

«Disposición adicional (nueva). Estudio del impacto económico y social de las fórmulas de facturación electrónica.

En el plazo de tres meses desde la entrada en vigor de esta Ley, el Gobierno realizará un estudio de impacto económico y social para evaluar las consecuencias de la implantación de la factura electrónica sobre el conjunto de la ciudadanía, y en especial sobre aquellas personas que carecen de acceso a los medios electrónicos de comunicación.

Igualmente se evaluará el impacto económico en el sector postal y de forma especial en el operador postal público Correos como operador que tiene encomendada la prestación del Servicio Postal Universal. Dicha evaluación analizará el impacto en los volúmenes de tráfico postal y de negocio y realizará una estimación de la variación de ingresos. Igualmente analizará el impacto en el empleo del conjunto del sector y de forma especial del operador postal público.

El estudio a que se refiere esta disposición será remitido a las Cortes Generales para su análisis, discusión y, en su caso, elaboración de propuestas ante los resultados del mismo.»

### JUSTIFICACIÓN

Es preciso analizar el impacto que tendrá la implantación de la factura electrónica en el conjunto de la sociedad. También en los operadores postales y, en particular, en Correos como operador que tiene encomendada la prestación del Servicio Postal Universal.

La eliminación del actual sistema de facturación, tanto del sector público como del privado, va a suponer un considerable recorte en el volumen de tráfico postal con la consiguiente caída de la facturación. En

particular para Correos, que cuenta en buena medida con su propio volumen de facturación como elemento básico para sostener y garantizar la prestación del servicio público que tiene encomendado por ley.

La caída de envíos para Correos por este motivo, sumada a la producida por la crisis, podría suponer un serio riesgo para la viabilidad económica de la prestación de un servicio público como el postal del que dependen ciudadanos, empresas y las propias administraciones públicas. Riesgos que sin duda se trasladarán al ámbito de sector postal privado.

En igual medida, el impacto en el volumen de envíos afectará de forma directa al empleo del sector postal, sector que figura entre los mayores empleadores de nuestro país.

### ENMIENDA NÚM. 79

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición adicional nueva**.

#### ENMIENDA

De adición.

De adición de una nueva disposición adicional.

«Disposición adicional (nueva). Unidades de Apoyo a la Acción Colectiva.

El Instituto Nacional del Consumo, en colaboración con el Ministerio de Justicia y con los organismos de Consumo que así lo prevean, habilitará Unidades de Apoyo a la Acción Colectiva cuyo objetivo será desarrollar todas aquellas tareas de gestión y administración necesarias dentro de un proceso de acción colectiva en los juzgados que, en su caso, lo precisen en atención a la complejidad y número de consumidores personados.

En el plazo de tres meses desde la entrada en vigor de esta Ley se desarrollarán reglamentariamente los objetivos, las competencias, la dotación de personal y de medios suficientes, los criterios de funcionamiento y de puesta en marcha, así como los instrumentos de colaboración con las administraciones territoriales responsables en materia de consumo.»

#### JUSTIFICACIÓN

Al margen de las dificultades derivadas de la propia la Ley de enjuiciamiento civil, la práctica ha demostrado que uno de los principales obstáculos que impiden el ejercicio de las acciones colectivas es la gestión de cientos de miles de documentos, trámites y expedientes que se originan en el curso de dicho proceso, en el que lo que se pretende es, en principio, la tutela de los derechos comunes. Por ello, a las necesarias mejoras procedimentales que se recogen en otras enmiendas, se propone articular apoyos técnicos para mejorar y agilizar la gestión e impulso de los mismos.

Entendemos que estas Unidades de Apoyo a la Acción Colectiva deberán crearse en aquellos procesos que por su dimensión se prevea supongan un riesgo de paralización o ralentización del procedimiento. Un reglamento posterior deberá establecer su creación y desempeño específico de funciones, así como su dotación, funcionamiento, etc., que en todo caso deberá responder a los principios de eficacia y suficiencia. Orgánicamente consideramos que debe depender del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, a través del Instituto Nacional del Consumo, pero siempre con la necesaria colaboración del Ministerio de Justicia y de los organismos competentes en materia de consumo.



### ENMIENDA NÚM. 80

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición transitoria única**.

#### ENMIENDA

De modificación.

De modificación de la disposición transitoria única

«Disposición transitoria única. Régimen transitorio.

Uno. Las disposiciones de esta Ley serán de aplicación a los contratos con los consumidores y usuarios celebrados a partir de 13 de junio de 2014, excepto lo estipulado en el apartado veintisiete bis que añade un nuevo apartado 7 en el artículo 87 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, que será de aplicación a los contratos celebrados desde la publicación de esta Ley en el “Boletín Oficial del Estado”.

Dos. Los préstamos o créditos de garantía hipotecaria en los que el bien hipotecado sea la vivienda familiar que tengan saldo pendiente de amortización en el momento de la publicación de esta Ley en el “Boletín Oficial del Estado”, adecuarán la aplicación de los límites estipulados a la variación a la baja del tipo de interés a lo establecido en el apartado veintisiete bis de esta Ley y lo justificarán documentalmente sin que dicha adecuación repercuta en coste alguno para el consumidor y usuario. La eliminación, en su caso, de la cláusula abusiva surtirá efectos económicos en la cuota del mes siguiente al de la publicación de esta Ley en el “Boletín Oficial del Estado”.»

#### JUSTIFICACIÓN

Establecer que las delimitaciones sobre las cláusulas suelo entrarán en vigor desde la publicación de la Ley, y que se aplicarán a todos los préstamos que tengan un saldo pendiente de cancelar, de forma que se beneficie al consumidor y usuario.

### ENMIENDA NÚM. 81

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final decimocuarta**.

#### ENMIENDA

De modificación.

De modificación de la disposición final decimocuarta.

La disposición adicional duodécima introducida en la disposición final decimocuarta que modifica la Ley 28/2005, queda redactada en los siguientes términos:

«Disposición adicional duodécima. Consumo y venta a menores de dispositivos susceptibles de liberación de nicotina y productos similares.

Uno. El consumo de dispositivos susceptibles de liberación de nicotina y productos similares queda sometido a las mismas previsiones establecidas para el consumo del tabaco que se recogen en el artículo 3 apartados 2 y 3, artículo 6, artículo 7 letras b), c), d), w) y sólo para lo referido a los medios de

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 70

transporte en los apartados ñ), o), p) y q) y disposiciones adicionales sexta, segundo párrafo; octava y décima de esta Ley, resultando de aplicación a dicho consumo las infracciones contempladas en las letras a) y d) del apartado 2 y letras a) b) y c) del apartado 3 del art. 19, siendo el régimen sancionador el concordante para las mismas previsto en el Capítulo V.

Dos. En los centros o dependencias en los que existe prohibición legal de consumo de dispositivos susceptibles de liberación de nicotina y productos similares deberán colocarse en su entrada, en lugar visible, carteles que anuncien esta prohibición y los lugares en los que, en su caso, se encuentren las zonas habilitadas para su consumo. Estos carteles estarán redactados en castellano y en la lengua cooficial con las exigencias requeridas por las normas autonómicas correspondientes.»

### JUSTIFICACIÓN

En la tramitación de este proyecto de ley el Congreso incorporó la disposición final decimocuarta que modifica la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco, para regular el consumo y venta a menores de los conocidos como cigarrillos electrónicos.

Habida cuenta de la novedad, el rápido crecimiento y la falta de regulación sanitaria específica de los dispositivos de liberación de nicotina, así como de su carácter adictivo y potencialmente tóxico, es desde luego urgente abordar algunos aspectos del uso y consumo de estos productos, hasta ahora regulados como producto de consumo, y muy particularmente en relación con los jóvenes.

Existen una gran cantidad de variedades de estos productos, muchos con llamativas formas, colores y diversos aromas. Se consideran productos atractivos y se utilizan en algunos contextos sociales. La Ley 28 de 2005, en su artículo 3.2) contempla que «se prohíbe vender o entregar a personas menores de 18 años, productos de tabaco, así como cualquier otro producto que le imite y le induzca a fumar. En particular se prohíbe la venta de dulces, refrigerios, juguetes y otros objetos que tengan forma de productos de tabaco y puedan resultar atractivos para los menores...» por tanto, estaría prohibido su venta o entrega a menores.

Algunas cuestiones sobre estos productos son:

- Escasa información sobre sus ingredientes en el empaquetado.
- Potenciales problemas técnicos y riesgo de accidentes en niños.
- Gran variabilidad en la composición del aerosol y los niveles de nicotina.
- No han demostrado su seguridad y existen potenciales riesgos para la salud asociados a su uso y exposición.
  - No se ha demostrado eficacia en la ayuda para la deshabituación aunque es una creencia muy extendida. Más bien, mantiene el hábito, dado su contenido en nicotina.
  - Mantiene el «modelo de fumar», dado su uso y formato.
  - Existe un gran desarrollo del mercado, sin ninguna normativa específica.

No se pueden excluir los riesgos para la salud asociados al uso o exposición al vapor de los cigarrillos electrónicos, aunque se necesita más información en relación con las condiciones de uso y la afectación a terceros. Además su uso se asocia al modelo de fumar y por tanto podría inducir el consumo de productos de tabaco.

La regulación actual de los productos no ofrece base legal para una evaluación de los productos que permita determinar el perfil de calidad y seguridad de los productos.

El informe de julio 2013 de la Organización Mundial de la Salud reitera la posición de precaución, hecha pública desde hace varios años. Se recuerda que no hay evidencia científica consistente para apoyar el uso terapéutico de los dispositivos de liberación de nicotina como los cigarrillos electrónicos y desaconsejan su uso hasta que su seguridad, eficacia y calidad hayan sido certificadas por algún organismo regulador nacional competente.

Se propone esta enmienda por entender que su contenido cumple mejor con el objetivo de limitar en ciertos espacios el consumo de los dispositivos susceptibles de liberación de nicotina y productos similares.

### ENMIENDA NÚM. 82

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final nueva**.

#### ENMIENDA

De adición.

De adición de una nueva disposición final.

«Disposición final (nueva). Modificación de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

La Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil queda modificada como sigue:

Uno. Los apartados 2 y 3 del artículo 11, quedan redactados de la siguiente forma:

“Artículo 11. Legitimación para la defensa de derechos e intereses de consumidores y usuarios.

(...)

2. Cuando los perjudicados por un hecho dañoso sean un grupo de consumidores o usuarios cuyos componentes estén perfectamente determinados o sean fácilmente determinables, la legitimación para pretender la tutela de esos intereses colectivos corresponde a las asociaciones de consumidores y usuarios, al Ministerio Fiscal, al Instituto Nacional de Consumo y los órganos o entidades correspondientes de las comunidades autónomas y de las corporaciones locales competentes en materia de defensa de los consumidores y usuarios y a las entidades habilitadas a las que se refiere el artículo 6.1.8.º de esta Ley, así como a los propios grupos de afectados.

3. Cuando los perjudicados por un hecho dañoso sean una pluralidad de consumidores o usuarios indeterminada o de difícil determinación, la legitimación para demandar en juicio la defensa de estos intereses difusos corresponderá exclusivamente a las asociaciones de consumidores y usuarios, al Ministerio Fiscal, al Instituto Nacional de Consumo y los órganos o entidades correspondientes de las comunidades autónomas y de las corporaciones locales competentes en materia de defensa de los consumidores y usuarios y a las entidades habilitadas a las que se refiere el artículo 6.1.8.º de esta Ley.”

Dos. Se añade un nuevo apartado 5 en el artículo 11, que queda redactado de la siguiente forma:

“Artículo 11. Legitimación para la defensa de derechos e intereses de consumidores y usuarios.

(...)

5 (nuevo). El órgano judicial competente suspenderá los procedimientos iniciados por asociaciones de consumidores y usuarios y grupos de afectados a los que se refiere el apartado 2 de este artículo cuando de oficio o a instancia de parte, incluso tercero interesado, el Juez constate que mantienen convenios y acuerdos de colaboración y contratos, de manera directa o a través de otras organizaciones, distintos a los recogidos en el Capítulo II del Título II del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, con la parte demanda o quién sea competidor en el mercado del demandado, todo ello para garantizar la ausencia de conflicto de interés en el procedimiento interpuesto.

En estos casos, en el momento de la presentación de la acción de cesación el demandante deberá aportar junto con el escrito de demanda, declaración jurada del representante legal en la que se recoja el porcentaje que respecto de los ingresos totales del grupo o asociación representan los ingresos provenientes del demandado o de sus competidores en el mercado.

Además, en caso de que la acción sea ejercitada por una asociación de consumidores y usuarios, el Juez oficiará al Registro Estatal o autonómico, en su caso, de Asociaciones de Consumidores para que le sea aportada la documentación a la que hace referencia el Capítulo II del Título II del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, para que certifique si la asociación demandante cumple con los requisitos previstos en dicho texto refundido para estas entidades.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 72

La medida suspensiva contenida en los párrafos anteriores no procederá en los casos en los que, aún existiendo algún tipo de convenio con las entidades demandadas o sus competidores, éstos reúnan los requisitos del Capítulo II del Título II del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, según el certificado emitido por el organismo correspondiente.

En caso de que el Juez aplicara la medida de suspensión temporal prevista en este apartado recopilará todo tipo de documentación y en el plazo de un mes se pronunciará sobre la legitimación del demandante, así como la procedencia o no de que la acción continúe. Si el Juez negara la legitimación a la entidad demandante dará traslado en el plazo de cinco días al Ministerio Fiscal para que se subrogue, en su caso, en la posición de dicha entidad así como oficiará al Instituto Nacional de Consumo y organismos equivalentes a nivel autonómico para que comuniquen a las organizaciones inscritas en los registros oportunos la posibilidad de intervención en el procedimiento.”

Tres. Los apartados 1 y 2 del artículo 15, quedan redactados de la siguiente forma:

“1. En los procesos promovidos por asociaciones o entidades constituidas para la protección de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, o por los grupos de afectados, el juzgado competente llamará por todos los medios aceptados en Derecho al proceso a quienes tengan la condición de perjudicados por haber sido consumidores del producto o usuarios del servicio que dio origen al proceso, para que puedan hacer valer su derecho o interés individual de forma conjunta, de manera que se produzca la acumulación de la acción que ejercita la Asociación en nombre de sus socios y la acción que ejercitan los particulares después del llamamiento a través de dicho procedimiento. Este llamamiento se hará por el Secretario judicial publicando la admisión de la demanda en medios de comunicación con difusión en el ámbito territorial en el que se haya manifestado la lesión de aquellos derechos o intereses.

El Ministerio Fiscal será parte en estos procesos cuando el interés social lo justifique. El tribunal que conozca de alguno de estos procesos comunicará su iniciación al Ministerio Fiscal para que valore la posibilidad de su personación.

2. Cuando se trate de un proceso en el que estén determinados o sean fácilmente determinables los perjudicados por el hecho dañoso, el demandante o demandantes comunicarán previamente su propósito de presentación de la demanda a todos los interesados mediante los mecanismos de preparación del procedimiento previsto en esta norma. En este caso, tras el llamamiento, el consumidor o usuario podrá intervenir en el proceso en cualquier momento, pero sólo podrá realizar los actos procesales que no hubieran precluido.

Los poderes públicos competentes garantizarán las medidas de apoyo necesarias para una amplia y adecuada difusión de información sobre la interposición de demandas. Reglamentariamente se determinarán los requisitos y criterios para garantizar esta difusión entre los consumidores y usuarios afectados.”

Cuatro. Se añaden dos nuevos apartados 5 y 6 en el artículo 15, que quedan redactados de la siguiente forma:

“5. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado 2, para el cumplimiento de las exigencias de este artículo una vez admitida a trámite en su caso la demanda, el juzgado competente adoptará todas aquellas medidas necesarias para un llamamiento eficaz al resto de afectados. En particular, en aquellos supuestos en los que los afectados hayan suscrito un contrato o cualquier otro documento escrito o acuerdo del que se deriven consecuencias económicas o de otra naturaleza para los afectados, se requerirá que el demandado aporte a la mayor brevedad al juzgado, con las prevenciones, garantías y formalidades que el juzgado determine en orden a cumplir la normativa de protección de datos, los listados íntegros con los datos identificativos completos para que el juzgado pueda hacer el llamamiento oportuno al objeto exclusivo de dar cumplimiento a las exigencias contenidas en este artículo. El cumplimiento en sus términos de este artículo se realizará de forma que los datos de carácter personal sean custodiados en todo momento por el Secretario judicial, asegurándose que se da estricto cumplimiento a la Ley de Protección de Datos y su normativa de desarrollo. Para ello, emitirá las comunicaciones oportunas a todos los afectados de común acuerdo con la parte demandante.

6. El cumplimiento de los requisitos establecidos en este artículo permitirá la admisión a trámite de la acción iniciada por las asociaciones a que se refiere el artículo 11 de esta Ley que, en defensa de los

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 73

intereses colectivos y difusos de los consumidores y usuarios, tengan subsidiariamente por pretensión además de la cesación o retractación de determinadas cláusulas o prácticas comerciales, acciones resolutorias de contrato, indemnizatorias o resarcitorias.”

Cinco. El artículo 43 queda redactado en los siguientes términos:

“Artículo 43. Prejudicialidad civil.

Cuando para resolver sobre el objeto del litigio sea necesario decidir acerca de alguna cuestión que, a su vez, constituya el objeto principal de otro proceso pendiente ante el mismo o distinto tribunal civil, si no fuere posible la acumulación de autos, el tribunal, a petición de ambas partes o de una de ellas, oída la contraria, podrá mediante auto decretar la suspensión del curso de las actuaciones, en el estado en que se hallen, hasta que finalice el proceso que tenga por objeto la cuestión prejudicial.

Corresponderá en todo caso a la parte que alega la excepción acreditar la existencia de un proceso previo así como de todos y cada uno de los requisitos exigidos para la admisión de la citada excepción.

Contra el auto que deniegue la petición cabrá recurso de reposición, y contra el auto que acuerde la suspensión cabrá presentar recurso de apelación.”

Seis. El artículo 72 queda redactado en los siguientes términos:

“Artículo 72. Acumulación subjetiva de acciones.

Podrán acumularse, ejercitándose simultáneamente, las acciones que uno tenga contra varios sujetos o varios contra uno, siempre que entre esas acciones exista un nexo por razón del título o causa de pedir.

Se entenderá que el título o causa de pedir es idéntico o conexo cuando las acciones se funden en los mismos hechos.

En particular, concurrirá esta entidad o conexión con el título o causa de pedir cuando los hechos sean similares y den lugar a idénticas cuestiones jurídicas que justifiquen el tratamiento unitario y su resolución conjunta por razones de economía procesal.”

Siete. El ordinal 1.º del apartado 1 del artículo 73, queda redactado en los siguientes términos:

“Artículo 73. Admisibilidad por motivos procesales de la acumulación de acciones.

1. Para que sea admisible la acumulación de acciones será preciso:

1.º Que el Tribunal que deba entender de la acción principal posea jurisdicción y competencia por razón de la materia o por razón de la cuantía para conocer de la acumulada o acumuladas. Sin embargo, a la acción que haya de sustanciarse en juicio ordinario podrá acumularse la acción que, por sí sola, se habría de ventilar, por razón de su cuantía, en juicio verbal. Asimismo podrá acordarse la acumulación en procesos promovidos para la defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios de la acción que haya de sustanciarse en juicio verbal por razón de la materia y por este cauce, con la que haya de ventilarse, por razón de su cuantía, en juicio ordinario.”

Ocho. La regla 1.ª del apartado 1 del artículo 221, queda redactada en los siguientes términos:

“Artículo 221. Sentencias dictadas en procesos promovidos por asociaciones de consumidores o usuarios.

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos anteriores, las sentencias dictadas a consecuencia de demandas interpuestas por asociaciones de consumidores o usuarios con la legitimación a que se refiere el artículo 11 de esta Ley estarán sujetas a las siguientes reglas:

1.ª Si se hubiere pretendido una condena dineraria, de hacer, no hacer o dar cosa específica o genérica, la sentencia estimatoria determinará individualmente los consumidores y usuarios que, conforme a las leyes sobre su protección, han de entenderse beneficiados por la condena.

Cuando la determinación individual no sea posible, la sentencia establecerá los datos, características y requisitos necesarios para poder exigir el pago y, en su caso, instar la ejecución o intervenir en ella, si la instara la asociación demandante.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 74

Trascurrido un año sin que hubiera podido ejecutarse el pago por falta de identificación completa de los consumidores o usuarios afectados, el importe remanente será en su caso destinado al Consejo de Consumidores y Usuarios para la promoción de la defensa de los intereses de estos.”

Nueve. El apartado 3 del artículo 222, queda redactado en los siguientes términos:

“Artículo 222. Cosa juzgada material.

(...)

3. La cosa juzgada afectará a las partes del proceso en que se dicte y a sus herederos y causahabientes. A los sujetos no litigantes, titulares de los derechos que fundamenten la legitimación de las partes conforme a lo previsto en el artículo 11 de esta Ley, no afectará la cosa juzgada cuando la resolución resulte desfavorable a sus legítimos intereses.

En los supuestos de contratación en masa y en aquellos casos en los que existan indicios de afectar a una pluralidad de afectados o contratantes de diversos territorios, la existencia de acciones colectivas o agrupadas iniciadas por una o varias asociaciones de consumidores cuyos efectos puedan ser extensivos a la generalidad de consumidores y usuarios no afectarán al curso de acciones individuales o colectivas iniciadas por sujetos distintos en cualquier momento del procedimiento. Se entenderá que no concurre litispendencia si los demandantes, considerados uno a uno, fueran personas distintas en una y otra acción.

En las sentencias sobre estado civil, matrimonio, filiación, paternidad, maternidad e incapacidad y reintegración de la capacidad la cosa juzgada tendrá efectos frente a todos a partir de su inscripción o anotación en el Registro Civil.

Las sentencias que se dicten sobre impugnación de acuerdos societarios afectarán a todos los socios, aunque no hubieren litigado.”

Diez. El apartado 1 del artículo 394, queda redactado en los siguientes términos:

“Artículo 394. Condena en las costas de la primera instancia.

1. En los procesos declarativos, las costas de la primera instancia se impondrán a la parte que haya visto rechazadas todas sus pretensiones, salvo que el tribunal aprecie, y así lo razone, que el caso presentaba serias dudas de hecho o de derecho, o se trate de una acción de las referidas en el artículo 53 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias interpuesta por asociaciones de consumidores y usuarios, salvo que se aprecie temeridad manifiesta.

Para apreciar, a efectos de condena en costas, que el caso era jurídicamente dudoso se tendrá en cuenta la jurisprudencia recaída en casos similares.”

Once. El artículo 519 queda redactado en los siguientes términos:

“Artículo 519. Acción ejecutiva de consumidores y usuarios fundada en sentencia de condena sin determinación individual de los beneficiados.

Cuando las sentencias de condena a que se refiere la regla primera del artículo 221 no hubiesen determinado los consumidores o usuarios individuales beneficiados por aquélla, el tribunal competente para la ejecución, a solicitud de uno o varios interesados y con audiencia del condenado, dictará auto en el que resolverá si, según los datos, características y requisitos establecidos en la sentencia, reconoce a los solicitantes como beneficiarios de la condena. Con testimonio de este auto, los sujetos reconocidos podrán instar la ejecución. Trascurrido un año sin que hubiera podido ejecutarse el pago por falta de identificación completa de los usuarios afectados, el importe remanente será en su caso destinado al Consejo de Consumidores y Usuarios para la promoción de la defensa de los intereses de estos.”»

### JUSTIFICACIÓN

Se proponen varias modificaciones en la Ley de Enjuiciamiento Civil encaminadas a potenciar la acción colectiva en defensa de los intereses de consumidores y usuarios.

En el apartado uno se propone facilitar el ejercicio de la legitimación activa en defensa de los intereses de consumidores y usuarios para aclarar las actuales contradicciones sobre la legitimación del Ministerio



Fiscal, del Instituto Nacional de Consumo y de los órganos o entidades correspondientes de las comunidades autónomas y de las corporaciones locales competentes y de las entidades habilitadas, cuando el interés social pueda justificarlo.

Respecto al apartado dos, se propone trasladar a nuestro ordenamiento jurídico las previsiones contenidas en la Recomendación de la Unión Europea de 11 de junio de 2013 sobre «los principios comunes aplicables a los mecanismos de recurso colectivo de cesación o de indemnización en los Estados miembros en caso de violación de los derechos reconocidos por el derecho de la Unión» (2013/396/UE).

En su Punto III esta recomendación plantea una serie de pautas sobre la financiación de las entidades capacitadas para interponer acciones de este tipo. En su número 14, esta Recomendación recoge textualmente que «la parte demandante debería declarar al órgano jurisdiccional, al iniciarse el procedimiento, el origen de los fondos que va a utilizar para sufragar la acción judicial.» Su punto 15 en particular establece que «el órgano jurisdiccional debería suspender el procedimiento cuando, en el caso de que se utilicen recursos financieros aportados por un tercero y exista conflicto de intereses entre el tercero y la parte demandante y sus miembros». Asimismo el número 16, letra C) de esta misma recomendación pone de manifiesto que «cuando una acción de recurso colectivo esté financiada por un tercero privado, este tendrá prohibido financiar una acción colectiva contra un demandado que sea un competidor del proveedor de fondos.» Esta limitación responde perfectamente al principio de independencia que deben tener las organizaciones de consumidores y usuarios en el ejercicio de sus actuaciones en defensa de los consumidores y usuarios.

Respecto al apartado tres, las modificaciones se proponen para garantizar un llamamiento eficaz al proceso a los concretos consumidores o usuarios perjudicados por haber sido consumidores del producto o usuarios del servicio que dio origen al proceso. Los poderes públicos deberán poner en marcha una serie de medidas que garanticen tal difusión. El número 10 de la reciente Recomendación de la Unión Europea de 11 de junio de 2013 sobre «los principios comunes aplicables a los mecanismos de recurso colectivo de cesación o de indemnización en los Estados miembros en caso de violación de los derechos reconocidos por el derecho de la Unión» (2013/396/UE) plantea esta necesidad cuando determina que «los Estados miembros deberían garantizar que la entidad representante o el grupo de demandantes puedan difundir información sobre la presunta violación de derechos reconocidos por el Derecho de la Unión y su intención de interponer una acción de cesación, así como sobre un caso de daños masivos y su intención de interponer una acción por daños y perjuicios en forma de recurso colectivo».

Respecto al apartado cuatro, se intenta resolver la cuestión planteada sobre comunicación de inicio de un procedimiento colectivo y el acceso a datos para informar del mismo. El propósito es impedir que la aportación de tales datos y su protección legal sea esgrimida por las entidades demandadas (únicas concededoras y poseedoras de los potenciales perjudicados) para impedir este legítimo derecho de los afectados a sumarse a una acción colectiva.

En el apartado cinco se pretende evitar otro obstáculo sin sentido a la tutela judicial de los consumidores. Un consumidor que acciona en un procedimiento distinto al de la acción de cesación, tiene derecho a un resarcimiento inmediato ya que éste no se ha solicitado en otro momento posterior, máxime a la vista de la lentitud con la que se están sustanciando los grandes procedimientos colectivos, que además podrían ser demorados por las entidades.

La modificación propuesta en el apartado seis responde a la problemática surgida respecto a la acumulación de acciones y la pretendida ausencia de conexión entre peticiones claramente similares de los consumidores. Se modifica el artículo 72 trasladando la Doctrina del Tribunal Supremo sobre la conexión entre asuntos.

En el apartado siete se pretende facilitar la acumulación de las acciones de carácter inhibitorio y de reparación de daños y perjuicios causados tanto a los consumidores y usuarios como al interés general, así como otras acciones atípicas que resulten concurrentes.

En el apartado ocho la modificación propuesta pretende procurar el resarcimiento íntegro del interés general de los consumidores y usuarios.

Se intenta corregir en el apartado nueve lo estipulado en el artículo 222.3. En base a lo estipulado en este precepto, las entidades bancarias alegan sistemáticamente la existencia de litispendencia en las demandas que consumidores individuales articulan en contra de ellas, si previamente una asociación de consumidores ha interpuesto demanda por un tema similar en base a la legitimación que les concede el artículo 11 de la Ley de Enjuiciamiento Civil. La sola existencia de un procedimiento iniciado por una asociación de consumidores y usuarios, por un grupo de afectados o por el Ministerio Fiscal impediría de



manera absoluta a los consumidores individuales defender sus derechos ante los órganos judiciales. Esta postura atenta claramente contra un principio fundamental elemental de nuestro ordenamiento jurídico, al que nuestro texto constitucional le dio rango de derecho fundamental, como es el de tutela judicial efectiva del artículo 24 de nuestra Carta Magna, ya que se impide a un consumidor individual obtener una resolución de fondo de su litigio, sin olvidar el principio rector reconocido en el artículo 51 de nuestro propio texto constitucional.

En el apartado diez, para impulsar la activación de acciones colectivas, se propone limitar la imposición de costas a organizaciones de consumidores y usuarios que interpongan acciones en defensa de los intereses generales, colectivos o difusos de los consumidores y usuarios.

En el apartado once se retoma de nuevo la cuestión de procurar el resarcimiento íntegro del interés general de los consumidores y usuarios.

### ENMIENDA NÚM. 83

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final nueva**.

#### ENMIENDA

De adición.

De adición de una nueva disposición final.

«Disposición final (nueva). Modificación de la Ley 22/2003, de 9 de julio, Concursal.

Se añade una nueva disposición adicional novena en la Ley 22/2003, de 9 de julio, Concursal, que queda redactada en los siguientes términos:

“Disposición adicional novena (nueva). Procedimiento concursal especial para personas consumidoras y usuarias.

Uno. Del procedimiento especial y la normativa de aplicación.

Sin perjuicio de las medidas establecidas en esta Ley que resulten aplicables, se establece un procedimiento concursal específico para aquellas personas que tengan la consideración de consumidoras y usuarias de conformidad al artículo 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Dos. De la legitimación activa.

Podrán acogerse a este procedimiento específico las personas consumidoras y usuarias que, por justas causas apreciadas por el juez, no puedan cumplir en tal momento regularmente sus obligaciones exigibles o que prevean que no podrán hacerlo.

Tres. Del procedimiento negociador previo.

Con carácter previo a la declaración de concurso, en su caso, el deudor consumidor y usuario deberá comunicar al Juzgado su voluntad de iniciar un procedimiento negociador con sus acreedores en un plazo no superior a dos meses, a fin de alcanzar adhesiones a una propuesta anticipada de convenio. Reglamentariamente se establecerá un modelo normalizado de reparto por asociaciones de consumidores, colegios de abogados y juzgados de uso común para contener tal solicitud.

El Juez, oído el Ministerio Fiscal, resolverá mediante auto el inicio del período negociador y nombrará a un representante de las asociaciones de consumidores y usuarios más representativas a designar de una lista de asesores consumeristas que conservará el Consejo de Consumidores y Usuarios y comunicará

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 77

semestralmente al Consejo General del Poder Judicial, a fin de que fije el activo y pasivo del deudor consumidor y usuario en el plazo de quince días y auxilie a éste en el procedimiento negociador.

El plazo para la solicitud de procedimiento negociador será de dos meses desde la fecha en que resulte imposible atender sus obligaciones de pago tanto vencidas y exigibles como a plazo o desde que se prevea que no podrá hacerlo. No serán de aplicación las medidas cautelares establecidas en el artículo 17.2 de esta Ley.

Cuatro. Del concurso y sus fases.

1. Transcurrido el período indicado en el apartado anterior, si se hubiere alcanzado una propuesta anticipada de convenio, el consumidor lo comunicará al Juzgado a fin de que éste apruebe o desaprobe tal convenio anticipado.

Para lograr la aceptación de la propuesta anticipada de convenio será necesario obtener el voto favorable de la mitad del pasivo del concurso.

Las propuestas anticipadas de convenio podrán contener quitas superiores a la mitad de la deuda así como también, conjunta o alternativamente, esperas de hasta quince años.

2. Si el consumidor y usuario no hubiere logrado las adhesiones necesarias a su propuesta anticipada de convenio en los términos establecidos en el apartado anterior, deberá comunicar al Juzgado tal circunstancia a fin de que el juez resuelva en los términos establecidos en el apartado cinco de esta disposición.

En su comunicación al Juzgado el consumidor y usuario deberá justificar adecuadamente su endeudamiento y su estado de insolvencia actual o inminente en los términos establecidos en el artículo 2.4 de esta Ley. Asimismo, el deudor deberá acreditar que, en el plazo de los dos meses anteriores, comunicó al Juzgado la iniciación de un procedimiento negociador con sus acreedores a fin de alcanzar adhesiones a una propuesta anticipada de convenio y documentalmente dará cuenta del resultado de tales negociaciones.

Cinco. Admitida a trámite la solicitud de concurso especial de consumidores y usuarios el juez, en un plazo de tres días desde su admisión, dictará auto en los términos establecidos en la Sección Tercera del Capítulo Segundo del Título Primero de esta Ley, declarando o desestimando la declaración del concurso de consumidor.

La desestimación de la declaración de concurso podrá ser recurrida en apelación.

En la resolución que acuerde la declaración del concurso de consumidor y usuario se incluirá el nombramiento de un asesor consumerista, representante de una de las asociaciones de consumidores y usuarios más representativas, en los términos establecidos en el apartado tres párrafo segundo de esta disposición, el cual ejercerá funciones de asesoramiento al consumidor y usuario y a la Administración Concursal durante todo el proceso hasta su finalización. Reglamentariamente se determinarán las facultades, funciones y obligaciones del asesor consumerista.

El juez, asimismo, determinará el régimen de las facultades de administración de los bienes por parte del deudor consumidor, el cual, en ningún caso, podrá ver reducido su derecho de alimentos a menos de la tercera parte de sus ingresos habituales.

Seis. De los efectos del procedimiento negociador y el concurso sobre las obligaciones del deudor consumidor y usuario.

Desde el momento en que el consumidor y usuario comunique al Juzgado su voluntad de iniciar un período de negociación con sus acreedores para alcanzar una propuesta anticipada de convenio, y sin perjuicio del resultado que se obtenga en la negociación, no podrán iniciarse ejecuciones singulares, judiciales o extrajudiciales, ni seguirse apremios administrativos o tributarios contra el patrimonio del deudor. Tampoco podrán los acreedores con garantía real sobre la vivienda familiar del concursado iniciar ejecución o realización forzosa de la garantía hasta la apertura de la liquidación. De igual modo, la comunicación al Juzgado del inicio de negociaciones para alcanzar una propuesta anticipada de convenio suspenderá cualesquiera otros procedimientos ejecutivos y no podrán reanudarse sino hasta la apertura de la fase de liquidación, en su caso.

Los juicios declarativos en tramitación al momento de comunicar el consumidor y usuario al Juzgado el inicio del período de negociaciones, cualquiera que fuera el estado procesal de los mismos, se suspenderán y el juez o tribunal respectivo acordará la inmediata remisión de las actuaciones practicadas al Juez de lo Mercantil que haya conocido de la solicitud de inicio de negociaciones.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 78

Cualesquiera otros nuevos juicios declarativos o de otra índole que pudieran tener trascendencia para el patrimonio del deudor consumidor y usuario se acumularán al concurso en los términos previstos en el artículo 50 de esta Ley.

Siete. Del Administrador Concursal único.

El Juez, en el Auto que declare el concurso, nombrará un Administrador Concursal único de entre la lista de abogados de oficio que le haya sido comunicada por los colegios de abogados con implantación en la jurisdicción territorial del Juzgado.

La remuneración del Administrador Concursal, en los términos previstos por la normativa que regula los honorarios a devengar a los administradores concursales, no podrá ser superior al uno por ciento del pasivo y se realizará con cargo a financiación pública en los términos que disponga la Ley de Asistencia Jurídica Gratuita y la normativa de acompañamiento de la misma.

Los plazos de presentación de informes a los que venga obligada la Administración Concursal serán los mismos que los prevenidos para el procedimiento abreviado.

Ocho. De la fase de liquidación.

Si finalmente, transcurridos los modos y plazos prevenidos para el procedimiento abreviado, no hubiere sido posible alcanzar un convenio, el Juez ordenará, en los términos del artículo 143 de esta Ley la apertura de la fase de liquidación de oficio a instancia del deudor consumidor y usuario o de la Administración Concursal.

No obstante, con carácter previo a la apertura de la fase de liquidación, el consumidor, sobre la base del informe elaborado por el Administrador concursal y el asesor consumerista, podrá elevar en el plazo de cinco días al juez un plan de pagos específico. El juez, a la vista del mismo, podrá dar su aprobación.

En caso de denegación de este plan de pagos específico, el Juez determinará la apertura de la fase de liquidación. En el auto que acuerde la apertura de la fase de liquidación se fijará el régimen de las facultades de administración y disposición del deudor consumidor, sin perjuicio de que para cualquier decisión que afecte notablemente al patrimonio del mismo, conservando tales facultades el deudor consumidor, deberá éste actuar siempre con la avenencia de la Administración Concursal.

En ningún caso el deudor consumidor podrá ser privado de su derecho de alimentos en los términos establecidos en el apartado 5 de esta disposición.

Todos los créditos concursales aplazados y cualesquiera otras obligaciones del deudor que no tuvieran contenido económico directo serán convertidos en cantidad líquida evaluable económicamente, pudiendo servirse el Administrador Concursal de peritos que efectúen los cálculos procedentes, los cuales estarán sujetos, en cuanto a su régimen de honorarios, gastos y suplidos a lo prevenido por la Ley de Asistencia Jurídica Gratuita.

El Administrador Concursal, con la avenencia del asesor consumerista, elaborará un plan de liquidación de los bienes del deudor consumidor en el plazo de cinco días hábiles desde la notificación del auto que ordene la apertura de la fase de liquidación, que someterá al Juez del Concurso para su aprobación por éste en el plazo de cinco días.

El plan de liquidación contendrá el modo en que con cargo al activo del deudor consumidor y usuario se hará frente al pasivo mediante la enajenación de los bienes y derechos del deudor consumidor y usuario. Los bienes se enajenarán atendiendo a una prelación en la que prime el mantenimiento de los medios esenciales de vida del deudor consumidor y usuario.

Para el caso de que se enajenase el domicilio familiar sujeto a garantía hipotecaria, el acreedor hipotecario se lo adjudicará en pago por el importe fijado en la subasta. Si el producto obtenido fuera menor que el importe de la deuda hipotecaria pendiente, incluido principal e intereses, no serán de aplicación los artículos 178.2 y 179 de esta Ley. Si fuera superior, se aplicará de forma prorrateada al pago del resto de las deudas pendientes.

Concluido el concurso en los términos del Título VII, Capítulo Único de esta Ley, determinándose la inexistencia de bienes y derechos del deudor consumidor y usuario, no podrán iniciarse nuevas acciones por deudas contraídas con anterioridad a la finalización del mismo, ni podrá ordenarse la reapertura del mismo.”»

### JUSTIFICACIÓN

La principal dificultad de muchas familias para llegar a fin de mes tiene un origen principal en la excesiva carga que soportan por la deuda hipotecaria u otras contraídas con motivo de aquélla. En muchas economías domésticas, el pasivo exigible es muy superior a su activo, que está compuesto sobre todo por su vivienda, que además fue sobrevalorada en su día por las tasadoras controladas por bancos y cajas de ahorros.

Ante esta situación de endeudamiento al límite los consumidores se quedan sin margen de maniobra para reaccionar ante situaciones adversas no previstas. Es en este contexto donde debe trazarse una necesaria reforma en la Ley Concursal. Los contenidos de esta norma resultan de aplicación, al menos sobre el papel, tanto a la insolvencia empresarial como a la de la persona física y al nuevo concepto de deudor consumidor. Sin embargo, el de la Ley Concursal es un régimen prácticamente pensado en exclusiva para la insolvencia empresarial. Frente a una situación de sobreendeudamiento los consumidores no se acogen al procedimiento de la Ley Concursal, aunque en teoría la ley lo permite. Esto se debe a que el proceso, tal y como está hoy día planteado, aboca a una penosísima situación personal que acaba en muchas ocasiones en la plena liquidación y ruina absoluta de la persona concursada y no ofrece garantías al consumidor en la protección de sus derechos, además de resultar excesivamente caro.

Por todo ello, se propone una reforma que garantice los derechos del deudor consumidor especialmente en dos ámbitos: de una parte, lograr que el concurso de persona física no sea un seguro destino hacia la ruina civil o un continuo proceso de concursos y reapertura de los mismos, manteniendo en constante inseguridad jurídica a los deudores consumidores, y, por otro lado, la protección de la vivienda con garantía hipotecaria y posibilidad de extinción total de la deuda en la parte no pagada por inexistencia de bienes, lo que en otros ordenamientos jurídicos se denomina «fresh start», y que permite al consumidor no arrastrar perpetuamente una deuda que condiciona su vida laboral y social.

---

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula 60 enmiendas al Proyecto de Ley por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Palacio del Senado, 13 de marzo de 2014.—El Portavoz, **José Montilla Aguilera**.

### ENMIENDA NÚM. 84 Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Preámbulo. IV**.

### ENMIENDA

De modificación.

Se modifica el apartado IV del Preámbulo, quedando como sigue:

«La ley se estructura en una exposición de motivos, un artículo único que se divide en veintitrés apartados, cinco disposiciones adicionales, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y cinco disposiciones finales.»

### JUSTIFICACIÓN

Adecuar el contenido del Preámbulo al contenido del resto de las enmiendas.

---

### ENMIENDA NÚM. 85

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Preámbulo. Apartado nuevo.**

#### ENMIENDA

De adición.

Se añade un nuevo apartado al Preámbulo, a continuación del apartado II, con el siguiente contenido:

#### «II bis (nuevo)

Por otro lado, la ley procede a incorporar un nuevo libro al texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios con el objeto de establecer unos parámetros mínimos de calidad de los servicios de atención al cliente, ofrecidos o prestados en territorio español, por la empresas pertenecientes a los sectores de servicios de suministros de agua, gas y electricidad, servicios de transporte de viajeros, servicios postales, medios audiovisuales de acceso condicional, servicios de comunicaciones electrónicas y servicios financieros, incluyendo los que realicen entidades de crédito, compañías aseguradoras, empresas de servicios de inversión o empresas mediadoras en la concesión de créditos o préstamos a que se refiere la ley 2/2009 de 31 de marzo por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito.

De conformidad con el artículo 51 de la Constitución Española, los poderes públicos deben garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

Así, en el artículo 8 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias se califica la protección de los derechos de los consumidores y usuarios mediante procedimientos eficaces como un derecho básico y, en el artículo 21, se exige que el régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se establezca en los contratos con consumidores permita asegurarse de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del bien o servicio, así como reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro, hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación ofrecidos y obtener la devolución equitativa del precio de mercado del bien o servicio, total o parcialmente, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso. A fin de salvaguardar estos derechos básicos de los consumidores, se incorporan ciertas exigencias en relación a los servicios de atención al cliente.

En concreto, el artículo 21, dentro del capítulo destinado al desarrollo del derecho básico a la protección de los legítimos intereses económico de los consumidores y usuarios, contempla la obligación para las empresas de que sus oficinas y servicios de información y atención al cliente aseguren a éste la constancia de sus quejas y reclamaciones, y si tales servicios utilizan la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance.

Estas exigencias impuestas con carácter general se concretan en la normativa sectorial en relación a ciertos servicios básicos y de especial trascendencia económica como el sector de las telecomunicaciones y el suministro de agua, gas, electricidad o transporte. Para algunos de estos servicios, la atención al cliente se define como uno de los parámetros que determina la calidad de prestación del servicio.

Con todo, la normativa vigente no parece haber logrado el resultado perseguido. La práctica administrativa en la gestión de las quejas o reclamaciones de los consumidores y usuarios revela que existe un elemento común en la mayor parte de éstas, manifestado a través de un creciente descontento en cuanto a la atención al cliente.

El servicio de atención al cliente es clave para garantizar una buena imagen comercial del empresario y determinante del grado de satisfacción de los consumidores y usuarios. Tan importante como maximizar la calidad técnica de los servicios prestados, tales como la continuidad del servicio, el cumplimiento de ofertas o los niveles de cobertura, es mejorar la relación con el cliente a través de los servicios de atención.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 81

La práctica muestra que muchas de las quejas y reclamaciones formuladas ante los servicios de consumo no se presentarían si las empresas dispusieran de servicios de atención al cliente más eficaces.

En un alto número de quejas y reclamaciones presentadas ante la administración de consumo se observa la reiteración de llamadas a servicios de atención al cliente, atendidos por personal en ocasiones escasamente formado, que da información diversa e incluso discrepante, y que no facilita números o claves identificativos.

Tales carencias no solo generan la insatisfacción de los consumidores y usuarios, sino que, a su vez, desprestigian la imagen comercial de las empresas, con el consecuente perjuicio anejo al mismo en el seno del mercado.

Esta percepción generalizada de las múltiples carencias de los servicios de atención al cliente se hace especialmente grave en relación con aquellas empresas que prestan servicios de tracto sucesivo, tales como telecomunicaciones, suministros y otros de análoga naturaleza.

En función de estas consideraciones, y con el objetivo fundamental de mejorar la protección de los consumidores y usuarios, por medio de esta ley se procede a establecer unos parámetros mínimos de calidad que obligatoriamente deberán cumplir los servicios de atención al cliente.

Por otra parte, la jurisprudencia dictada por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, ha tenido como consecuencia que algunos pronunciamientos han cuestionado la adaptación española a la normativa de la Unión como poco eficaz para la protección del consumidor, por lo que procede modificar la normativa para adecuarla al contenido de dichos fallos judiciales.»

### JUSTIFICACIÓN

Adecuar el Preámbulo al contenido del resto de enmiendas.

### ENMIENDA NÚM. 86

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Cinco.**

### ENMIENDA

De modificación.

Se modifica el apartado cinco del artículo único.

Se modifica la redacción del cuarto párrafo del apartado 2 del artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios prevista en el apartado cinco del artículo único del proyecto, quedando como sigue:

«En caso de que el empresario ponga a disposición de los consumidores y usuarios una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, el uso de tal línea será gratuito para el usuario.

La empresa no podrá desviar llamadas realizadas al número de teléfono gratuito mencionado a números que impliquen un coste para los consumidores, ya sea vía telefónica, mediante mensajes de texto u otros número análogos para la atención de quejas, reclamaciones e incidencia en relación al servicio contratado u ofertado, así como solicitudes de información sobre los aspectos relativos a la contratación o comunicaciones.»

### JUSTIFICACIÓN

Los términos en los que está redactado el párrafo primero del artículo 21 de la Directiva 2011/83 permiten afirmar que los Estados pueden discrecionalmente establecer o no un coste por este servicio, siempre que no exceda de la tarifa básica y que no suponga la eliminación u obstaculización del ejercicio de derechos por los consumidores.



# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 82

El segundo párrafo pretende reforzar la protección del consumidor prohibiendo expresamente la desviación de llamadas o la utilización cualquier técnica que suponga un coste para el consumidor.

### ENMIENDA NÚM. 87

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Cinco.**

#### ENMIENDA

De modificación.

De modificación del apartado cinco del artículo único.

Se modifica el segundo párrafo del apartado 3 del artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado cinco del artículo único, quedando como sigue:

«Los empresarios deberán entregar un justificante y dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y en todo caso en el plazo máximo de quince días naturales desde la presentación de la reclamación. En el supuesto de incumplimiento de dicho plazo deberán indemnizar al consumidor con 50 euros.

En caso de que en dicho plazo la reclamación no hubiera sido resuelta satisfactoriamente, los empresarios adheridos a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos facilitarán al consumidor y usuario el acceso al mismo, cuando éste reúna los requisitos establecidos en la Directiva 2013/11/UE y en el Reglamento 524/2013 o normativa que los desarrolle.»

#### JUSTIFICACIÓN

Se establece el plazo de 15 días naturales acorde con el Libro que regula los servicios de atención al cliente.

Se pretende establecer, en todo caso, la obligación de contestar al consumidor, imponiendo una indemnización en caso de incumplimiento del plazo como figura en el artículo 105.6 del Real Decreto 1955/2000.

Por otra parte se trata de sustituir la Recomendación 98/257/CE y la recomendación 2001/310/CE por la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo que deberá adaptarse al ordenamiento interno antes del 9 de julio de 2015; y el Reglamento (UE) 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo que entrara en vigor el 9 de enero de 2016.

### ENMIENDA NÚM. 88

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Diez.**

#### ENMIENDA

De supresión.

Se suprime el apartado diez del artículo único.



# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 83

### JUSTIFICACIÓN

Si bien es cierto que la Directiva establece, en su artículo 3.2 que, si sus disposiciones entran en conflicto con una disposición de otro acto de la Unión que regule sectores específicos, la disposición del otro acto de la Unión prevalecerá y será de aplicación a dichos sectores específicos, teniendo esta regla carácter de armonización plena, también es cierto que el ámbito de aplicación de la directiva se circunscribe a la información precontractual y a los contratos a distancia y a los celebrados fuera de establecimiento comercial. La incorporación de esta regla en el artículo 59 del texto refundido, la haría extensible a todo tipo de contratos realizados entre un consumidor y un empresario, rebajando el nivel de protección que recoge la norma en vigor que se pretende modificar.

### ENMIENDA NÚM. 89

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Once**.

### ENMIENDA

De modificación.

De modificación del apartado once del artículo único.

Se modifica el epígrafe f) del apartado 1 del artículo 59 bis del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado once del artículo único, quedando como sigue:

«“Soporte duradero”: se entiende todo instrumento que permita al consumidor y al empresario almacenar la información dirigida personalmente a él, de modo que pueda recuperarla fácilmente durante un período de tiempo adecuado para los fines para los que la información está destinada y que permita la reproducción sin cambios de la información almacenada.»

### JUSTIFICACIÓN

Adeuar la definición de soporte duradero a la recogida en otras normas leyes de nuestro ordenamiento como, por ejemplo, la ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

Por otro lado, no es necesaria, en virtud del principio de neutralidad tecnológica, la introducción de ejemplos de lo que se considera soporte duradero para posibilitar que en el futuro se incorporen a la definición otros medios ya que la propia directiva, en su considerando 23, sirve de cauce interpretativo de esta norma.

### ENMIENDA NÚM. 90

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Once**.

### ENMIENDA

De modificación.

De modificación del apartado once del artículo único.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 84

Se modifica el apartado 2 del artículo 59 bis del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado once del artículo único, quedando como sigue:

«A los efectos del título tercero, se consideran bienes a las cosas muebles corporales, excepto... (resto igual)»

### JUSTIFICACIÓN

Circunscribir la definición al ámbito de aplicación de la directiva, esto es, contratos a distancia y celebrados fuera de establecimiento mercantil y que no resulte a todo tipo de contratos, ya que afectaría a otros textos legales y crearía descoordinación respecto otras normas jurídicas, por afectar solamente a los bienes muebles tangibles y quedarían fuera del concepto de consumidor, por ejemplo, quien adquiriera un bien inmueble.

### ENMIENDA NÚM. 91

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Doce**.

### ENMIENDA

De modificación.

De modificación del apartado doce del artículo único.

Se modifica el epígrafe e) del apartado 2 del artículo 60 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado doce del artículo único, quedando como sigue:

«e) El recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes, con una breve descripción de los derechos que corresponden a los usuarios de conformidad con la citada garantía, así como su duración.»

### JUSTIFICACIÓN

Ampliar la información precontractual en beneficio de los consumidores.

### ENMIENDA NÚM. 92

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Doce**.

### ENMIENDA

De modificación.

Al apartado doce del artículo único.

Se modifica el apartado 4 del artículo 60 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado doce del artículo único, quedando como sigue:

«4. La información precontractual deberá facilitarse al consumidor de forma gratuita.»

### JUSTIFICACIÓN

Mantener la redacción vigente. La exigencia de la lengua no deriva de la transposición de la directiva, cuyo considerando 15 señala expresamente que no armoniza los requisitos lingüísticos aplicables a los contratos celebrados con los consumidores.

La introducción de «y al menos en castellano» puede ir contra los artículos del Tratado TFUE que regulan la libre circulación de mercancías en la UE (puede ser una «medida de efecto equivalente»), pues existen otras posibilidades más proporcionadas de informar al consumidor que no impongan esa gravosa obligación a los operadores de otros Estados miembros (como pueden ser signos identificativos conocidos por todos: por ejemplo, una calavera y dos tibias cruzadas debajo es un signo universal de que estamos ante un peligro).

### ENMIENDA NÚM. 93

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Doce**.

### ENMIENDA

De adición.

De adición al apartado doce del artículo único.

Se añade un nuevo epígrafe, a continuación del epígrafe e) del apartado 2 del artículo 60 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado doce del artículo único, con el siguiente contenido:

«e) bis. La existencia y las condiciones de los servicios posventa con una breve descripción de los derechos que corresponden a los usuarios de conformidad con lo previsto en el artículo 127 de esta ley, así como el plazo durante el cual el empresario garantiza la existencia de piezas de repuestos desde que el producto deje de fabricarse.»

### JUSTIFICACIÓN

Ampliar la información precontractual en beneficio de los consumidores.

### ENMIENDA NÚM. 94

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Doce**.

### ENMIENDA

De adición.

De adición al apartado doce del artículo único.

Se añade un nuevo epígrafe, a continuación del epígrafe e) del apartado 2 del artículo 60 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado doce del artículo único, con el siguiente contenido:

«e) ter. La existencia, en su caso de una garantía comercial, con una breve descripción de los derechos que corresponden a los usuarios de conformidad con la citada garantía, así como su duración; detallando, de forma clara, aquellas mejoras que introduce en relación con la garantía legal.»

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 86

### JUSTIFICACIÓN

Ampliar la información precontractual en beneficio de los consumidores.

### ENMIENDA NÚM. 95

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Doce**.

### ENMIENDA

De adición.

Al apartado doce del artículo único.

Se añaden un nuevo epígrafe al apartado 2 del artículo 60 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, con el siguiente contenido:

«l) La información relativa al tratamiento de sus datos de carácter personal, en los términos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, y sus disposiciones de desarrollo.»

### JUSTIFICACIÓN

Incorporar el deber de información al consumidor en materia de protección de datos de carácter personal, con el objeto de reforzar la garantía de sus derechos, su intimidad personal y la seguridad jurídica.

### ENMIENDA NÚM. 96

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Doce**.

### ENMIENDA

De adición.

Al apartado doce del artículo único.

Se añaden un nuevo epígrafe al apartado 2 del artículo 60 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, con el siguiente contenido:

«m) Cuando se trate de productos de software destinado al tratamiento automatizado de datos de carácter personal, el nivel de seguridad básico, medio o alto, que permitan alcanzar de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.»

### JUSTIFICACIÓN

Incorporar el deber de información al consumidor en materia de protección de datos de carácter personal, con el objeto de reforzar la garantía de sus derechos, su intimidad personal y la seguridad jurídica.

### ENMIENDA NÚM. 97

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Doce**.

#### ENMIENDA

De adición.

Al apartado doce del artículo único.

Se añade un nuevo apartado 5 al del artículo 60 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado doce del artículo único, quedando como sigue:

«5. En caso de incumplimiento de las obligaciones de información precontractual quedará facultado el consumidor para solicitar la nulidad del contrato o la rebaja del precio total en un porcentaje mínimo del 25% del precio total, como penalización.»

#### JUSTIFICACIÓN

Se trata contemplar, ante el incumplimiento de normas imperativas de información precontractual, conforme al artículo 24 de la Directiva, sanciones efectivas, proporcionadas y disuasorias para erradicar este tipo de conductas.

### ENMIENDA NÚM. 98

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Trece**.

#### ENMIENDA

De modificación.

Al apartado trece del artículo único.

Se modifica el apartado trece del artículo único, quedando como sigue:

«Trece. Se adiciona el artículo 60 bis con la siguiente redacción:

“Artículo 60 bis. Pagos adicionales.

1. Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por cualquier contrato u oferta, el empresario deberá obtener su consentimiento expreso para todo pago adicional a la remuneración acordada para la obligación contractual principal del empresario. Estos suplementos opcionales se comunicarán de una manera clara y comprensible y su aceptación por el consumidor y usuario se realizará sobre una base de opción de inclusión. Si el empresario no ha obtenido el consentimiento expreso del consumidor y usuario, pero lo ha deducido utilizando opciones por defecto que éste debe rechazar para evitar el pago adicional, el consumidor y usuario tendrá derecho al reembolso del doble dicho pago.

2. (Resto igual).”»

### JUSTIFICACIÓN

Se incorpora una medida punitiva, con el objeto de desincentivar este tipo de actuaciones, fundamentada en el artículo 24 de la Directiva 2001/83/UE.

### ENMIENDA NÚM. 99

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Dieciséis.**

### ENMIENDA

De modificación.

Al apartado dieciséis del artículo único.

Se modifica el apartado 3 del artículo 66 bis del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado dieciséis del artículo único, quedando como sigue:

«3. Cuando el consumidor ejerza su derecho a resolver el contrato, mediante comunicación extrajudicial dirigida al empresario dándolo por resuelto o fijando la fecha en que se producirá la resolución, el empresario deberá proceder a reembolsar, sin ninguna demora indebida... (Resto igual).»

### JUSTIFICACIÓN

Aclarar el modo en que el consumidor manifiesta su intención de ejercer el derecho de resolución del contrato previsto en el apartado 2 del 66 bis.

### ENMIENDA NÚM. 100

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Dieciocho.**

### ENMIENDA

De adición.

Al apartado dieciocho del artículo único.

Se añade un nuevo apartado al artículo 66 quáter del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado dieciocho del artículo único, con el siguiente contenido:

«3. En todo caso, el consumidor podrá oponer una excepción de dispensa de la obligación de pago o custodia del suministro o servicio no solicitado, cuyo contrato será considerado nulo de pleno derecho.»

### JUSTIFICACIÓN

Se trata de introducir una vía de oposición a la exigencia de pago de un servicio o suministro no solicitado por el consumidor.

### ENMIENDA NÚM. 101

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Diecinueve.**

#### ENMIENDA

De modificación.

Al apartado diecinueve del artículo único.

Se modifica el apartado 2 del artículo 67 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado diecinueve del artículo único, quedando como sigue:

«2. Las normas de protección en materia de contratos a distancia y de garantías contenidas en el Título III y en los artículos 114 a 126... (Resto igual).»

#### JUSTIFICACIÓN

Mantener el régimen vigente.

### ENMIENDA NÚM. 102

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Diecinueve.**

#### ENMIENDA

De supresión.

Al apartado diecinueve del artículo único.

Se suprime el apartado 1 del artículo 67 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado diecinueve del artículo único.

#### JUSTIFICACIÓN

Tal y como señala el informe del Consejo de consumidores y Usuarios de España, el Gobierno introduce una modificación del artículo 67, en materia de ley aplicable, que no viene obligada por el texto de la Directiva y que rebaja el actual nivel de protección contemplado en el derecho armonizado de las directivas de consumo. Se propone la aplicación preferente del Reglamento 593/2008, en vez del derecho armonizado de las directivas, cuando el citado Reglamento establece la prevalencia de éstas.

### ENMIENDA NÚM. 103

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintitrés.**



# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 90

### ENMIENDA

De modificación.

Al apartado veintitrés del artículo único.

Se modifica el segundo párrafo del apartado 2 del artículo 76 bis del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado veintitrés del artículo único, quedando como sigue:

«En el supuesto de que el empresario no reintegre todas las cantidades abonadas en virtud del contrato complementario en el plazo señalado, el consumidor y usuario podrá reclamar que se le pague el doble de la suma adeudada, incrementándose esta cantidad en un 20% por cada mes que exceda el plazo fijado en el párrafo anterior, y sin perjuicio a su derecho de ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en lo que excedan de dicha cantidad. Corresponde al empresario la carga de la prueba sobre el cumplimiento del plazo.»

### JUSTIFICACIÓN

Incorporar una medida coercitiva con el efecto de evitar la dilación en el tiempo en el reembolso de las cantidades abonadas por el consumidor.

### ENMIENDA NÚM. 104

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veinticuatro.**

### ENMIENDA

De adición.

Al apartado veinticuatro del artículo único.

Se añade un nuevo párrafo al artículo 77 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado veinticuatro del artículo único, quedando como sigue:

«En el supuesto previsto en el apartado anterior, el empresario titular del contrato principal deberá comunicar a la entidad con la que se suscribió el contrato de crédito la resolución del contrato principal, instándole a resolver el contrato complementario de crédito.»

### JUSTIFICACIÓN

Evitar que, tras el ejercicio del derecho de desistimiento por el consumidor, la entidad financiera siga reclamando el cumplimiento del contrato complementario de crédito.

### ENMIENDA NÚM. 105

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho.**

### ENMIENDA

De modificación.

Al apartado veintiocho del artículo único.

Se modifica el apartado 4 del artículo 92 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado veintiocho del artículo único, quedando como sigue:

«4. Todos los contratos y ofertas celebrados fuera del establecimiento mercantil, incluidos los de importe inferior a 50 euros, se presumen sometidos a las disposiciones de este título, correspondiendo al empresario la prueba en contrario.»

### JUSTIFICACIÓN

Con la inclusión expresa de los contratos de importe inferior a 50 euros queda claro que el legislador nacional opta por incluir todo tipo de contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil para proteger al consumidor, ya que normalmente, estos contratos suelen ser de pequeña cuantía.

---

### ENMIENDA NÚM. 106

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho.**

### ENMIENDA

De modificación.

Al apartado veintiocho del artículo único.

Se modifica el primer párrafo del artículo 95 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado veintiocho del artículo único, quedando como sigue:

«Los operadores de las técnicas de comunicación a distancia, entendiéndose por tales a las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que sean titulares de las técnicas de comunicación a distancia utilizadas por los empresarios, están obligados a que éstos respeten los derechos que este título reconoce a los consumidores y usuarios y cumplan las obligaciones que en él se les imponen.»

### JUSTIFICACIÓN

Se deben establecer los deberes y obligaciones de los operadores de las técnicas de comunicación a distancia respecto de los empresarios de una forma clara y suprimir los deseos, ya que las normas jurídicas deben contener mandatos.

---

### ENMIENDA NÚM. 107

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho.**

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 92

### ENMIENDA

De modificación.

Al apartado veintiocho del artículo único.

Se modifica el epígrafe e) del apartado 1 del artículo 97 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado veintiocho del artículo único, quedando como sigue:

«e) El precio total de los bienes o servicios, incluidos los impuestos y tasas, o, si el precio no puede calcularse razonablemente de antemano por la naturaleza de los bienes o de los servicios, la forma en que se determina el precio, así como, cuando proceda, todos los gastos adicionales de transporte, entrega, de los medios de pago que pueda utilizar el consumidor, postales y cualquier otro gasto... (Resto igual).»

### JUSTIFICACIÓN

Mejora de la información al consumidor sobre el precio total de los bienes o servicios.

### ENMIENDA NÚM. 108

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho**.

### ENMIENDA

De modificación.

Al apartado veintiocho del artículo único.

Se modifica el epígrafe q) del apartado 1 del artículo 97 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado veintiocho del artículo único, quedando como sigue:

«q) Cuando proceda, la duración mínima de las obligaciones del consumidor y usuario derivadas del contrato y la existencia de compromisos de permanencia y penalizaciones en caso de baja.»

### JUSTIFICACIÓN

Evitar las reclamaciones por la aplicación de periodos de permanencia y penalizaciones en caso de baja.

### ENMIENDA NÚM. 109

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho**.

### ENMIENDA

De modificación.

Al apartado veintiocho del artículo único.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 93

Se modifica el apartado 1 del artículo 98 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, quedando como sigue:

«1. En los contratos a distancia, el empresario facilitará al consumidor y usuario, en la lengua que éste haya decidido, la información exigida en el artículo 97.1... (Resto igual).»

### JUSTIFICACIÓN

Evitar gastos innecesarios en aquellos casos en que, según la redacción propuesta por el proyecto, sería obligatorio facilitar la misma información al consumidor en dos lenguas distintas.

### ENMIENDA NÚM. 110

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho.**

### ENMIENDA

De modificación.

Al apartado veintiocho del artículo único.

Se modifica apartado 1 del artículo 99 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, quedando como sigue:

«1. En los contratos celebrados fuera del establecimiento, el empresario facilitará al consumidor y usuario la información exigida en el artículo 97.1 en papel o, si éste está de acuerdo, en otro soporte duradero. Dicha información deberá ser legible y estar redactada en términos claros y comprensibles.»

### JUSTIFICACIÓN

Ajustarse a los términos de la Directiva, evitando gastos innecesarios en aquellos casos en que, según la redacción propuesta por el proyecto, sería obligatorio facilitar la misma información al consumidor en dos lenguas distintas.

### ENMIENDA NÚM. 111

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho.**

### ENMIENDA

De modificación.

Al apartado veintiocho del artículo único.

Se modifica el apartado 3 del artículo 108 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado veintiocho del artículo único, quedando como sigue:

«3. Cuando un consumidor y usuario ejerza el derecho de desistimiento tras haber realizado una solicitud de conformidad con lo dispuesto en el artículo 98.8 o en el artículo 99.3, abonará al empresario un

importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que haya informado al empresario del ejercicio del derecho de desistimiento, en relación con el objeto total del contrato. El importe proporcional que habrá de abonar al empresario se calculará sobre la base del precio total acordado en el contrato o, en su caso, lo efectivamente consumido. Si el coste conlleva gastos fijos y gastos de consumo, se cobrará lo consumido y la parte proporcional del coste fijo. En caso de que el precio total sea excesivo, el importe proporcional se calculará sobre la base del valor de mercado de la parte ya prestada del servicio.»

### JUSTIFICACIÓN

Precisar el importe a abonar por parte del consumidor y usuario que ejerza el derecho de desistimiento.

### ENMIENDA NÚM. 112

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho.**

### ENMIENDA

De modificación.

Al apartado veintiocho del artículo único.

Se modifica el artículo 109 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado veintiocho del artículo único, con el siguiente contenido:

«Salvo que las partes hayan acordado otra cosa, el empresario deberá ejecutar el pedido sin ninguna demora indebida y a más tardar en el plazo de 15 días naturales a partir de la celebración del contrato.»

### JUSTIFICACIÓN

El plazo de 30 días naturales, contados a partir de la celebración del contrato, resulta un plazo excesivamente largo, dada la evolución de las circunstancias actuales del transporte y de los medios de comunicación.

### ENMIENDA NÚM. 113

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho.**

### ENMIENDA

De adición.

Al apartado veintiocho del artículo único.

Se añaden dos nuevos párrafo al apartado 2 del artículo 96 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado veintiocho del artículo único, quedando como sigue:

«En el caso de que el consumidor y usuario manifieste su rechazo a la comunicación comercial efectuada, esta no podrá repetirse hasta transcurrido un año desde la fecha en que se produjo el citado rechazo u oposición a la comunicación comercial.»

Se considerará práctica comercial desleal, toda comunicación no solicitada por el consumidor con fines comerciales. En caso, de comunicaciones comerciales no solicitadas efectuadas a menores, será considerada como infracción muy grave.»

### JUSTIFICACIÓN

Mejorar la protección de los consumidores y la protección de los menores. A tal fin, al menos, se deben considerar como práctica comercial desleal.

### ENMIENDA NÚM. 114

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho**.

### ENMIENDA

De adición.

Al apartado veintiocho del artículo único.

Se añade un párrafo nuevo al epígrafe o) del apartado 1 del artículo 97 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado veintiocho del artículo único, quedando como sigue:

«Los Códigos de conductas, conforme a la Ley de Competencia desleal, deberán elevar el nivel de protección de los consumidores, garantizar en su elaboración la participación de las asociaciones de consumidores, siendo accesible y público su contenido. Además, resultarán totalmente gratuitos para los consumidores y sus asociaciones cualquier mecanismo de reclamación extrajudicial previsto en los indicados Código de conducta.»

### JUSTIFICACIÓN

Se pretende mantener coherencia con la Ley de Competencia Desleal. Que los Códigos de conducta contengan derechos adicionales para los consumidores y no una mera reproducción del texto de la ley, debiendo participar en su elaboración las asociaciones de consumidores y ser público su contenido, facilitando la gratuidad de las reclamaciones.

### ENMIENDA NÚM. 115

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho**.

### ENMIENDA

De adición.

Al apartado veintiocho del artículo único.

Se añaden un nuevo epígrafe al apartado 1 del artículo 97 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, con el siguiente contenido:

«v) La información relativa al tratamiento de sus datos de carácter personal, en los términos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, y sus disposiciones de desarrollo.»

### JUSTIFICACIÓN

Incorporar el deber de información al consumidor en materia de protección de datos de carácter personal, con el objeto de reforzar la garantía de sus derechos y la seguridad jurídica.

### ENMIENDA NÚM. 116

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho**.

### ENMIENDA

De adición.

Al apartado veintiocho del artículo único.

Se añaden un nuevo epígrafe al apartado 1 del artículo 97 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, con el siguiente contenido:

«w) Cuando se trate de productos de software destinado al tratamiento automatizado de datos de carácter personal, el nivel de seguridad básico, medio o alto, que permitan alcanzar de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.»

### JUSTIFICACIÓN

Incorporar el deber de información al consumidor en materia de protección de datos de carácter personal, con el objeto de reforzar la garantía de sus derechos y la seguridad jurídica.

### ENMIENDA NÚM. 117

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho**.

### ENMIENDA

De adición.

Al apartado veintiocho del artículo único.

Se añade un nuevo apartado al artículo 99 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado veintiocho del artículo único, con el siguiente contenido:

«3 bis. En los contratos celebrados fuera del establecimiento en los que el consumidor haya solicitado específicamente los servicios del comerciante para que efectúe operaciones de reparación o mantenimiento con respecto a los cuales el comerciante y el consumidor realicen de inmediato sus obligaciones contractuales y el pago que ha de realizar el consumidor no sea superior a 200 euros:

a) El comerciante facilitará al consumidor la información a que se refiere el artículo 97, apartado 1, letras b) y c), y la información sobre el precio o la forma en que se calcule el precio junto con una estimación del precio total, en papel o, si el consumidor está de acuerdo, en otro soporte duradero. El comerciante deberá facilitar la información a que se refiere el artículo 97, apartado 1, letras a), i) y l), pero



# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 97

podrá optar por no proporcionarla en papel u en otro soporte duradero en caso de que el consumidor haya dado su consentimiento de forma expresa;

b) La confirmación del contrato facilitada de acuerdo con el apartado 2 deberá contener la información establecida en el artículo 97, apartado 1.»

### JUSTIFICACIÓN

Transponer el apartado 4 del artículo 7 de la Directiva 2011/83/UE.

### ENMIENDA NÚM. 118

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho**.

### ENMIENDA

De adición.

Al apartado veintiocho del artículo único.

Se añade un nuevo artículo, a continuación del artículo 108 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado veintiocho del artículo único, con el siguiente contenido

Artículo 108 bis. Consecuencias del incumplimiento.

«1. El contrato celebrado sin que se haya facilitado al consumidor la información sobre el derecho de desistimiento, tal como se establece en el artículo 97,1, letra i), así como la copia del contrato celebrado o la confirmación del mismo, conforme a los artículos 98.6 y 99.2, el consumidor podrá instar alternativamente, bien la anulación del contrato bien solicitar la reducción del 25% del total del precio por incumplimiento de los deberes de información.

2. Corresponde al empresario probar el cumplimiento de lo dispuesto en el apartado anterior.»

### JUSTIFICACIÓN

Se trata de poner, a opción del consumidor, la facultad de instar la anulación del contrato o solicitar la reducción del 25% del precio total por incumplimientos de los requisitos de información y desistimiento, como vías de recurso adecuadas a los consumidores.

### ENMIENDA NÚM. 119

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho**.

### ENMIENDA

De adición.

Al apartado veintiocho del artículo único.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 98

Se añade un nuevo párrafo al final del artículo 111 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado veintiocho del artículo único, con el siguiente contenido:

«En todo caso, el consumidor siempre tendrá la facultad de aceptación o rechazo del bien o servicio, de forma voluntaria y libre de todo tipo de gastos.»

### JUSTIFICACIÓN

Debe el consumidor tener derecho al rechazo, sin gasto alguno, cuando el empresario le ha enviado un bien o servicio de «características similares».

### ENMIENDA NÚM. 120

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Apartado nuevo**.

### ENMIENDA

De adición.

Se añade un nuevo apartado al artículo único, a continuación del apartado dos, con el siguiente contenido:

«Dos bis. Se añade un nuevo apartado 4 al artículo 18, con la siguiente redacción:

“4. Será obligatoria la rotulación en braille de la fecha de caducidad de los medicamentos y, en general, de los bienes, productos y materiales peligrosos para los consumidores.

Asimismo se habilitará un sistema digital de acceso al contenido de los prospectos de los medicamentos y de las fichas de seguridad de los bienes, productos y materiales peligrosos, que deberá respetar los parámetros del diseño para todas las personas.”»

### JUSTIFICACIÓN

Facilitar una información correcta, completa y comprensible sobre productos, bienes y servicios a las personas con discapacidad.

### ENMIENDA NÚM. 121

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Apartado nuevo**.

### ENMIENDA

De adición.

Se añade un nuevo apartado al artículo único, a continuación del apartado dos, con el siguiente contenido:

«Dos ter. Se modifica el apartado 5 del artículo 19 que queda redactado en los siguientes términos:

“5. En relación con las prácticas comerciales relativas a servicios financieros y bienes inmuebles, podrán establecerse normas legales o reglamentarias que ofrezcan una mayor protección al consumidor

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 99

o usuario, debiendo incluirse en las mismas cláusulas reforzadas de apoyo a las personas con discapacidad que lo precisen por sus circunstancias personales o sociales.”»

### JUSTIFICACIÓN

Mejorar la protección de las personas con discapacidad.

### ENMIENDA NÚM. 122

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Apartado nuevo.**

### ENMIENDA

De adición.

Se añade un nuevo apartado al artículo único, a continuación del apartado cinco, con el siguiente contenido:

«Cinco bis. Se añade un nuevo apartado al artículo 21, con la siguiente redacción:

“7. Las Administraciones Públicas competentes, establecerán, en el ámbito de sus respectivas competencias un sistema de indemnizaciones tasadas y automáticas por la ineficiente atención al cliente, o por mala o deficiente prestación del servicio, teniendo en cuenta, los parámetros de calidad publicados, y otras circunstancias en atención al servicio de que se trate, sin perjuicio de la facultad del consumidor de solicitar la tutela judicial efectiva ante los tribunales.”»

### JUSTIFICACIÓN

Se trata de establecer un sistema de indemnizaciones automáticas y tasadas (como por ejemplo, en el caso de los overbooking, retrasos y cancelaciones en el transporte aéreo). Así, según el servicio de que se trate se podrían fijar de forma objetiva y previsible el importe de las indemnizaciones por los incumplimientos del empresario hacia el consumidor, sin que ello sea obstáculo para que pueda acudir a los tribunales de justicia si lo desea.

### ENMIENDA NÚM. 123

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Apartado nuevo.**

### ENMIENDA

De adición.

Se añade un nuevo apartado al artículo único, a continuación del apartado cinco, con el siguiente contenido:

«Cinco ter. Se añade un nuevo apartado al artículo 24, con la siguiente redacción:

“3. No obstante lo anterior, el órgano judicial competente suspenderá los procedimientos iniciados por asociaciones de consumidores cuando de oficio o a instancia de parte, incluso de tercero interesado,

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 100

el Juez constate que mantienen convenios, acuerdos de colaboración o contratos, de manera directa o a través de otras organizaciones, distintos a los recogidos en el Capítulo II del Título II del Libro I de este Texto Refundido, con la parte demandada o quién sea competidor en el mercado del demandado, todo ello para garantizar la ausencia de conflicto de interés en el procedimiento interpuesto.”»

### JUSTIFICACIÓN

Trasladar a nuestro ordenamiento jurídico las previsiones contenidas en la Recomendación de la Unión Europea de 11 de junio de 2013 sobre «los principios comunes aplicables a los mecanismos de recurso colectivo de cesación o de indemnización en los Estados miembros en caso de violación de los derechos reconocidos por el derecho de la unión» (2013/396/UE). Con ello se pretende depurar el ejercicio de la acción colectiva separando si procede a organizaciones que puedan actuar con parapeto de las propias entidades demandas, tal y como existe en nuestro ordenamiento procesal penal la figura del conflicto de interés.

### ENMIENDA NÚM. 124

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Apartado nuevo**.

### ENMIENDA

De adición.

Se añade un nuevo apartado al artículo único, a continuación del apartado cinco, con el siguiente contenido:

«Cinco quater. Se añade un segundo párrafo al artículo 48, con la siguiente redacción:

“2. La resolución administrativa que finalice el procedimiento, podrá incluir la relación de todos los daños y perjuicios causados al consumidor por el empresario, productor o proveedor. Dicha resolución administrativa, tendrá el carácter título ejecutivo extrajudicial de los previstos en el artículo 517-9.º de la Ley de Enjuiciamiento Civil, y servirá de título para el ejercicio de la acción ejecutiva.”»

### JUSTIFICACIÓN

Se trata de simplificar las reclamaciones consumo, de forma que si las autoridades administrativas, después de un expediente con todas las garantías de audiencia y contradicción, dictan una resolución en la que estas declaran la existencia o no de infracción administrativo, además, en caso de haberle causado daños al consumidor, se fijen los daños y perjuicios y éstos puedan ser obtenidos por el consumidor con la misma facilidad (o mejor dicho, con el mismo régimen) que, por ejemplo, cobran los bancos sus deudas.

### ENMIENDA NÚM. 125

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Apartado nuevo**.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 101

### ENMIENDA

De adición.

Se añade un nuevo apartado al artículo único, a continuación del apartado cinco, con el siguiente contenido:

«Cinco quinquies. Se añade el artículo 58 bis, con la siguiente redacción:

“Artículo 58 bis. Procedimiento extrajudicial en casos de sobreendeudamiento.

Se creará un procedimiento sencillo y gratuito para resolver el sobreendeudamiento de los consumidores, de carácter extrajudicial, basando sus fases en la mediación y en el arbitraje.

Si un consumidor ha instado dicho procedimiento para la negociación de la deuda, resultará preceptivo acreditar haber acudido a dicho procedimiento por parte de los acreedores para poder iniciar el correspondiente procedimiento judicial.”»

### JUSTIFICACIÓN

Se trata de incorporar a un texto legal una de las conclusiones que consta en el informe del Defensor del Pueblo, presentado recientemente en el Senado y titulado: «Crisis económica e insolvencia personal: actuaciones y propuestas».

### ENMIENDA NÚM. 126

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Apartado nuevo.**

### ENMIENDA

De adición.

Apartado nuevo.

Se añade un nuevo apartado al artículo único, a continuación del apartado veinticinco, con el siguiente contenido:

Veinticinco bis. Se añade un nuevo apartado al artículo 80 con la siguiente redacción:

«3. Tanto cuando se ejerciten acciones individuales como colectivas, el juez en todo tipo de procesos, incluidos los ejecutivos y monitorios, podrá apreciar de oficio que una cláusula es abusiva, aunque las partes no hayan formulado invocación alguna al respecto.»

### JUSTIFICACIÓN

Se trata de incorporar la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, en su interpretación sobre la Directiva de cláusulas abusivas, en especial, en sus Sentencias recaídas en los asuntos C-472/11, de 21.02.2013 (Banif Plus Bank) asunto C-415/11, de 14.03.2013 (Aziz) y en el asunto C-618/10 de 14.06.2012 (Banco Español de Crédito). También, más recientemente, en el Auto de 14.11.2013, asuntos acumulados C-537/12 y C-116/13.

### ENMIENDA NÚM. 127

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Apartado nuevo**.

#### ENMIENDA

De adición.

Apartado nuevo.

Se añade un nuevo apartado, a continuación del apartado veintiocho del artículo único, con el siguiente contenido:

«Veintiocho bis. Se añade un nuevo apartado al artículo 123 redactado en los siguientes términos:

“6. El consumidor podrá ejercitar, acumulativa y alternativamente contra el vendedor, las acciones de resolución del contrato y la acción de reducción del precio de un bien, por falta de conformidad y el juez apreciará cualquiera de ellas.”»

#### JUSTIFICACIÓN

Supone poder incorporar la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Sentencia de fecha 3.10.2013, recaída en el asunto C-32/12, «Duarte Hueros».

### ENMIENDA NÚM. 128

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Apartado nuevo**.

#### ENMIENDA

De adición.

Al artículo único.

Se añade un nuevo apartado al artículo único del proyecto de ley, con el siguiente contenido:

«Treinta y uno. Se adiciona al texto refundido el siguiente libro:

“LIBRO V (Nuevo). Servicios de atención al cliente

Título I. Disposiciones generales

Capítulo I. Ámbito de aplicación

Artículo 166. Ámbito de aplicación.

1. Este libro será de aplicación a los servicios de atención al cliente ofrecidos o prestados en territorio español.

Se aplicará a las empresas de servicios establecidas en España o en cualquier otro Estado miembro, independientemente del medio de interlocución elegido, de la inclusión del servicio de atención al cliente en la estructura organizativa de la empresa prestadora del servicio o en la de un tercero y de la ubicación geográfica del punto de comunicación con los consumidores y usuarios.

Asimismo, estarán incluidos en su ámbito de aplicación aquellos servicios cuya prestación sea temporalmente gratuita como consecuencia de una oferta, promoción o estrategia comercial análoga.

Este libro no será de aplicación a las empresas que ocupen a menos de 250 trabajadores y cuyo volumen de negocios anual no exceda de 50 millones de euros o cuyo balance general anual no exceda de 43 millones de euros.

2. Este libro no se aplicará a los servicios prestados por las administraciones públicas, en los sectores incluidos en el ámbito de aplicación de la ley, sin que medie contraprestación económica directa, que se regulan por su normativa específica.

Se incluyen en el ámbito de aplicación de este libro los servicios públicos prestados por las administraciones públicas en régimen de gestión indirecta en los sectores citados en el apartado anterior. A estos efectos, las bases, pliegos o condiciones de prestación de tales servicios, aprobados por la Administración competente contendrán una mención expresa a su aplicación.

3. Lo establecido en este libro se entenderá sin perjuicio de lo dispuesto en otras leyes generales o en la normativa sectorial que regula los servicios de atención al cliente, considerando siempre de aplicación preferente la norma que establezca un régimen más favorable a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

### Artículo 167. Definiciones.

1. Cliente: el consumidor o usuario que ha recibido una oferta comercial o celebrado un contrato con una empresa prestadora de servicios, independientemente de que haga uso efectivo de los mismos y hasta que se extingan de forma efectiva todos los efectos de dicho contrato.

A los efectos de aplicación de esta ley, también será considerado cliente:

a) Los consumidores y usuarios que por razones imputables a la empresa prestadora de servicios, sus dependientes o terceros, hayan sido dados de alta en la prestación de servicios sin su consentimiento;

b) Los consumidores y usuarios que, por razones que no les sean imputables, siguen recibiendo facturas de un servicio para el que han solicitado la baja o que no han contratado.

2. Empresas: toda persona física o jurídica que actúa en el marco de su actividad empresarial o profesional, ya sea pública o privada.

3. Servicios de atención al cliente: medios que la empresa pone a disposición de sus clientes, cuya finalidad es la emisión o recepción de información, gestión y resolución de quejas o reclamaciones, averías o cualquier otra incidencia técnica, comercial o administrativa relativa a la prestación de servicios, independientemente de que sean gestionados por la propia empresa o por un tercero.

4. Medio de interlocución: medio habilitado por la empresa para comunicarse con sus clientes. Incluye la comunicación presencial (oficinas, establecimientos abiertos al público, visitas de agente comercial) y cualquier forma de comunicación a distancia (correo ordinario, atención telefónica, fax, correo electrónico u otras formas de comunicación electrónica).

5. Queja o reclamación: cualquier manifestación relativa a la defectuosa prestación del servicio o del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la oferta realizada, comunicada por el cliente al servicio de atención, independiente de su calificación interna como reclamación, queja, incidencia u otras análogas.

6. Incidencia: cualquier gestión relativa a la ejecución del contrato o de la oferta comercial realizada, tal como la comunicación de averías, la solicitud de baja del servicio en su conjunto o de alguna de las prestaciones o facilidades adicionales, el alta en una nueva oferta, cambio de tarifas o de plan de precios y otras análogas.

7. Niveles mínimos de calidad: parámetros objetivos de calidad que de acuerdo con este libro tienen carácter imperativo para toda empresa que preste servicios incluidos su ámbito de aplicación.

8. Personas con discapacidad: son las definidas en el apartado 1 del artículo 2 de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad o norma que la sustituya.

## Capítulo II. Principios Generales

### Artículo 168. Principios generales.

1. Las empresas prestadoras de servicios incluidas en el ámbito de aplicación deberán disponer de un servicio gratuito, eficaz, accesible y evaluable de atención al cliente, que tenga por objeto atender y



resolver las quejas y reclamaciones y cualquier incidencia que se planteen por el cliente, facilitando la información necesaria para dicha resolución.

2. En particular, el servicio de atención al cliente al que se refiere el apartado primero deberá permitir a éste:

a) Asegurarse de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del servicio contratado u ofertado.

b) Acceder a una información veraz, suficiente, transparente y actualizada sobre cualquier incidencia surgida en torno a la normal prestación del servicio.

c) Reclamar con eficacia en caso de error, defecto, deterioro o cualquier otra incidencia respecto al servicio contratado u ofertado.

d) Tener constancia de las quejas y reclamaciones presentadas.

e) Hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación ofrecidos.

f) Solicitar y obtener la devolución del precio de mercado de bienes o servicios, así como otras compensaciones legalmente procedentes, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato o la oferta comercial.

g) Garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad a los servicios de atención al cliente, para facilitar la igualdad de oportunidades y evitar su discriminación.

3. En todo caso, y sin perjuicio de lo establecido en el artículo 2 de la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información, las empresas pondrán a disposición de sus clientes sus direcciones de correo electrónico y postal, un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos, así como un número de fax, a efectos de que puedan solicitar información, presentar sus quejas y reclamaciones o comunicar cualquier incidencia en relación al servicio contratado u ofertado.

4. Los medios de interlocución de atención al cliente, habilitados por la empresa, deberán figurar en el propio contrato y en las facturas que emita a los clientes.

5. Cuando el contrato sea un título de transporte cuyo tamaño imposibilite que figuren en el mismo los medios de interlocución de atención al cliente habilitados por la empresa, éstos estarán visibles en los lugares de venta de dichos títulos y en las páginas web de las empresas prestadoras del servicio.

6. Reglamentariamente se determinarán las condiciones en que las empresas deberán informar a sus clientes de las incidencias que afecten gravemente a la prestación del servicio o a su continuidad. Esta información, que deberá ser veraz y precisa, será comunicada por las empresas prestadoras del servicio de forma inmediata, una vez tengan conocimiento de la incidencia contractual y sin necesidad de que le sea requerida expresamente por el usuario.

7. En el ámbito de aplicación de este libro, se tendrán en cuenta los principios de no discriminación y accesibilidad universal.

#### Artículo 169. Atención y resolución de quejas, reclamaciones e incidencias.

1. Las empresas deberán admitir la presentación de quejas, reclamaciones e incidencias de forma presencial, por correo postal y, en todo caso, por vía telefónica y por medios electrónicos.

2. Las quejas, reclamaciones o incidencias se resolverán en el plazo más breve posible en función de la naturaleza del problema y de lo contemplado en la normativa sectorial sobre atención al cliente, y, en todo caso, en el plazo máximo de quince días naturales desde su presentación. En caso de que en el plazo de quince días naturales la queja o reclamación no hubiera sido resuelta satisfactoriamente, los prestadores de servicios adheridos a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos facilitarán al cliente el acceso al mismo, siempre que satisfaga los requisitos previstos en la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE y en el Reglamento 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

3. En caso de que en el plazo de quince días naturales la queja o reclamación no hubiera sido resuelta satisfactoriamente y los prestadores de servicios no estuviesen adheridos a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos, estas empresas deberán informar al cliente de las administraciones, o en su caso organismos a las que pueden acudir para defender sus derechos.

4. La respuesta a la queja o reclamación se realizará en la misma lengua en la que se ha realizado el contrato.

5. La respuesta a las quejas, reclamaciones o incidencias que sean presentadas, se responderán en primer lugar por el mismo medio que fue empleado para su presentación y si este no fuera posible, por cualquiera otro de los establecidos en la ley.

### Capítulo III. Niveles mínimos de calidad

#### Artículo 170. Parámetros mínimos de calidad.

Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de este libro deberán garantizar el nivel mínimo de calidad de sus servicios de atención al cliente que se corresponde con el cumplimiento de los parámetros que se relacionan en este capítulo.

Los parámetros de calidad establecidos serán igualmente exigibles en aquellos casos en que la empresa prestadora de los servicios realicen los mismos a través de un tercero.

#### Artículo 171. Información sobre el servicio de atención al cliente.

1. Antes de la celebración del contrato, el prestador de servicios proporcionará a los consumidores y usuarios de forma gratuita, por escrito o en cualquier soporte de naturaleza duradera que permita la constancia de la fecha de su recepción por el destinatario y su conservación, reproducción y acceso, la siguiente información sobre el servicio de atención al cliente:

a) Medios de interlocución disponibles: al menos dirección de correo electrónico, o número de fax, una dirección postal y número de teléfono gratuito.

b) Mecanismo que garantice al cliente la constancia de la formulación o presentación de quejas o reclamaciones y de incidencias.

c) Medio que facilite al cliente el seguimiento del estado de tramitación del procedimiento en el que esté interesado que ha de ser inteligible, viable, gratuito y fácilmente accesible.

d) Tiempo previsto para la resolución de los distintos tipos de quejas, reclamaciones o incidencias posibles.

e) Medio elegido para comunicar la resolución de las quejas o reclamaciones y de las incidencias.

f) Sistemas de resolución extrajudicial de conflictos a los que puede el cliente tener acceso y cómo puede acceder a ellos. Aquellas empresas que no estén sometidas a estos sistemas de resolución, deberán informar a sus clientes acerca de los organismos a los que pueden acudir para defender sus derechos, en caso de conflicto con la empresa.

2. La información sobre el servicio de atención al cliente a que hace referencia el apartado 1 formará parte de los contratos celebrados por la empresa prestadora de servicios y, sin perjuicio de otros soportes informativos, se incluirá en todo caso en su página web. En los casos previstos en el apartado 5 del artículo 4, la información, al menos, deberá figurar visible en los lugares de venta de los títulos de transporte y en la página web del prestador del servicio.

3. En caso de atención telefónica, se introducirán locuciones informativas que, sin coste para el cliente que efectúa la llamada, faciliten la información a la que se refiere el apartado primero de este artículo de forma inteligible, comprensible y fácilmente accesible, a la que podrán acceder voluntariamente.

4. En las facturas por la prestación de los servicios deberá figurar, al menos, una dirección postal, número de teléfono gratuito y número de fax o dirección de correo electrónico de los servicios de atención al cliente de la compañía.

5. Si la dirección postal que el prestador de servicios ha proporcionado a los consumidores y usuarios es distinta a la correspondiente a su domicilio social o a la que aparezca en la web de la entidad, será válida la queja o reclamación presentada en cualquiera de esos domicilios.

#### Artículo 172. Atención personalizada.

1. Cuando una queja o reclamación, solicitud de información, comunicación de avería u otra incidencia se formule vía telefónica o electrónica, la empresa prestadora del servicio ha de garantizar una atención personal directa al cliente.

2. Se considera atención personal directa la ofrecida a través de un operador o agente comercial que contesta al usuario en tiempo real, que deberá identificarse a éste. Se prohíbe el empleo de contestadores automáticos u otros medios análogos como medio exclusivo de atención al cliente.

3. Cuando la atención personal directa se efectúe por vía telefónica, habrá un tiempo máximo de espera de 5 minutos para que el cliente sea efectivamente atendido por un operador.

4. El personal que preste la atención personalizada a los usuarios deberá contar con una formación y capacitación especializada en función del sector o de la actividad que garantice la eficacia en la gestión que realice. A tal efecto, la empresa prestadora del servicio será responsable de proporcionar a su personal la formación y capacitación continuada que sea necesaria para adaptar sus conocimientos sobre la actividad a las variaciones tecnológicas y necesidades del mercado.

Lo dispuesto anteriormente será igualmente exigible en aquellos casos en que la empresa prestadora de los servicios realice los mismos a través de un tercero.

5. En caso de insatisfacción con la atención recibida por teléfono, el consumidor o usuario podrá solicitar al agente que le haya atendido que el transfiera con su supervisor el cual le atenderá en el transcurso de esa misma llamada si ello fuera posible. En el caso de que esto fuera imposible el supervisor se pondrá en contacto con el consumidor o usuario en el plazo de 48 horas.

#### Artículo 173. Atención gratuita de quejas, reclamaciones e incidencias.

1. Las empresas, según lo contemplado en el artículo 168.3 de esta ley, deberán poner a disposición de sus clientes un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos, para facilitar información y atender y resolver sus quejas, reclamaciones o incidencias.

2. Se prohíbe la utilización de números de tarificación adicional como medios de comunicación con los clientes, ya sea vía telefónica, mediante mensajes de texto u otros análogos. En ningún caso el servicio de atención al cliente proporcionará ingresos adicionales a la empresa prestadora del servicio o a sus proveedores en este servicio a costa del cliente.

#### Artículo 174. Implantación de un sistema de gestión unitaria o centralizada del servicio de atención al cliente.

1. Las empresas deberán implantar un sistema de gestión unitaria o centralizada del servicio de atención al cliente, mediante la asignación de un número o clave identificativa a cualquier queja, reclamación o incidencia comunicada por el cliente.

2. Los servicios de atención comunicarán al cliente el número o clave identificativa de cada queja, reclamación o incidencia presentada, de modo que la simple referencia a tal número o clave permita al personal de atención y al cliente seguir el estado de tramitación de la misma de forma fácilmente accesible, viable y ágil.

#### Artículo 175. Constancia de la queja, reclamación o incidencia.

1. Cualquiera que sea el medio de presentación de la queja, reclamación o incidencia y sin perjuicio de la asignación de un número o clave identificativos para facilitar su seguimiento, el servicio de atención al cliente entregará justificante de la queja, reclamación o incidencia presentada, por escrito o en cualquier otro soporte duradero, que permita la constancia de la fecha y hora de su recepción por el destinatario y su conservación, reproducción y acceso.

2. Esta entrega se realizará por la misma vía por la que se haya presentado la queja, reclamación o incidencia o por aquella que el usuario hubiera elegido. En caso de que la reclamación se presente a través de una llamada telefónica, la empresa deberá grabar la llamada con la finalidad establecida en este artículo y adjuntarla o incluir un medio para acceder a ella en el justificante que se remita. Todo tratamiento de los datos de carácter personal que se realice para la prestación del servicio de AC deberá cumplir con lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y las normas reglamentarias que se desarrollen.

3. El consumidor deberá facilitar los datos necesarios para la entrega debiendo, en cualquier caso, solicitarlos al servicio de AC cuando éste no los facilite directamente.

Artículo 176. Cierre de incidencias.

Las causas de cierre de incidencias estarán determinadas contractualmente. En ningún caso podrá cerrarse una incidencia por caducidad no imputable al cliente. En aquellos casos en los que alegue caducidad por causas imputables al cliente, la empresa deberá probarlo de forma plena.

Artículo 177. Disponibilidad del servicio de atención al cliente.

El horario de atención al cliente se ajustará a las características del servicio prestado. En todo caso, para los servicios de tracto sucesivo que, por su especial transcendencia en la vida diaria de los consumidores y usuarios se incluyen en el ámbito de aplicación de esta ley, como son los servicios de comunicaciones electrónicas y el suministro eléctrico, de gas y de agua, y los servicios financieros, el servicio de AC estará disponible 24 horas, todos los días al año, para la comunicación de incidencias relativas a la continuidad del servicio.

Artículo 178. Accesibilidad a los servicios de atención al cliente.

Como regla general, los servicios de atención serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal. No obstante, cuando esto no sea posible, preverán medios alternativos para garantizar el acceso a los mismos a personas con discapacidad física o sensorial.

Artículo 179. Prestación diferenciada de la actividad de atención al cliente.

El servicio de atención al cliente deberá estar claramente identificado en relación a las otras actividades de la empresa, de manera que permita al cliente tener la clara percepción de que este servicio tiene como finalidad facilitar información o resolver quejas o reclamaciones e incidencias. En ningún caso se aprovechará la formulación de reclamaciones, quejas o incidencias por el cliente para ofrecer productos, servicios u ofertas comerciales de la empresa reclamada.

Artículo 180. Plazo de resolución de quejas, reclamaciones e incidencias.

1. Las quejas, reclamaciones o incidencias se resolverán de manera inmediata, o en el plazo más breve posible en función de la naturaleza del problema y de lo contemplado en la normativa sectorial sobre atención al cliente, y, en todo caso, en el plazo máximo de quince días naturales desde su presentación.

2. Si la atención es telefónica, se deberá grabar toda la conversación que mantenga el consumidor y usuario con el operador o agente comercial. El tiempo que transcurra desde la recepción de la llamada en el servicio de atención al cliente hasta que el consumidor se comunique de forma directa con el operador o agente comercial responsable de la atención personalizada será de menos de un minuto para más del 90 por ciento de las llamadas realizadas al servicio de atención al cliente.

3. El número de llamadas no atendidas por causas no imputables al cliente no excederá del 5 por ciento de las llamadas recibidas por el servicio de atención al cliente.

Artículo 181. Implantación de un sistema de valoración de la satisfacción del cliente.

Las empresas deberán implantar un sistema que permita definir el grado de satisfacción de sus clientes respecto al trato recibido y la profesionalidad del personal que presta el servicio y de los responsables del mismo, expresada con una puntuación entre 1 y 5.

#### Capítulo IV. Sistemas de medida

Artículo 182. Sistemas de medida.

1. Las empresas deberán implantar y documentar un sistema de medida del nivel de calidad de servicio conseguido, que incluirá, en todo caso, los parámetros a los que se refiere el capítulo III de este libro. El ámbito geográfico de medición de los parámetros será la totalidad del territorio del Estado español o, en su caso, la parte de éste en la que se presten los servicios.

No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de los parámetros mínimos de calidad, reglamentariamente se podrán determinar, para los distintos sectores de actividad,

los umbrales de cifra de negocio o número de trabajadores a partir de los cuales se podrá eximir, o en su caso incluir, a las empresas del cumplimiento de esta obligación.

2. El sistema de medida del nivel de calidad de servicio deberá estar debidamente documentado y desarrollado en forma suficiente para permitir tanto su inspección, por los servicios pertinentes de la Administración competente por razón de la materia, como su auditoría, por una entidad externa.

3. Las empresas deberán tener a disposición de la Administración competente, al menos al final del primer trimestre de cada año, una copia actualizada del documento descriptivo referido en el apartado anterior. El requerimiento para su examen por la Administración deberá poder ser atendido por vía telemática en formato electrónico sobre aplicaciones ofimáticas de uso habitual.

4. Las empresas deberán hacer públicos el documento descriptivo y su correspondiente auditoría través de su página web.

5. El sistema de medida del nivel de calidad de servicio se deberá actualizar todas las veces que sea necesario, para adecuarlo a las condiciones de prestación del servicio y de medición de los parámetros, así como para subsanar las deficiencias expresamente notificadas por la Administración y las señaladas, en su caso, en el acta de inspección o en el informe de auditoría al que se refiere el artículo 183 de esta ley.

Artículo 183. Auditoría relativa a la calidad del servicio de atención al cliente.

1. Las empresas deberán contratar la realización de una auditoría anual para comprobar la fiabilidad y precisión de las mediciones publicadas o reportadas a lo largo del año respecto a la calidad de sus servicios de atención al cliente y, en particular, para verificar que:

a) La empresa prestadora de servicios auditada dispone y aplica un sistema de medida de los niveles de calidad de servicio, implantado conforme a lo dispuesto en esta ley, debidamente documentado y que coincide con la versión remitida a la Administración en aplicación de lo dispuesto en el artículo 182.

b) El sistema de medida de los niveles de calidad de servicio asegura que el error cometido en la medición de cada parámetro no es superior al 5 por ciento con respecto a su valor real.

2. Reglamentariamente, la Administración competente podrá establecer requisitos mínimos de las entidades auditoras, a fin de garantizar unos niveles mínimos de solvencia e independencia, así como criterios para la realización de las auditorías, que podrán incluir un conjunto básico de pruebas a realizar y el contenido mínimo del informe de auditoría, al objeto de armonizar su contenido.

3. La empresa prestadora de servicios auditada proporcionará a la entidad auditora acceso a todas las personas, lugares, equipos y datos necesarios para la comprobación de todos los extremos, sin perjuicio de las limitaciones que se derivan de la legislación vigente en materia de protección de datos.

### Capítulo V. Infracciones y sanciones

Artículo 184. Infracciones y sanciones.

El incumplimiento por las empresas de las disposiciones de esta ley será sancionado como infracción en materia de consumo, siendo de aplicación lo dispuesto en el régimen sancionador general sobre protección de los consumidores y usuarios, previsto en el libro primero, título IV de esta ley y en la normativa autonómica que resulte de aplicación.»»

### JUSTIFICACIÓN

Establecer los parámetros mínimos obligatorios de calidad de los servicios de atención al cliente.

### ENMIENDA NÚM. 129

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición adicional tercera**.

#### ENMIENDA

De supresión.

Se suprime la Disposición adicional tercera.

#### JUSTIFICACIÓN

Con independencia de nuestra posición sobre la medida concreta contemplada en esta Disposición adicional tercera, nos oponemos a su inclusión en el presente Proyecto de Ley por razones de sistemática, que han sido puestas de manifiesto en el informe de los servicios jurídicos de la Cámara y que también se fundamentan en razones de tipo político y de seguridad de los textos normativos, así como, sobre todo, porque la inclusión de esta regulación en este ámbito normativo es contraria a la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional.

Las primeras tienen su reflejo en el Informe del propio Gobierno para la Reforma de las Administraciones Públicas. Allí se utiliza el concepto «mezcla legal», que define como «incluir en las disposiciones adicionales normas que nada tienen que ver con la regulación de que trata la ley o decreto».

Lo que considera contraproducente para la inteligibilidad de los textos normativos y, lo que es peor, lesivo para la seguridad de los mismos.

Pero como decimos, contraviene la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional, expresada en su Sentencia 119/2011, de 5 de julio de 2011, cuando indica el límite de las enmiendas parlamentarias al señalar que «conceptual y lingüísticamente, implica la modificación de algo preexistente, cuyo objeto y naturaleza ha sido determinado con anterioridad; sólo se enmienda lo ya definido. La enmienda no puede servir de mecanismo para dar vida a una realidad nueva, que debe nacer de una, también, nueva iniciativa» (FJ 6.º).

Por eso, con independencia de nuestra posición sobre la materia que se pretende regular, proponemos la supresión del precepto por haberse incluido en lo que, entendemos, es un fraude de procedimiento y por ser contraria a la seguridad exigible a los textos normativos.

### ENMIENDA NÚM. 130

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición adicional nueva**.

#### ENMIENDA

De adición.

Disposición adicional nueva.

Se añade una nueva disposición adicional, con el siguiente contenido:

«Disposición adicional tercera. Servicios de atención al cliente en determinados medios de transporte.

Las garantías para los consumidores y usuarios que se contienen en el apartado veintiuno del artículo único de esta ley se aplicarán a los servicios de transporte ferroviario de viajeros, así como a los servicios prestados por empresas de transporte público urbano y metropolitano con la extensión y en las condiciones



# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 110

que determine reglamentariamente el Ministerio de Fomento, atendiendo a las circunstancias de utilización de estos medios de transporte. Los servicios de transporte ferroviario de viajeros de larga distancia se regirán por lo previsto en el artículo 166.1 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios recogido en el apartado veintiuno del artículo único de esta ley.»

### JUSTIFICACIÓN

Adaptar los servicios de atención al cliente de determinados medios de transporte a los criterios y objetivos establecidos en enmiendas anteriores.

### ENMIENDA NÚM. 131

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición adicional nueva**.

### ENMIENDA

De adición.

Disposición adicional nueva.

Se añade una nueva disposición adicional, con el siguiente contenido:

«Disposición adicional cuarta. Servicios de atención al cliente en el sector postal.

Respecto de las empresas que prestan servicios en el sector postal, lo dispuesto en los artículos 168.2.f) y 169.2 de texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios recogido en el apartado veintiuno del artículo único de esta ley, regirá en defecto de lo dispuesto en la normativa sectorial que les sea de aplicación y en los tratados y acuerdos internacionales suscritos por España.

En todo caso, la respuesta a las reclamaciones que se presenten se realizará en la lengua oficial en que hubiera sido efectuada.»

### JUSTIFICACIÓN

Adaptar las disposiciones sobre servicios de atención al cliente a las peculiaridades del sector postal.

### ENMIENDA NÚM. 132

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición adicional nueva**.

### ENMIENDA

De adición.

Disposición adicional nueva.

Se añade una nueva disposición adicional, con el siguiente contenido:



# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 111

«Disposición adicional quinta. Plazo para el desarrollo del sistema extrajudicial previsto en el nuevo artículo 58 bis.

El Gobierno, en el plazo de seis meses, desde la entrada en vigor de esta Ley, procederá a desarrollar el artículo 58 bis creando un sistema extrajudicial que contemple un procedimiento sencillo y gratuito que regule el tratamiento del sobreendeudamiento de los consumidores.»

### JUSTIFICACIÓN

Se propone un plazo concreto para que asuma el desarrollo del sistema previsto en el nuevo artículo 58 bis.

### ENMIENDA NÚM. 133

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición transitoria única**.

### ENMIENDA

De modificación.

Se modifica la disposición transitoria única, quedando como sigue:

«Disposición transitoria única. Régimen transitorio:

1. Los apartados uno a veinte del artículo único de esta ley serán de aplicación a los contratos con los consumidores y usuarios celebrados a partir del 13 de junio de 2014.

2. Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación del apartado veintiuno del artículo único de esta ley, deberán adaptar sus servicios de atención al cliente a las disposiciones de esta ley, en el plazo de tres meses desde su entrada en vigor.

Dadas las especiales características de los servicios de transporte de viajeros, el plazo para adaptar sus servicios de atención al cliente a las disposiciones de esta ley será de un año desde su entrada en vigor.»

### JUSTIFICACIÓN

Establecer un periodo de adaptación para la efectiva aplicación de los parámetros de calidad de los servicios de atención al cliente de las empresas.

### ENMIENDA NÚM. 134

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final sexta**.

### ENMIENDA

De supresión.

Se suprime la Disposición final sexta.

### JUSTIFICACIÓN

Con independencia de nuestra posición sobre la medida concreta contemplada en esta Disposición final sexta, nos oponemos a su inclusión en el presente Proyecto de Ley por razones de sistemática, que han sido puestas de manifiesto en el informe de los servicios jurídicos de la Cámara y que también se fundamentan en razones de tipo político y de seguridad de los textos normativos, así como, sobre todo, porque la inclusión de esta regulación en este ámbito normativo es contraria a la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional.

Las primeras tienen su reflejo en el Informe del propio Gobierno para la Reforma de las Administraciones Públicas. Allí se utiliza el concepto «mezcla legal», que define como «incluir en las disposiciones adicionales normas que nada tienen que ver con la regulación de que trata la ley o decreto».

Lo que considera contraproducente para la inteligibilidad de los textos normativos y, lo que es peor, lesivo para la seguridad de los mismos.

Pero como decimos, contraviene la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional, expresada en su Sentencia 119/2011, de 5 de julio de 2011, cuando indica el límite de las enmiendas parlamentarias al señalar que «conceptual y lingüísticamente, implica la modificación de algo preexistente, cuyo objeto y naturaleza ha sido determinado con anterioridad; sólo se enmienda lo ya definido. La enmienda no puede servir de mecanismo para dar vida a una realidad nueva, que debe nacer de una, también, nueva iniciativa» (FJ 6.º).

Por eso, con independencia de nuestra posición sobre la materia que se pretende regular, proponemos la supresión del precepto por haberse incluido en lo que, entendemos, es un fraude de procedimiento y por ser contraria a la seguridad exigible a los textos normativos.

### ENMIENDA NÚM. 135

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final séptima**.

### ENMIENDA

De supresión.

Se suprime la Disposición final séptima.

### JUSTIFICACIÓN

Con independencia de nuestra posición sobre la medida concreta contemplada en esta Disposición final séptima, nos oponemos a su inclusión en el presente Proyecto de Ley por razones de sistemática, que han sido puestas de manifiesto en el informe de los servicios jurídicos de la Cámara y que también se fundamentan en razones de tipo político y de seguridad de los textos normativos, así como, sobre todo, porque la inclusión de esta regulación en este ámbito normativo es contraria a la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional.

Las primeras tienen su reflejo en el Informe del propio Gobierno para la Reforma de las Administraciones Públicas. Allí se utiliza el concepto «mezcla legal», que define como «incluir en las disposiciones adicionales normas que nada tienen que ver con la regulación de que trata la ley o decreto».

Lo que considera contraproducente para la inteligibilidad de los textos normativos y, lo que es peor, lesivo para la seguridad de los mismos.

Pero como decimos, contraviene la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional, expresada en su Sentencia 119/2011, de 5 de julio de 2011, cuando indica el límite de las enmiendas parlamentarias al señalar que «conceptual y lingüísticamente, implica la modificación de algo preexistente, cuyo objeto y naturaleza ha sido determinado con anterioridad; sólo se enmienda lo ya definido. La enmienda no puede servir de mecanismo para dar vida a una realidad nueva, que debe nacer de una, también, nueva iniciativa» (FJ 6.º).

Por eso, con independencia de nuestra posición sobre la materia que se pretende regular, proponemos la supresión del precepto por haberse incluido en lo que, entendemos, es un fraude de procedimiento y por ser contraria a la seguridad exigible a los textos normativos.

### ENMIENDA NÚM. 136

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final octava**.

#### ENMIENDA

De supresión.

Se suprime la Disposición final octava.

#### JUSTIFICACIÓN

Con independencia de nuestra posición sobre la medida concreta contemplada en esta Disposición final octava, nos oponemos a su inclusión en el presente Proyecto de Ley por razones de sistemática, que han sido puestas de manifiesto en el informe de los servicios jurídicos de la Cámara y que también se fundamentan en razones de tipo político y de seguridad de los textos normativos, así como, sobre todo, porque la inclusión de esta regulación en este ámbito normativo es contraria a la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional.

Las primeras tienen su reflejo en el Informe del propio Gobierno para la Reforma de las Administraciones Públicas. Allí se utiliza el concepto «mezcla legal», que define como «incluir en las disposiciones adicionales normas que nada tienen que ver con la regulación de que trata la ley o decreto».

Lo que considera contraproducente para la inteligibilidad de los textos normativos y, lo que es peor, lesivo para la seguridad de los mismos.

Pero como decimos, contraviene la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional, expresada en su Sentencia 119/2011, de 5 de julio de 2011, cuando indica el límite de las enmiendas parlamentarias al señalar que «conceptual y lingüísticamente, implica la modificación de algo preexistente, cuyo objeto y naturaleza ha sido determinado con anterioridad; sólo se enmienda lo ya definido. La enmienda no puede servir de mecanismo para dar vida a una realidad nueva, que debe nacer de una, también, nueva iniciativa» (FJ 6.º).

Por eso, con independencia de nuestra posición sobre la materia que se pretende regular, proponemos la supresión del precepto por haberse incluido en lo que, entendemos, es un fraude de procedimiento y por ser contraria a la seguridad exigible a los textos normativos.

### ENMIENDA NÚM. 137

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final novena**.

#### ENMIENDA

De supresión.

Se suprime la Disposición final novena.

### JUSTIFICACIÓN

Con independencia de nuestra posición sobre la medida concreta contemplada en esta Disposición final novena, nos oponemos a su inclusión en el presente Proyecto de Ley por razones de sistemática, que han sido puestas de manifiesto en el informe de los servicios jurídicos de la Cámara y que también se fundamentan en razones de tipo político y de seguridad de los textos normativos, así como, sobre todo, porque la inclusión de esta regulación en este ámbito normativo es contraria a la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional.

Las primeras tienen su reflejo en el Informe del propio Gobierno para la Reforma de las Administraciones Públicas. Allí se utiliza el concepto «mezcla legal», que define como «incluir en las disposiciones adicionales normas que nada tienen que ver con la regulación de que trata la ley o decreto».

Lo que considera contraproducente para la inteligibilidad de los textos normativos y, lo que es peor, lesivo para la seguridad de los mismos.

Pero como decimos, contraviene la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional, expresada en su Sentencia 119/2011, de 5 de julio de 2011, cuando indica el límite de las enmiendas parlamentarias al señalar que «conceptual y lingüísticamente, implica la modificación de algo preexistente, cuyo objeto y naturaleza ha sido determinado con anterioridad; sólo se enmienda lo ya definido. La enmienda no puede servir de mecanismo para dar vida a una realidad nueva, que debe nacer de una, también, nueva iniciativa» (FJ 6.º).

Por eso, con independencia de nuestra posición sobre la materia que se pretende regular, proponemos la supresión del precepto por haberse incluido en lo que, entendemos, es un fraude de procedimiento y por ser contraria a la seguridad exigible a los textos normativos.

### ENMIENDA NÚM. 138

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final décima**.

### ENMIENDA

De supresión.

Se suprime la Disposición final décima.

### JUSTIFICACIÓN

Con independencia de nuestra posición sobre la medida concreta contemplada en esta Disposición final décima, nos oponemos a su inclusión en el presente Proyecto de Ley por razones de sistemática, que han sido puestas de manifiesto en el informe de los servicios jurídicos de la Cámara y que también se fundamentan en razones de tipo político y de seguridad de los textos normativos, así como, sobre todo, porque la inclusión de esta regulación en este ámbito normativo es contraria a la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional.

Las primeras tienen su reflejo en el Informe del propio Gobierno para la Reforma de las Administraciones Públicas. Allí se utiliza el concepto «mezcla legal», que define como «incluir en las disposiciones adicionales normas que nada tienen que ver con la regulación de que trata la ley o decreto».

Lo que considera contraproducente para la inteligibilidad de los textos normativos y, lo que es peor, lesivo para la seguridad de los mismos.

Pero como decimos, contraviene la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional, expresada en su Sentencia 119/2011, de 5 de julio de 2011, cuando indica el límite de las enmiendas parlamentarias al señalar que «conceptual y lingüísticamente, implica la modificación de algo preexistente, cuyo objeto y naturaleza ha sido determinado con anterioridad; sólo se enmienda lo ya definido. La enmienda no puede servir de mecanismo para dar vida a una realidad nueva, que debe nacer de una, también, nueva iniciativa» (FJ 6.º).

Por eso, con independencia de nuestra posición sobre la materia que se pretende regular, proponemos la supresión del precepto por haberse incluido en lo que, entendemos, es un fraude de procedimiento y por ser contraria a la seguridad exigible a los textos normativos.

### ENMIENDA NÚM. 139

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final undécima. Uno.**

#### ENMIENDA

De supresión.

Se suprime la Disposición final undécima. Uno

#### JUSTIFICACIÓN

Con independencia de nuestra posición sobre la medida concreta contemplada en esta Disposición final undécima. Uno, nos oponemos a su inclusión en el presente Proyecto de Ley por razones de sistemática, que han sido puestas de manifiesto en el informe de los servicios jurídicos de la Cámara y que también se fundamentan en razones de tipo político y de seguridad de los textos normativos, así como, sobre todo, porque la inclusión de esta regulación en este ámbito normativo es contraria a la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional.

Las primeras tienen su reflejo en el Informe del propio Gobierno para la Reforma de las Administraciones Públicas. Allí se utiliza el concepto «mezcla legal», que define como «incluir en las disposiciones adicionales normas que nada tienen que ver con la regulación de que trata la ley o decreto».

Lo que considera contraproducente para la inteligibilidad de los textos normativos y, lo que es peor, lesivo para la seguridad de los mismos.

Pero como decimos, contraviene la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional, expresada en su Sentencia 119/2011, de 5 de julio de 2011, cuando indica el límite de las enmiendas parlamentarias al señalar que «conceptual y lingüísticamente, implica la modificación de algo preexistente, cuyo objeto y naturaleza ha sido determinado con anterioridad; sólo se enmienda lo ya definido. La enmienda no puede servir de mecanismo para dar vida a una realidad nueva, que debe nacer de una, también, nueva iniciativa» (FJ 6.º).

Por eso, con independencia de nuestra posición sobre la materia que se pretende regular, proponemos la supresión del precepto por haberse incluido en lo que, entendemos, es un fraude de procedimiento y por ser contraria a la seguridad exigible a los textos normativos.

### ENMIENDA NÚM. 140

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final decimotercera.**

#### ENMIENDA

De supresión.

Se suprime la Disposición final decimotercera.

### JUSTIFICACIÓN

Con independencia de nuestra posición sobre la medida concreta contemplada en esta Disposición final decimotercera, nos oponemos a su inclusión en el presente Proyecto de Ley por razones de sistemática, que han sido puestas de manifiesto en el informe de los servicios jurídicos de la Cámara y que también se fundamentan en razones de tipo político y de seguridad de los textos normativos, así como, sobre todo, porque la inclusión de esta regulación en este ámbito normativo es contraria a la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional.

Las primeras tienen su reflejo en el Informe del propio Gobierno para la Reforma de las Administraciones Públicas. Allí se utiliza el concepto «mezcla legal», que define como «incluir en las disposiciones adicionales normas que nada tienen que ver con la regulación de que trata la ley o decreto».

Lo que considera contraproducente para la inteligibilidad de los textos normativos y, lo que es peor, lesivo para la seguridad de los mismos.

Pero como decimos, contraviene la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional, expresada en su Sentencia 119/2011, de 5 de julio de 2011, cuando indica el límite de las enmiendas parlamentarias al señalar que «conceptual y lingüísticamente, implica la modificación de algo preexistente, cuyo objeto y naturaleza ha sido determinado con anterioridad; sólo se enmienda lo ya definido. La enmienda no puede servir de mecanismo para dar vida a una realidad nueva, que debe nacer de una, también, nueva iniciativa» (FJ 6.º).

Por eso, con independencia de nuestra posición sobre la materia que se pretende regular, proponemos la supresión del precepto por haberse incluido en lo que, entendemos, es un fraude de procedimiento y por ser contraria a la seguridad exigible a los textos normativos.

### ENMIENDA NÚM. 141

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final decimocuarta**.

### ENMIENDA

De modificación.

Disposición final decimocuarta.

Se modifica la disposición final decimocuarta, quedando como sigue:

Se introducen en las disposiciones adicionales duodécima y decimotercera en la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco, sin perjuicio de las adaptaciones necesarias que deban realizarse a la normativa comunitaria que se apruebe sobre el tema concreto objeto de regulación en este precepto, que quedan redactadas como sigue:

«Disposición adicional duodécima. Consumo, venta y suministro de dispositivos susceptibles de liberación de nicotina y productos similares.

Uno. El consumo de dispositivos susceptibles de liberación de nicotina y productos similares queda sometido a las mismas previsiones establecidas para el consumo de productos del tabaco que se recogen en los artículos 6, 7 y 8 y en las disposiciones adicionales sexta, segundo párrafo; octava y décima de esta ley.

Dos. La venta y suministro de dispositivos susceptibles de liberación de nicotina y productos similares queda sometido a las mismas previsiones establecidas para la venta y suministro de productos del tabaco que se recogen en los apartados 2, 3 y 5 del artículo 3 y en las letras a), b), c), d), e) y f) del artículo 5.

Tres. En los centros o dependencias en los que existe prohibición legal de consumo de dispositivos susceptibles de liberación de nicotina y productos similares deberán colocarse en su entrada, en lugar visible, carteles que anuncien esta prohibición y los lugares, en los que, en su caso, se encuentren las zonas habilitadas para su consumo. Estos carteles estarán redactados en castellano y en la lengua cooficial con las exigencias requeridas por las normas autonómicas correspondientes.

Cuatro. El régimen de infracciones aplicable al consumo y venta de dispositivos susceptibles de liberación de nicotina es el establecido para los productos del tabaco en las letras a), b), d) y f) del apartado 2 y en las letras a), b), c), f), l) y ñ) del apartado 3 del artículo 19, siendo el régimen sancionador el concordante para las mismas previsto en el Capítulo V:»

«Disposición adicional decimotercera. Régimen de publicidad, promoción y patrocinio aplicable a los dispositivos susceptibles de liberación de nicotina y productos similares.

Uno. A los dispositivos susceptibles de liberación de nicotina y productos similares les será de aplicación lo establecido para los productos del tabaco en el Capítulo III, teniendo en cuenta que las citas a las expendedorías de tabaco y timbre del Estado deben entenderse a los establecimientos de venta de dichos dispositivos.

Dos. El régimen de infracciones aplicable a la publicidad, promoción y patrocinio de los dispositivos susceptibles de liberación de nicotina es el establecido para los productos del tabaco en el apartado 4 del artículo 19, siendo el régimen sancionador el concordante para las mismas previsto en el Capítulo V.»

### JUSTIFICACIÓN

Consideramos que la regulación del cigarrillo electrónico ha de ponerse al mismo nivel que el resto de productos del tabaco, sin excepciones, lo cual implica:

Idénticas restricciones al consumo que las ya existentes para los productos del tabaco,  
Idénticas restricciones a la publicidad, promoción y patrocinio que las ya existentes para los productos del tabaco.

También consideramos que para evitar el inicio temprano en el uso del cigarrillo electrónico y para disuadir de utilizarlo como complemento del tabaco se ha de equiparar la política fiscal que se le aplica al del resto de productos del tabaco. Se trata de ajustar mejor a la legislación comunitaria.

### ENMIENDA NÚM. 142

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final nueva**.

### ENMIENDA

De adición.

Disposición final nueva.

Se añade una nueva disposición final, a continuación de la disposición final segunda, con el siguiente contenido:

«Disposición final segunda bis (nueva). Modificaciones de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Uno. Los apartados 2 y 3 del artículo 11 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, y se añade un nuevo apartado 5 al artículo 11, que quedan redactados de la siguiente forma:

“Artículo 11. Legitimación para la defensa de derechos e intereses de consumidores y usuarios.

2. Cuando los perjudicados por un hecho dañoso sean un grupo de consumidores o usuarios cuyos componentes estén perfectamente determinados o sean fácilmente determinables, la legitimación para



# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 118

pretender la tutela de esos intereses colectivos corresponde a las asociaciones de consumidores y usuarios, al Ministerio Fiscal, al Instituto Nacional del Consumo y los órganos o entidades correspondientes de las Comunidades Autónomas y de las corporaciones locales competentes en materia de defensa de los consumidores y usuarios y a las entidades habilitadas a las que se refiere el artículo 6.1.8, así como a los propios grupos de afectados.

3. Cuando los perjudicados por un hecho dañoso sean una pluralidad de consumidores o usuarios indeterminada o de difícil determinación, la legitimación para demandar en juicio la defensa de estos intereses difusos corresponderá exclusivamente a las asociaciones de consumidores y usuarios, al Ministerio Fiscal, al Instituto Nacional del Consumo y los órganos o entidades correspondientes de [as Comunidades Autónomas y de las corporaciones locales competentes en materia de defensa de los consumidores y usuarios y a las entidades habilitadas a las que se refiere el artículo 6.1.8.º

5 (nuevo). El Ministerio Fiscal está legitimado para ejercer toda clase de acciones en defensa de los intereses generales, colectivos y difusos de los consumidores y usuarios.”

Dos. El epígrafe 1.º del apartado 1 del artículo 73 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, queda redactado de la siguiente forma:

“Artículo 73. Admisibilidad por motivos procesales de la acumulación de acciones.

1. Para que sea admisible la acumulación de acciones será preciso:

1.º Que el tribunal que deba entender de la acción principal posea jurisdicción y competencia por razón de la materia o por razón de la cuantía para conocer de la acumulada o acumuladas. Sin embargo, a la acción que haya de sustanciarse en juicio ordinario podrá acumularse la acción que, por sí sola, se habría de ventilar, por razón de su cuantía, en juicio verbal. Así mismo será posible la acumulación a las acciones promovidas para la defensa de los derechos e intereses colectivos y difusos de los consumidores y usuarios, la acción que haya de sustanciarse en juicio verbal por razón de la materia, y por este cauce, la que haya de ventilarse, por razón de su cuantía, en juicio ordinario.”

Tres. El párrafo inicial y la regla 1.ª del apartado 1 del artículo 221 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, quedan redactados de la siguiente forma:

“Artículo 221. Sentencias dictadas en procesos promovidos por asociaciones de consumidores o usuarios.

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos anteriores, las sentencias dictadas a consecuencia de demandas interpuestas por el Ministerio Fiscal, asociaciones de consumidores y usuarios, entidades legitimadas y grupos de afectados a que se refiere el artículo 11 de esta Ley estarán sujetas a las siguientes reglas:

1.ª Si se hubiere pretendido una condena dineraria, de hacer, no hacer o dar cosa específica o genérica, la sentencia estimatoria determinará individualmente los consumidores y usuarios que, conforme a las leyes sobre su protección, han de entenderse beneficiados por la condena.

Cuando la determinación individual no sea posible, la sentencia establecerá los datos, características y requisitos necesarios para poder exigir el pago y, en su caso, instar la ejecución o intervenir en ella, si la instara la asociación, entidad o grupo de afectados demandante.”

Cuatro. El apartado 1 del artículo 394 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, queda redactado de la siguiente forma:

“Artículo 394. Condena en las costas de la primera instancia.

1. En los procesos declarativos, las costas de la primera instancia se impondrán a la parte que haya visto rechazadas todas sus pretensiones, salvo que el tribunal aprecie, y así lo razone, que el caso presentaba serias dudas de hecho o de derecho, o se trate de una acción en defensa de los intereses generales, colectivos o difusos de los consumidores y usuarios interpuesta por grupos de afectados, por asociaciones de consumidores y usuarios o por las entidades legalmente habilitadas para ello sin manifiesta temeridad o mala fe.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 119

Para apreciar, a efectos de condena en costas, que el caso era jurídicamente dudoso se tendrá en cuenta la jurisprudencia recaída en casos similares.»»

### JUSTIFICACIÓN

Mejorar la eficacia y utilidad de las acciones colectivas frente a los abusos de las grandes empresas.

### ENMIENDA NÚM. 143

#### Del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC)

El Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya (GPEPC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final nueva**.

### ENMIENDA

De adición.

Disposición final nueva.

Se añade una nueva disposición final, a continuación de la anterior, con el siguiente contenido:

Disposición final segunda ter (nueva). Modificación de la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita.

El apartado 4 del artículo 6 de la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita, queda redactado de la siguiente forma:

«4. Inserción gratuita de anuncios o edictos, en el curso del proceso, que preceptivamente deban publicarse en periódicos oficiales, así como en el supuesto de acciones promovidas por asociaciones de consumidores y usuarios, para la defensa e intereses de los derechos de estos, los llamamientos a los afectados previstos en el artículo 15 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, a través de los medios de comunicación social de titularidad estatal previstos en el artículo 17.2 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.»

### JUSTIFICACIÓN

Facilitar el llamamiento legal de terceros en procesos para la protección de derechos e intereses difusos y colectivos.

El Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula 36 enmiendas al Proyecto de Ley por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Palacio del Senado, 13 de marzo de 2014.—El Portavoz, **Josep Lluís Cleries i González**.

### ENMIENDA NÚM. 144

#### Del Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU)

El Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Uno**.

### ENMIENDA

De modificación.

Redacción que se propone:

Artículo único. Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

El texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, queda modificado como sigue.

En todo el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, el término «consumidor y usuario» se deberá sustituir por «personas consumidoras y usuarias».

### JUSTIFICACIÓN

Se considera necesario adecuar el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, a la perspectiva de género.

### ENMIENDA NÚM. 145

#### Del Grupo Parlamentario Catalán en el Senado Convergència i Unió (GPCIU)

El Grupo Parlamentario Catalán en el Senado Convergència i Unió (GPCIU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Uno.**

### ENMIENDA

De modificación.

Redacción que se propone:

Artículo único. Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

El texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, queda modificado como sigue.

«Uno. Se modifica el artículo 3 que queda redactado en los siguientes términos:

“Artículo 3. Concepto General de consumidor y usuario.

A efectos de esta norma y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

Son también consumidores a efectos de esta norma:

a) Las personas físicas que mantengan una actividad como trabajadores autónomos, en el caso que suscriban contratos con doble finalidad, si el contrato se celebra con un objeto en parte relacionado y en parte no relacionado con la actividad comercial de la persona y el objeto comercial es tan limitado que no predomina en el contexto general del contrato.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 121

b) Las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica, que actúen, sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.”»

### JUSTIFICACIÓN

Se pretende realizar una transposición más adecuada de la Directiva mejorando el redactado del concepto general de consumidor y usuario acercándose más a la realidad socio-económica del Estado español donde la mayor parte de empresarios son autónomos o microempresas.

### ENMIENDA NÚM. 146

#### Del Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU)

El Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Doce.**

### ENMIENDA

De modificación.

Redacción que se propone:

Artículo único. Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

El texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, queda modificado como sigue.

«Doce. Se modifica el apartado 1 del artículo 60 que queda redactado en los siguientes términos:

“1. Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por un contrato u oferta correspondiente, el empresario deberá facilitarle de forma clara y comprensible la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas.”»

### JUSTIFICACIÓN

La expresión «salvo que dicha información resulte evidente por el contexto» es muy ambigua y se presta a interpretaciones diversas y, por tanto, a posibles conflictos entre las partes contratantes.

### ENMIENDA NÚM. 147

#### Del Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU)

El Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Doce.**

### ENMIENDA

De modificación.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 122

Redacción que se propone:

Artículo único. Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

El texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, queda modificado como sigue.

«Doce. Se modifica el apartado 4 del artículo 60 que queda redactado en los siguientes términos:

“4. La información precontractual debe facilitarse al consumidor y usuario de forma gratuita y al menos en castellano, sin perjuicio de las obligaciones de plena disponibilidad lingüística en aquellos territorios con diversas lenguas oficiales.”»

### JUSTIFICACIÓN

En relación a la lengua a utilizar en la información precontractual que debe facilitarse al consumidor y usuario debe tenerse en cuenta la cooficialidad de las lenguas en las CCAA con lenguas cooficiales.

### ENMIENDA NÚM. 148

#### Del Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU)

El Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho**.

### ENMIENDA

De modificación.

Redacción que se propone:

Artículo único. Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

El texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, queda modificado como sigue.

«Veintiocho. En el libro II se modifica el título III y se suprime el contenido del título IV, pasando el título V a enumerarse como IV. El título III queda redactado en los siguientes términos:

“(…)

Artículo 95. Servicios de intermediación en los contratos a distancia.

Los operadores de las técnicas de comunicación a distancia, entendiéndose por tales a las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que sean titulares de las técnicas de comunicación a distancia utilizadas por los empresarios tienen que garantizar el respeto de los derechos que este título reconoce a los consumidores y usuarios y cumplan las obligaciones que en él se les imponen.

(…)»

### JUSTIFICACIÓN

Entendemos que con la nueva definición de empresario y que recoge a los denominados intermediarios hace necesario cambiar los términos del precepto en el sentido de garantizar el respeto de los derechos.

### ENMIENDA NÚM. 149

#### Del Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU)

El Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho**.

### ENMIENDA

De modificación.

Redacción que se propone:

Artículo único. Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

El texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, queda modificado como sigue.

«Veintiocho. En el libro II se modifica el título III y se suprime el contenido del título IV, pasando el título V a enumerarse como IV. El título III queda redactado en los siguientes términos:

“(…)

Artículo 97. Información contractual de los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil.

(…)

k) En caso de que el consumidor y usuario ejercite el derecho de desistimiento tras la presentación de una solicitud con arreglo al artículo 98.8 o al artículo 99.3 la información de que en tal caso el consumidor y usuario deberá abonar al empresario unos gastos como consecuencia del ejercicio del derecho de desistimiento, de conformidad con el artículo 108.3.”»

### JUSTIFICACIÓN

El concepto razonable es un concepto jurídico indeterminado, generando inseguridad jurídica por ello proponemos la nueva redacción de la presente enmienda.

### ENMIENDA NÚM. 150

#### Del Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU)

El Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho**.

### ENMIENDA

De modificación.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 124

Redacción que se propone:

Artículo único. Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

El texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, queda modificado como sigue.

«Veintiocho. En el libro II se modifica el título III y se suprime el contenido del título IV, pasando el título V a enumerarse como IV. El título III queda redactado en los siguientes términos:

“(…)

Artículo 98. Requisitos formales de los contratos a distancia.

(…)

6. En aquellos casos en que sea el empresario el que se ponga en contacto telefónicamente con un consumidor y usuario para llevar a cabo la celebración de un contrato a distancia de prestación de servicios, deberá confirmar la oferta al consumidor y usuario por escrito, o salvo oposición del mismo, en cualquier soporte de naturaleza duradera. El consumidor y usuario sólo quedará vinculado una vez que haya aceptado la oferta mediante su firma o mediante el envío de su acuerdo por escrito, en papel o mediante correo electrónico, fax o sms.”»

### JUSTIFICACIÓN

Entendiendo la necesidad de ofrecer una mayor protección a los consumidores en la contratación telefónica, en el ámbito donde existe un riesgo, en cuanto a la posibilidad de que el consumidor no pueda llegar a conocer lo que realmente contrata dado su mayor complejidad, es en la contratación telefónica de servicios. Por ello proponemos que la obligación de confirmación por escrito se ciña a la contratación de servicios. En la contratación de productos este riesgo no existe. El consumidor recibe materialmente un día, un objeto en su domicilio momento a partir del cual puede ver lo que ha contratado y, si lo desea ejercitar el derecho de desistimiento de 14 días. En estos casos, dada la diferente naturaleza del objeto del contrato, no creemos que sea necesario introducir una nueva barrera a la contratación a de productos, como es la necesidad de reconfirmación a través de otro soporte de la compra realizada telefónicamente.

### ENMIENDA NÚM. 151

#### Del Grupo Parlamentario Catalán en el Senado Convergència i Unió (GPCIU)

El Grupo Parlamentario Catalán en el Senado Convergència i Unió (GPCIU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho**.

### ENMIENDA

De modificación.

Redacción que se propone:

Artículo único. Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

El texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, queda modificado como sigue.



«Veintiocho. En el libro II se modifica el título III y se suprime el contenido del título IV, pasando el título V a enumerarse como IV. El título III queda redactado en los siguientes términos:

“(…)

Artículo 107. Obligaciones y derechos del empresario en caso de desistimiento.

(…)

4. En caso de contratos para el suministro de agua, gas, electricidad —cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas—, o calefacción mediante sistemas urbanos, el empresario realizará las gestiones oportunas para devolver el cliente a su suministrador anterior o dar de baja el servicio antes de que transcurran los plazos reglamentados en la normativa aplicable, y en cualquier caso antes de transcurridos 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato del consumidor y usuario de conformidad con el artículo 106.»»

### JUSTIFICACIÓN

Se debe hacer una salvedad expresa que permita tener en cuenta las particularidades de los suministros de tracto continuo como el de agua, gas o electricidad —cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas— y calefacción mediante sistemas urbanos, ya que en las contrataciones que se realizan en relación con este tipo de servicios, salvo en el proceso de alta inicial, lo que realmente se está produciendo es un cambio de suministrador, y dicha contratación implica automáticamente la baja del contrato de suministro que se tenía previamente.

Cuando con posterioridad a esa contratación, y una vez iniciado el servicio, el consumidor ejerce su derecho al desistimiento de conformidad con lo dispuesto en el artículo 98.8 o en el artículo 99.3, no pretende renunciar a recibir el servicio con la consecuencia del corte del suministro, sino que lo pretendido es volver a ser suministrado en las condiciones que tenía previamente con su anterior suministrador. Por ello es necesario regular las gestiones necesarias y plazos máximos para que el servicio vuelva a ser prestado por el suministrador anterior, sin que el consumidor tenga que contactar con él y firmar un nuevo contrato, y sin riesgo a suspensiones del suministro mientras se finalizan estas gestiones.

Además hay que tener en cuenta que en el caso particular de los suministros de tracto continuo como el de agua, gas o electricidad —cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas— y calefacción mediante sistemas urbanos, los trámites relacionados tanto con el cambio de suministrador como con el corte y la baja del suministro no son automáticos, siendo lo habitual que impliquen actuaciones tanto para los dos suministradores implicados como para el gestor de la red de distribución. Por lo tanto esta Ley debe contemplar unos plazos razonables, similares a otros plazos puestos a disposición del consumidor y usuario para realizar gestiones análogas.

### ENMIENDA NÚM. 152

#### Del Grupo Parlamentario Catalán en el Senado Convergència i Unió (GPCIU)

El Grupo Parlamentario Catalán en el Senado Convergència i Unió (GPCIU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho**.

### ENMIENDA

De modificación.

Redacción que se propone:

Artículo único. Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

El texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, queda modificado como sigue.

«Veinte. En el libro II se modifica el título III y se suprime el contenido del título IV, pasando el título V a enumerarse como IV. El título III queda redactado en los siguientes términos:

“(…)

Artículo 108. Obligaciones y responsabilidad del consumidor y usuario en caso de desistimiento.

(…)

3. Cuando un consumidor y usuario ejerza el derecho de desistimiento tras haber realizado una solicitud de conformidad con lo dispuesto en el artículo 98.8 o en el artículo 99.3, abonará al empresario un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que haya informado al empresario del ejercicio del derecho de desistimiento, en relación con el objeto total del contrato. El importe proporcional que habrá de abonar al empresario se calculará sobre la base del precio total acordado en el contrato. En caso de que el precio total sea excesivo, el importe proporcional se calculará sobre la base del valor de mercado de la parte ya prestada del servicio.

En caso de contratos para el suministro de agua, gas, electricidad —cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas—, o calefacción mediante sistemas urbanos, el consumidor y usuario abonará al empresario el importe correspondiente al servicio efectivamente prestado hasta el momento en el que vuelva a ser suministrado por su suministrador anterior o sea dado de baja el servicio, lo que en cualquier caso se ha de producir antes de que transcurran 14 días naturales desde la fecha en que el empresario haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato del consumidor y usuario, de conformidad con el artículo 106.

4. El consumidor y usuario no asumirá ningún coste por:

a) La prestación de los servicios o el suministro de agua, gas o electricidad —cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas— o de calefacción mediante sistemas urbanos, de forma total o parcial, durante el período de desistimiento y el necesario para cesar el servicio, cuando:

(…).”»

### JUSTIFICACIÓN

Se debe hacer una salvedad expresa que permita tener en cuenta las particularidades de los suministros de tracto continuo como el de agua, gas o electricidad —cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas— y calefacción mediante sistemas urbanos, ya que en las contrataciones que se realizan en relación con este tipo de servicios, salvo en el proceso de alta inicial, lo que realmente se está produciendo es un cambio de suministrador, y dicha contratación implica automáticamente la baja del contrato de suministro que se tenía previamente.

Cuando con posterioridad a esa contratación, y una vez iniciado el servicio, el consumidor ejerce su derecho al desistimiento no pretende renunciar a recibir el servicio con la consecuencia del corte del suministro, sino que lo pretendido es volver a ser suministrado en las condiciones que tenía previamente con su anterior suministrador. Por ello es necesario regular los plazos máximos para que el servicio vuelva a ser prestado por el suministrador anterior, sin que el consumidor tenga que contactar con él y firmar un nuevo contrato, y sin riesgo a suspensiones del suministro mientras se finalizan estas gestiones.

Además hay que tener en cuenta que en el caso particular de los suministros de tracto continuo como el de agua, gas o electricidad —cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas— y calefacción mediante sistemas urbanos, los trámites relacionados tanto con el cambio de suministrador como con el corte y la baja del suministro no son automáticos, siendo lo habitual que impliquen actuaciones tanto a los dos suministradores implicados como al gestor de la red de distribución. Por lo tanto esta Ley debe contemplar unos plazos razonables, similares a otros plazos puestos a disposición del consumidor y usuario para realizar gestiones análogas, y también debe

contemplar el derecho del empresario a facturar el suministro efectivamente realizado durante ese tiempo, y la obligación del consumidor y usuario a abonar ese servicio.

### ENMIENDA NÚM. 153

#### Del Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU)

El Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Apartado nuevo. Dos bis.**

#### ENMIENDA

De adición.

Redacción que se propone:

Artículo único. Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

El texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, queda modificado como sigue.

«Dos bis. Se añade un nuevo apartado 4 al artículo 18 que queda redactado en los siguientes términos:

“(…)

4. Será obligatoria la rotulación en braille de la fecha de caducidad de los medicamentos y, en general, de los bienes, productos y materiales peligrosos para los consumidores.

Asimismo, se habilitará un sistema digital de acceso al contenido de los prospectos de los medicamentos y de las fichas de seguridad de los bienes, productos y materiales peligrosos, que deberá respetar los parámetros del diseño para todas las personas.”»

#### JUSTIFICACIÓN

Las personas con discapacidad, como consumidores y usuarios se enfrentan en muchas ocasiones a la falta de información correcta, completa y comprensible sobre productos, bienes y servicios, de ahí la necesidad de eliminar barreras físicas y de comunicación. Así mismo, en cumplimiento con la Convención Internacional sobre Derechos de las Personas con Discapacidad ratificada por el Estado español, pretendemos con la presente enmienda ampliar la rotulación en braille de los medicamentos a la fecha de caducidad, ya que ahora solo es obligatorio el nombre y el principio activo. También la regulación de la rotulación obligatoria en braille de los materiales peligrosos (lejías, detergentes, abrasivos, ácidos, explosivos, etc.) por seguridad del consumidor. Por último, pretendemos que se habilite un sistema digital de acceso, con arreglo a parámetros de diseño universal, al contenido de los prospectos de medicamentos y de las fichas de seguridad de los materiales peligrosos.

### ENMIENDA NÚM. 154

#### Del Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU)

El Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Apartado nuevo. Dos ter.**

### ENMIENDA

De adición.

Redacción que se propone:

Artículo único. Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

El texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, queda modificado como sigue.

«Dos ter. Se añade un nuevo párrafo al apartado 2 segundo párrafo del artículo 19 que queda redactado en los siguientes términos:

“(…)

En las relaciones con consumidores y usuarios se reputarán como prácticas comerciales desleales el comportamiento contrario a la buena fe de un empresario o profesional por resultar contrario a la diligencia profesional, entendida ésta como el nivel de competencia y cuidados especiales que cabe esperar de un empresario conforme a las prácticas honestas del mercado determinadas en la normativa, que distorsione o pueda distorsionar de manera significativa el comportamiento económico del consumidor medio o del miembro medio del grupo destinatario de la práctica, si se trata de una práctica comercial dirigida a un grupo concreto de consumidores.”»

### JUSTIFICACIÓN

Dado que este artículo del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios aborda una definición ya reflejada en la Ley de Competencia Desleal, resulta oportuno traer al propio articulado la propia definición de práctica comercial desleal.

### ENMIENDA NÚM. 155

#### Del Grupo Parlamentario Catalán en el Senado Convergència i Unió (GPCIU)

El Grupo Parlamentario Catalán en el Senado Convergència i Unió (GPCIU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Apartado nuevo. Tres bis.**

### ENMIENDA

De adición.

Redacción que se propone:

Artículo único. Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

El texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, queda modificado como sigue.

«Tres bis. Se modifica el apartado 5 del artículo 19 que queda redactado en los siguientes términos:

“5. En relación con las prácticas comerciales relativas a servicios financieros y bienes inmuebles, se establecerán normas legales o reglamentarias que ofrezcan una mayor protección al consumidor o

usuario, debiendo incluirse en las mismas cláusulas reforzadas de apoyo a las personas con discapacidad que lo precisen por sus circunstancias personales o sociales.”»

### JUSTIFICACIÓN

Las personas con discapacidad, como consumidores y usuarios se enfrentan en muchas ocasiones a la falta de información correcta, completa y comprensible sobre productos, bienes y servicios, de ahí la necesidad de eliminar barreras físicas y de comunicación. Así mismo, en cumplimiento con la Convención Internacional sobre Derechos de las Personas con Discapacidad ratificada por el Estado español, con la presente enmienda pretendemos dar una mayor protección a los consumidores y usuarios con discapacidad en relación a los productos financieros y de bienes inmuebles.

### ENMIENDA NÚM. 156

#### Del Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU)

El Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Apartado nuevo. Cinco bis.**

### ENMIENDA

De adición.

Redacción que se propone:

Artículo único. Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

El texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, queda modificado como sigue.

«Cinco bis. Se añade un nuevo apartado 3 al artículo 24 que queda redactado en los siguientes términos:

3. No obstante lo anterior, el órgano judicial competente suspenderá los procedimientos iniciados por asociaciones de consumidores cuando de oficio o a instancia de parte, incluso tercero interesado, el Juez constate que mantienen convenios y acuerdos de colaboración y contratos, de manera directa o a través de otras organizaciones distintos a los recogidos en el Capítulo II del Título II de este Texto Refundido con la parte demandada o quién sea competidor en el mercado del demandado, todo ello para garantizar la ausencia de conflicto de interés en el procedimiento interpuesto.»

### JUSTIFICACIÓN

De modo particular se hace referencia a la propuesta de inclusión de un punto 3 al artículo 24, trasladando a nuestro ordenamiento jurídico las previsiones contenidas en la Recomendación de la Unión Europea, de 11 de junio de 2013, sobre «los principios comunes aplicables a los mecanismos de recurso colectivo de cesación o de indemnización en los Estados miembros en caso de violación de los derechos reconocidos por el derecho de la unión» (2013/396/UE). Con ello se pretende depurar el ejercicio de la acción colectiva separando si procede a organizaciones que puedan actuar con parapeto de las propias entidades demandas, tal y como existe en nuestro ordenamiento procesal penal la figura del conflicto de interés.

### ENMIENDA NÚM. 157

#### Del Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU)

El Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Apartado nuevo. Cinco ter.**

#### ENMIENDA

De adición.

Redacción que se propone:

Artículo único. Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

El texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, queda modificado como sigue.

«Cinco ter. Se modifica el apartado 1 del artículo 38 que queda redactado en los siguientes términos:

“1. Como órgano nacional de consulta y representación institucional de los consumidores y usuarios a través de sus organizaciones, el Consejo de Consumidores y Usuarios integrará las asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito supraautonómico que, atendiendo a su implantación territorial, número de socios, trayectoria en el ámbito de la protección de los consumidores y usuarios y programas de actividades a desarrollar, sean más representativas. También integrará a las asociaciones más representativa de las personas con discapacidad y sus familias.”»

#### JUSTIFICACIÓN

Consideramos que las condiciones de participación institucional del movimiento social de la discapacidad deberían mejorar. En el caso que nos ocupa las personas con discapacidad tienen un interés legítimo en participar como grupo muy amplio de consumidores y usuarios.

### ENMIENDA NÚM. 158

#### Del Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU)

El Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Apartado nuevo. Ocho bis.**

#### ENMIENDA

De adición.

Redacción que se propone:

Artículo único. Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

El texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, queda modificado como sigue.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 131

«Ocho bis. Se añade un nuevo apartado 4 al artículo 54 que queda redactado en los siguientes términos:

“En los procesos a los que se refiere el artículo 53, no se impondrán costas en primera instancia a las asociaciones de consumidores que las hubieran interpuesto.”»

### JUSTIFICACIÓN

Esta medida viene a garantizar que las asociaciones que interpongan acciones colectivas disfrutarán además del beneficio de Justicia Gratuita, del de no tener ningún riesgo de imposición de costas al menos en la primera instancia con lo que se evita cualquier carga o gravamen económico que pueda desincentivar a la presentación de estas acciones colectivas.

### ENMIENDA NÚM. 159

#### Del Grupo Parlamentario Catalán en el Senado Convergència i Unió (GPCIU)

El Grupo Parlamentario Catalán en el Senado Convergència i Unió (GPCIU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Apartado nuevo. Veintisiete bis.**

### ENMIENDA

De adición.

Redacción que se propone:

Artículo único. Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

El texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, queda modificado como sigue.

«Veintisiete bis. Se añade un nuevo apartado 7 al artículo 87 que queda redactado en los siguientes términos:

“7. Aquellas estipulaciones que en contratos de préstamo o crédito de garantía hipotecaria en los que el bien hipotecado sea la vivienda familiar, firmados tras la entrada en vigor de este artículo o que tengan saldo pendiente de amortización en tal fecha, fijen un límite a la variación a la baja del tipo de interés contratado y reúnan al menos UNA de las siguientes características:

- a) Que sólo se haya fijado en el contrato un límite a la bajada de tipos, pero no a la subida.
- b) Que el límite establecido a la bajada de los tipos de interés sea igual o mayor al 40% del valor de índice de referencia aplicable en el momento de la contratación.
- c) Que la diferencia entre el límite fijado en contrato para el alza y la baja de los tipos de interés sea igual o mayor a 4 puntos porcentuales.”»

### JUSTIFICACIÓN

Se ha incluido también un nuevo punto 7 al artículo 87 para incluir como abusivas las denominadas cláusulas suelo que no respeten los mínimos recogidas por la disposición propuesta, dado el manifiesto perjuicio que provocan a los consumidores por la vulneración del justo equilibrio de las partes tal y como es línea jurisprudencial de todos los Tribunales en nuestro país.



### ENMIENDA NÚM. 160

#### Del Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU)

El Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Apartado nuevo. Veintinueve bis.**

#### ENMIENDA

De adición.

Redacción que se propone:

Artículo único. Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

El texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, queda modificado como sigue.

«Veintinueve bis. Se modifica el artículo 126 que queda redactada en los siguientes términos:

“Artículo 126. Información de la garantía.

En los productos deberá entregarse en todo caso al consumidor, formalizada por escrito o en cualquier soporte duradero aceptado por el consumidor y usuario, y con el contenido mínimo previsto en el artículo anterior, la garantía comercial, en la que constará expresamente los derechos que este título concede al consumidor y usuario de acuerdo con la garantía legal de conformidad, en el caso de falta de conformidad con el contrato y que estos derechos son independientes y compatibles con la garantía comercial.”»

#### JUSTIFICACIÓN

Se pretende aclarar el sentido de este artículo que parece contradictorio, dado que se obliga a formalizar la garantía comercial en cualquier producto de naturaleza duradera indicando los derechos de la garantía legal y su compatibilidad con la garantía comercial.

La información en relación a la existencia de una garantía jurídica de conformidad es obligatoria para todos los bienes que se comercializan, no únicamente para aquellos de naturaleza duradera.

### ENMIENDA NÚM. 161

#### Del Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU)

El Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición adicional nueva.**

#### ENMIENDA

De adición.

Redacción que se propone:

«Disposición adicional xxx:

El Gobierno, en el plazo de 3 meses, modificará la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil para que en los casos de ejecución hipotecaria de la vivienda habitual y la persona deudora tenga la consideración de objetivamente vulnerable, según la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 133

la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social, el juez derive a las partes a una mediación previa, acotada temporalmente, que suspenda el procedimiento judicial iniciado, con el fin de facilitar acuerdos de medidas alternativas al lanzamiento y la ejecución hipotecaria entre las entidades financieras y las personas afectadas.»

### JUSTIFICACIÓN

Regular la mediación obligatoria entre las entidades financieras y las personas afectadas por ejecución hipotecaria de la vivienda habitual con el fin de llegar a medidas alternativas al lanzamiento y la ejecución hipotecaria.

### ENMIENDA NÚM. 162

#### Del Grupo Parlamentario Catalán en el Senado Convergència i Unió (GPCIU)

El Grupo Parlamentario Catalán en el Senado Convergència i Unió (GPCIU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición adicional nueva**.

### ENMIENDA

De adición.

Redacción que se propone:

«Disposición adicional xxx:

El Gobierno, en el plazo de 6 meses, modificará la legislación pertinente al objeto de permitir que en materia de servicios básicos la persona consumidora y usuaria pueda dirigir sus reclamaciones a su compañía suministradora o prestadora de servicios, o bien a la compañía titular de la red, en base al principio de responsabilidad objetiva, sin perjuicio de que esta pueda repetir a la compañía suministradora o prestadora de servicios.»

### JUSTIFICACIÓN

Se pretende que en el supuesto que una compañía suministradora o prestadora de un servicio no pueda dar respuesta al consumidor por no ser la titular de la red, el consumidor puede reclamar a la compañía propietaria de la red a pesar de que no sea esta quien le suministre o preste el servicio.

### ENMIENDA NÚM. 163

#### Del Grupo Parlamentario Catalán en el Senado Convergència i Unió (GPCIU)

El Grupo Parlamentario Catalán en el Senado Convergència i Unió (GPCIU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición adicional nueva**.

### ENMIENDA

De adición.

Redacción que se propone:

«Disposición adicional xxx. Creación de un Fondo de garantía para la protección de los consumidores vulnerables.

Reglamentariamente el Gobierno atenderá el mandato contenido en la Directiva 2009/72/CE, de 13 de julio de 2009, sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad, por el cual los estados miembros deben adoptar las medidas adecuadas para garantizar el suministro eléctrico a los consumidores vulnerables.

A tal efecto creará un fondo, con cargo a los Presupuestos Generales del Estado, destinado a garantizar que no se produzcan cortes de suministro eléctricos o gasistas para dichos consumidores.»

### JUSTIFICACIÓN

La Directiva 2009/72/CE, de 13 de julio de 2009, sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad y por la cual se deroga la Directiva 2003/54/CE, en relación con el suministro eléctrico contiene el mandato a los estados miembros de adoptar las medidas adecuadas para garantizar el suministro eléctrico a los consumidores vulnerables.

Sin embargo, el Gobierno ha hecho caso omiso a este mandato, ignorando que la coyuntura económica general ha provocado una gran dificultad a muchas familias para atender los gastos de suministro energético, eléctrico y de gas, especialmente durante los meses de invierno.

Esta enmienda pretende cubrir este gap y garantizar una protección en materia energética a las personas que se hallan en una situación de vulnerabilidad económica.

### ENMIENDA NÚM. 164

#### Del Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU)

El Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final décima**.

### ENMIENDA

De Modificación.

Redacción que se propone:

«Disposición final décima. Modificación de la disposición adicional séptima de la Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública.

Uno. Se modifica el apartado 5 con la siguiente redacción:

“5. Las Administraciones sanitarias de las distintas Comunidades Autónomas, para inscribir en el correspondiente Registro general de centros, servicios y establecimientos sanitarios las unidades asistenciales /consultas de psicología, requerirán que el interesado haya obtenido el título de Máster de Psicología Sanitaria o el de Psicólogo especialista en Psicología Clínica.

Sin perjuicio de lo previsto en el párrafo anterior, se mantiene el procedimiento transitorio previsto en el número 2 de la disposición adicional sexta de la Ley 5/2011, de 29 de marzo, de Economía Social, durante un plazo de cinco años desde la entrada en vigor de la presente Ley.”

Dos. Se añade un nuevo apartado 6 con la siguiente redacción:

“6. Los psicólogos que hayan obtenido la inscripción de unidades asistenciales/consultas de psicología en un registro de centros, servicios y establecimientos sanitarios, al amparo de lo previsto en el párrafo segundo del anterior apartado 5, así como los psicólogos que presten servicios en dichos centros y lo puedan probar por cualquier medio admitido en derecho, podrán seguir ejerciendo actividades sanitarias en la misma u otra comunidad autónoma, con posterioridad a la fecha de vencimiento del plazo de cinco años indicado en el citado apartado, sin que en estos supuestos sea necesario ostentar para realizar una nueva inscripción, el título oficial de psicólogo especialista en Psicología Clínica o el Máster en Psicología General Sanitaria.”

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 135

Tres. Se añade un nuevo apartado 7, que queda redactado de la siguiente manera:

“7. No obstante lo previsto en el anterior apartado 4, los psicólogos que a la fecha de entrada en vigor de la Ley 5/2011, de 29 de marzo, estuvieran desempeñando actividades sanitarias en centros, establecimientos y servicios del Sistema Nacional de Salud o concertados con él, en puestos de trabajo de Psicólogos para cuyo acceso no se hubiera requerido estar en posesión del título de psicólogo especialista en Psicología Clínica, podrán seguir desempeñando dichas tareas en ese centro o en otros, y no podrán ser removidos de sus puestos por no ostentar dicho título.

Estos psicólogos podrán acogerse a lo previsto en el apartado 6 de ésta disposición, si solicitan su inscripción en el correspondiente registro de centros, servicios y establecimientos sanitarios para ejercer actividades sanitarias en unidades asistenciales/consultas de psicología del ámbito privado, aun cuando no ostenten el Máster en Psicología General Sanitaria.”»

### JUSTIFICACIÓN

Se propone modificar también el punto 5 de la Disposición Adicional séptima de la Ley General de Salud Pública, en el sentido de ampliar el régimen transitorio de 3 a 5 años, hasta octubre de 2016. El plazo establecido de 2 años tendría sentido si, de acuerdo con lo previsto en el punto 2 de dichas disposiciones transitorias, el Gobierno hubiese establecido en el plazo de 6 meses desde la entrada en vigor, 6 de octubre de 2011, las condiciones generales a las que debían ajustarse los planes de estudio para la obtención del título de Psicólogo General sanitario. Estas condiciones generales no se aprobaron a los 6 meses, sino casi dos años después, a mediados del 2013. Por este motivo, en octubre de 2014 resultará imposible exigir el título de PGS pues nadie podrá tenerlo al no existir universidad alguna que imparta el Máster. Así entendemos necesario dar un margen de 2 años, que además servirá para que más gente pueda adecuarse a las medidas que se proponen en los puntos 6 y 7 que se pretenden modificar.

Por otro lado, parece más justo y lógico que la medida afecte no solo a aquellos que tienen una consulta o unidad asistencial autorizada por la respectiva comunidad autónoma, sino también a los trabajadores o colaboradores de dichos centros.

Por último, y en cuanto a los psicólogos que trabajen en centros públicos o concertados se propone que la medida les sea beneficiosa no solo en el centro en que trabajen sino en otros centros en los que puedan trabajar en un futuro. De no ser así podrían verse sometidos a presiones injustas y la medida no les serviría en la práctica para adecuar su situación a la nueva legislación.

### ENMIENDA NÚM. 165

#### Del Grupo Parlamentario Catalán en el Senado Convergència i Unió (GPCIU)

El Grupo Parlamentario Catalán en el Senado Convergència i Unió (GPCIU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final decimotercera**.

### ENMIENDA

De supresión.

### JUSTIFICACIÓN

El establecimiento de la metodología para el cálculo del precio de la electricidad es una cuestión técnica que afecta directamente a todos los consumidores y operadores por tanto, debe establecerse sin improvisaciones y una vez se haya efectuado el correspondiente debate, en el contexto de una política energética con objetivos a medio y largo plazo. No tiene sentido que el Gobierno legisle en esta Ley de consumidores y usuarios sobre un tema tan relevante de la política energética.

### ENMIENDA NÚM. 166

#### Del Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU)

El Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final nueva**.

#### ENMIENDA

De adición.

Redacción que se propone:

Disposición Final (nueva) xxx. Modificación de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

La Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, queda modificada como sigue.

«Uno. Se modifica el apartado 5 del artículo 11 que queda redactada en los siguientes términos:

5. El órgano judicial competente suspenderá los procedimientos iniciados por asociaciones de consumidores y grupos de afectados a los que se refiere el apartado 2 de este artículo cuando de oficio o a instancia de parte, incluso tercero interesado, el Juez constate que mantienen convenios y acuerdos de colaboración y contratos, de manera directa o a través de otras organizaciones distintos a los recogidos en el Capítulo II del Título II del TRLGDCU con la parte demandada o quién sea competidor en el mercado del demandado, todo ello para garantizar la ausencia de conflicto de interés en el procedimiento interpuesto.

En estos casos, en el momento de la presentación de la acción de cesación el demandante deberá aportar junto con el escrito de demanda, declaración jurada del representante legal en el que se recoja el porcentaje que respecto de los ingresos totales del grupo o asociación representan los ingresos provenientes del demandado o sus competidores en el mercado.

Además, en caso de que la acción sea ejercitada por una asociación de consumidores el Juez oficiará al Registro Estatal o autonómico en su caso de Asociaciones de Consumidores para que le sean aportada la documentación a la que hace referencia el Capítulo II del Título II del TRLGDCU, para que certifique si la asociación demandante cumple con los requisitos previstos en el TRLGDCU para estas entidades.

La medida suspensiva contenida en los dos párrafos anteriores, no procederá en los casos en los que, aun existiendo algún tipo de convenio con las entidades demandadas o sus competidores, éstos reúnan los requisitos del Capítulo II del Título II del TRLGDCU según el certificado emitido por el organismo correspondiente.

En caso de que, el Juez aplicara la medida de suspensión temporal prevista en este artículo recopilará todo tipo de documentación y en el plazo de un mes se pronunciará sobre la legitimación del demandante, así como la procedencia o no de que la acción continúe. Si el Juez, negara la legitimación a la entidad demandante, dará traslado en el plazo de cinco días al Ministerio Fiscal para que se subrogue, en su caso, en la posición de dicha entidad así como oficiará al Instituto Nacional de Consumo y organismos equivalentes a nivel autonómico para que comuniquen a las organizaciones inscritas en los registros oportunos la posibilidad de intervención en el procedimiento.»

#### JUSTIFICACIÓN

Con esta propuesta venimos a trasladar a nuestro ordenamiento jurídico las previsiones contenidas en la Recomendación de la Unión Europea de 11 de junio de 2013 sobre «los principios comunes aplicables a los mecanismos de recurso colectivo de cesación o de indemnización en los Estados miembros en caso de violación de los derechos reconocidos por el derecho de la unión» (2013/396/UE). En su Punto III esta recomendación plantea una serie de pautas sobre la financiación de las entidades capacitadas para interponer acciones de este tipo. En su número 14, esta Recomendación recoge textualmente que «La parte demandante debería declarar al órgano jurisdiccional, al iniciarse el procedimiento, el origen de los fondos que va a utilizar para sufragar la acción judicial.» Su punto 15 en particular establece que «El órgano jurisdiccional debería suspender el procedimiento cuando, en el caso de que se utilicen recursos financieros aportados por un tercero y exista conflicto de intereses entre el tercero y la parte demandante

y sus miembros». Asimismo el número 16 letra C) de esta misma recomendación pone de manifiesto que «cuando una acción de recurso colectivo esté financiada por un tercero privado, este tendrá prohibido financiar una acción colectiva contra un demandado que sea un competidor del proveedor de fondos.» Esta limitación responde perfectamente al principio de independencia que deben tener las organizaciones de consumidores en el ejercicio de sus actuaciones en defensa de los consumidores.

### ENMIENDA NÚM. 167

#### Del Grupo Parlamentario Catalán en el Senado Convergència i Unió (GPCIU)

El Grupo Parlamentario Catalán en el Senado Convergència i Unió (GPCIU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final nueva**.

#### ENMIENDA

De adición.

Redacción que se propone:

Disposición Final (nueva) xxx. Modificación de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

La Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, queda modificada como sigue.

Uno. Se modifica el artículo 15 y se adicionan dos nuevos apartados 5 y 6, que queda redactada en los siguientes términos:

1. En los procesos promovidos por asociaciones o entidades constituidas para la protección de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, o por los grupos de afectados, se llamará el juzgado competente llamará por todos los medios aceptados en Derecho al proceso a quienes tengan la condición de perjudicados por haber sido consumidores del producto o usuarios del servicio que dio origen al proceso, para que puedan hacer valer su derecho o interés individual de forma conjunta, de forma que se produzca la acumulación de la acción que ejercita la Asociación, la acción que ejercita la Asociación en nombre de sus socios y la acción que ejercitan los particulares después del llamamiento a través de dicho procedimiento. Este llamamiento se hará por el Secretario judicial publicando la admisión de la demanda en medios de comunicación con difusión en el ámbito territorial en el que se haya manifestado la lesión de aquellos derechos o intereses.

2. Cuando se trate de un proceso en el que estén determinados o sean fácilmente determinables los perjudicados por el hecho dañoso, el demandante o demandantes deberán haber comunicado previamente su propósito de presentación de la demanda a todos los interesados mediante los mecanismos de preparación del procedimiento previsto en esta norma. En este caso, tras el llamamiento, el consumidor o usuario podrá intervenir en el proceso en cualquier momento, pero sólo podrá realizar los actos procesales que no hubieran precluido.

Los poderes públicos competentes garantizarán las medidas de apoyo necesarias para una amplia y adecuada difusión de información sobre la interposición de demandas. Reglamentariamente se determinarán los requisitos y criterios para garantizar esta difusión entre los consumidores y usuarios afectados en su caso.

(...)

5. Sin perjuicio de lo establecido en el punto 2, para el cumplimiento de las exigencias de este artículo, una vez admitida a trámite en su caso la demanda, el juzgado competente adoptará todas aquellas medidas necesarias para un llamamiento eficaz al resto de afectados. En particular, en aquellos supuestos en los que los afectados hayan suscrito un contrato o cualquier otro documento escrito o acuerdo del que se deriven consecuencias económicas o de otra naturaleza para los afectados, se requerirá que el demandado aporte a la mayor brevedad al juzgado, con las prevenciones, garantías y formalidades que el juzgado determine en orden a cumplir la normativa de protección de datos, los listados íntegros con los datos identificativos completos para que el juzgado pueda hacer el llamamiento oportuno al objeto exclusivo de dar cumplimiento a las exigencias de este artículo 15. El cumplimiento en sus términos de



este artículo se realizará de forma que los datos de carácter personal sean custodiados en todo momento por el Secretario judicial, asegurándose que se da estricto cumplimiento a la Ley de Protección de Datos y su normativa de desarrollo. Para ello, emitirá las comunicaciones oportunas a todos los afectados, de común acuerdo con la parte demandante.

6. El cumplimiento de los requisitos establecidos en este artículo permitirá la admisión a trámite de la acción iniciada por las asociaciones a que se refiere el artículo 11 de esta ley que, en defensa de los intereses colectivos y difusos de los consumidores y usuarios, tengan subsidiariamente por pretensión además de la cesación o retractación de determinadas cláusulas o prácticas comerciales, acciones resolutorias de contrato, indemnizatorias o resarcitorias.»

### JUSTIFICACIÓN

Para garantizar un llamamiento eficaz al proceso a los concretos consumidores o usuarios perjudicados por haber sido consumidores del producto o usuarios del servicio que dio origen al proceso, los poderes públicos deberán poner en marcha una serie de medidas que garanticen tal difusión. El número 10 de la reciente Recomendación de la Unión Europea de 11 de junio de 2013 sobre «los principios comunes aplicables a los mecanismos de recurso colectivo de cesación o de indemnización en los Estados miembros en caso de violación de los derechos reconocidos por el derecho de la unión» (2013/396/UE) plantea esta necesidad cuando determina que «los Estados miembros debería garantizar que la entidad representante o el grupo de demandantes puedan difundir información sobre la presunta violación de derechos reconocidos por el Derecho de la Unión y su intención de interponer una acción de cesación, así como sobre un caso de daños masivos y su intención de interponer una acción por daños y perjuicios en forma de recurso colectivo».

En segundo lugar, suelen encontrarse en acciones grupos de consumidores que están determinados, o, al menos, son fácilmente determinables. En las relaciones de consumo entre la entidad financiera o aseguradora y el cliente, generalmente va a existir un negocio jurídico, en forma de contrato o en forma de orden del cliente para inversión o similares, que va a materializar la condición de afectado del usuario. Si el objeto del proceso versa, por ejemplo, sobre una cláusula contractual abusiva, como pueda ser una cláusula suelo, o sobre procedimientos de actuación en la venta de productos de inversión, en todos los casos existe documentación que justifica la utilización del servicio demandado y que permite cuantificar e individualizar a cada uno de los posibles perjudicados. Sin embargo la práctica judicial nos ha enseñado la falsedad de ese aserto en la justa medida en que múltiples Juzgados y Tribunales, con arreglo a los más variopintos motivos, han obstaculizado y paralizado el legítimo ejercicio de la acción colectiva.

En particular se han incorporado dos puntos 5 y 6 a este artículo 15, al objeto de resolver la cuestión planteada sobre comunicación de inicio de un procedimiento colectivo y el acceso a datos para informar del mismo. El propósito es impedir que la aportación de tales datos y su protección legal sea esgrimida por las entidades demandadas (únicas concededoras y poseedoras de los potenciales perjudicados) para impedir este legítimo derecho de los afectados a sumarse a una acción colectiva.

### ENMIENDA NÚM. 168

#### Del Grupo Parlamentario Catalán en el Senado Convergència i Unió (GPCIU)

El Grupo Parlamentario Catalán en el Senado Convergència i Unió (GPCIU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final nueva**.

### ENMIENDA

De adición.

Redacción que se propone:

Disposición Final (nueva) xxx. Modificación de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

La Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, queda modificada como sigue.



# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 139

«Uno. Se adiciona un párrafo final al artículo 43, que queda redactada en los siguientes términos:

Artículo 43. Prejudicialidad civil.

(...)

Corresponderá en todo caso a la parte que alega la excepción acreditar la existencia de un proceso previo así como de todos y cada uno de los requisitos exigidos para la admisión de la citada excepción.

Contra el auto que deniegue la petición cabrá recurso de reposición, y contra el auto que acuerde la suspensión cabrá presentar recurso de apelación.»

### JUSTIFICACIÓN

Con esta modificación se trata de evitar otro obstáculo sin sentido a la tutela judicial de los consumidores. Un consumidor que acciona en un procedimiento distinto al de la acción de cesación, tiene derecho a un resarcimiento inmediato ya que éste no se ha solicitado en otro momento posterior, máxime a la vista de la lentitud con la que se están sustanciando los grandes procedimientos colectivos, que además podrían ser demorados por las entidades.

### ENMIENDA NÚM. 169

#### Del Grupo Parlamentario Catalán en el Senado Convergència i Unió (GPCIU)

El Grupo Parlamentario Catalán en el Senado Convergència i Unió (GPCIU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final nueva**.

### ENMIENDA

De adición.

Redacción que se propone:

Disposición Final (nueva) xxx. Modificación de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

La Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, queda modificada como sigue.

«Uno. Se modifica el punto 1.º del apartado 1 del artículo 221, que queda redactada en los siguientes términos:

1.ª Si se hubiere pretendido una condena dineraria, de hacer, no hacer o dar cosa específica o genérica, la sentencia estimatoria determinará individualmente los consumidores y usuarios que, conforme a las leyes sobre su protección, han de entenderse beneficiados por la condena. En estas sentencias se establecerán en todo caso las características objetivas que han de reunir los beneficiarios de la eventual ejecución y requisitos a que hace referencia el artículo 519 de esta ley.»

### JUSTIFICACIÓN

Se añade este punto al art. 221 para clarificar el régimen relativo a las sentencias estimatorias de intereses colectivos o difusos para garantizar de esta forma los efectos favorables para los consumidores que reúnan los requisitos.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 140

### ENMIENDA NÚM. 170

#### Del Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU)

El Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final nueva**.

#### ENMIENDA

De adición.

Redacción que se propone:

Disposición Final (nueva) xxx. Modificación de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

La Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, queda modificada como sigue.

Uno. Se modifica el apartado 3 del artículo 222, que queda redactada en los siguientes términos:

3. La cosa juzgada afectará a las partes del proceso en que se dicte y a sus herederos y causahabientes. A los sujetos no litigantes, titulares de los derechos que fundamenten la legitimación de las partes conforme a lo previsto en el artículo 11 de esta Ley, no afectará la cosa juzgada cuando la resolución resulte desfavorable a sus legítimos intereses.

En los supuestos de contratación en masa y en aquellos casos en los que existan indicios de afectar a una pluralidad de afectados o contratantes de diversos territorios, la existencia de acciones colectivas o agrupadas iniciadas por una o varias Asociaciones de Consumidores cuyos efectos puedan ser extensivos a la generalidad de consumidores y usuarios no afectarán al curso de acciones individuales o colectivas iniciadas por sujetos distintos en cualquier momento del procedimiento. Se entenderá que no concurre litispendencia si los demandantes, considerados uno a uno, fueran personas distintas en una y otra acción.

#### JUSTIFICACIÓN

En base a lo estipulado en este precepto, las entidades bancarias alegan sistemáticamente la existencia de litispendencia en las demandas que consumidores individuales articulan en contra de ellas, si previamente una asociación de consumidores ha interpuesto demanda por un tema similar en base a la legitimación que les concede el artículo 11 de la Ley de Enjuiciamiento Civil. La sola existencia de un procedimiento iniciado por una asociación de consumidores y usuarios, por un grupo de afectados o por el Ministerio Fiscal impedirían de manera absoluta a los consumidores individuales defender sus derechos ante los órganos judiciales. Esta postura atenta claramente contra un principio fundamental elemental de nuestro ordenamiento jurídico, al que nuestro texto constitucional le dio rango de derecho fundamental, como es el de tutela judicial efectiva del artículo 24 de nuestra Carta Magna, ya que se impide a un consumidor individual obtener una resolución de fondo de su litigio, sin olvidar el principio rector reconocido en el artículo 51 de nuestro propio Texto Constitucional.

### ENMIENDA NÚM. 171

#### Del Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU)

El Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final nueva**.

#### ENMIENDA

De adición.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 141

Redacción que se propone:

Disposición Final (nueva) xxx. Modificación de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

La Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, queda modificada como sigue.

Uno. Se modifica el apartado 1 del artículo 394, que queda redactada en los siguientes términos:

En los procesos declarativos, las costas de la primera instancia se impondrán a la parte que haya visto rechazadas todas sus pretensiones, salvo que el tribunal aprecie, y así lo razone, que el caso presentaba serias dudas de hecho o de derecho, o se trate una acción a que se refiera el artículo 53 del Real Decreto Legislativo 1/2007 interpuesta por asociaciones de consumidores, sin manifiesta temeridad o mala fe.

### JUSTIFICACIÓN

Tradicionalmente uno de los motivos que impiden a las organizaciones de consumidores la activación de acciones colectivas en defensa de los consumidores y usuarios es la posibilidad de la condena en costas que les repercutiría muy negativamente de forma económica aún cuando están litigando en interés de una globalidad de consumidores. Esto supone una seria limitación al legítimo ejercicio de tutela de los derechos de los consumidores y usuarios. Por ello, proponemos que tanto en sede de la ley de consumidores y usuarios como en sede procesal, se limite la imposición de costas a organizaciones de consumidores que interpongan acciones en defensa de los intereses generales, colectivos o difusos de los consumidores y usuarios constituyendo la justificación de la propuesta que realizamos, precisamente, la especial legitimación para la interposición de este tipo de acciones, que excepciona la general al no requerir que la asociación actora sea titular directo de la relación jurídica.

### ENMIENDA NÚM. 172

#### Del Grupo Parlamentario Catalán en el Senado **Convergència i Unió (GPCIU)**

El Grupo Parlamentario Catalán en el Senado **Convergència i Unió (GPCIU)**, al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final nueva**.

### ENMIENDA

De adición.

Redacción que se propone:

Disposición Final (nueva) xxx. Modificación de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

La Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, queda modificada como sigue.

Uno. Se adiciona un párrafo segundo al artículo 519, que queda redactada en los siguientes términos:

Si en el plazo máximo de 1 año desde que se dictara sentencia a que se refiere el artículo 221 de esta ley no se hubiera procedido a ejecutarse la misma por falta de identificación de los consumidores y usuarios afectados, con la cantidad que restase en esa fecha se dotará un fondo gestionado por el Instituto Nacional del Consumo o el organismo competente en consumo de las Comunidades Autónomas destinado a las asociaciones de consumidores referidas en el artículo 11 que, en su caso, hayan interpuesto o vayan a interponer acciones colectivas. El objetivo de este fondo será el de sufragar todos aquellos gastos que se deriven del desarrollo de acciones de información, formación y promoción de los consumidores para la efectividad de estas actuaciones, excluyendo expresamente los gastos judiciales que correrán a cargo de las organizaciones promotoras.

Reglamentariamente se determinará los criterios de gestión de dicho fondo así como los requisitos de su concesión, cuantificación y límites.

### JUSTIFICACIÓN

El artículo 519 de la Ley de Enjuiciamiento Civil trata de obtener de los tribunales un reconocimiento de que los consumidores afectados pueden beneficiarse de una sentencia previa dictada en el ejercicio de una acción colectiva en defensa de los intereses difusos. El problema que se plantea en la actual normativa se da en aquellos supuestos en los que no es posible ejecutar de manera práctica esta pretensión de condena dineraria determinada en una sentencia declarativa y, en consecuencia, el infractor sale beneficiado.

Para que ello no suceda, y en orden a establecer procedimiento eficaces para la defensa de los consumidores y usuarios como determina la Constitución, proponemos la creación de un fondo que permita servir en su caso, de apoyo a aquellas organizaciones de consumidores que fomenten o inicien acciones colectivas. Este fondo iría destinado, por ejemplo, a las previsiones que se establecen en el artículo 15.2 d esta ley en orden a asegurar una adecuada difusión entre los afectados de las demandas interpuestas.

### ENMIENDA NÚM. 173

#### Del Grupo Parlamentario Catalán en el Senado Convergència i Unió (GPCIU)

El Grupo Parlamentario Catalán en el Senado Convergència i Unió (GPCIU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final nueva**.

### ENMIENDA

De adición.

Redacción que se propone:

Disposición Final (nueva) xxx. Modificación de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

La Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, queda modificada como sigue.

«Uno. Se adiciona una nueva Disposición Adicional Séptima.

En el plazo de seis meses desde la entrada en vigor de esta ley el Ministerio de Justicia regulará por decreto ley el contenido reglamentario a que se refiere el artículo 519 segundo párrafo.»

### JUSTIFICACIÓN

En coherencia con la enmienda anterior.

### ENMIENDA NÚM. 174

#### Del Grupo Parlamentario Catalán en el Senado Convergència i Unió (GPCIU)

El Grupo Parlamentario Catalán en el Senado Convergència i Unió (GPCIU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final nueva**.

### ENMIENDA

De adición.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 143

Redacción que se propone:

Disposición Final (nueva) xxx. Modificación de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

La Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, queda modificada como sigue.

«Uno. Se modifica el punto 1.º del apartado 1 del artículo 73, que queda redactada en los siguientes términos:

1.º Que el tribunal que deba entender de la acción principal posea jurisdicción y competencia por razón de la materia o por razón de la cuantía para conocer de la acumulada o acumuladas. Sin embargo, a la acción que haya de sustanciarse en juicio ordinario podrá acumularse la acción que, por si sola, se habría de ventilar, por razón de su cuantía, en juicio verbal. Así mismo será posible acordar la acumulación en procesos promovidos para la defensa de los derechos e intereses de los consumidores, de la acción que hayan de sustanciarse en juicio verbal por razón de la materia, y por este cauce, con la que haya de ventilarse, por razón de cuantía, en juicio ordinario.»

### JUSTIFICACIÓN

Facilitar la acumulación de las acciones de carácter inhibitorio y de reparación de daños y perjuicios causados tanto a los consumidores y usuarios como al interés general, así como otras acciones atípicas que resulten concurrentes.

### ENMIENDA NÚM. 175

#### Del Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU)

El Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final nueva**.

### ENMIENDA

De adición.

Redacción que se propone:

Disposición Final (nueva) xxx. Modificación de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

La Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, queda modificada como sigue.

«Uno. Se adiciona una causa 7.ª al apartado 1 del artículo 557 que queda redactada en los siguientes términos:

7.ª En materia de consumidores y usuarios, la nulidad de una cláusula o pacto que implique la improcedencia del despacho de la ejecución.

Dos. Se adiciona una causa 8.ª al apartado 1 del artículo 557 que queda redactada en los siguientes términos:

8.ª En materia de consumidores y usuarios, la nulidad de una cláusula o pacto que implique la reducción del importe por el que deba despacharse la ejecución. En este caso, el ejecutado, al oponerse, deberá indicar la cantidad que considere debida.»

### JUSTIFICACIÓN

Para modificar el procedimiento de ejecución hipotecaria, privilegio procesal de los bancos para una tutela judicial reforzada, que surgió a principios del siglo pasado en un contexto que nada tiene que ver

con la situación de crisis actual, sobre todo teniendo en cuenta que se trata de un proceso en el que el deudor prácticamente nada puede alegar u oponer.

### ENMIENDA NÚM. 176

#### Del Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU)

El Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final nueva**.

#### ENMIENDA

De adición.

Redacción que se propone:

Disposición Final (nueva) xxx. Modificación de la Ley 1/1996, de 10 de enero, de asistencia jurídica gratuita.

La Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica gratuita, queda modificada como sigue.

«Uno. Se adiciona el apartado 4 del Artículo 6 que queda redactada en los siguientes términos:

Inserción gratuita de anuncios y edictos, en el curso del proceso, que preceptivamente deban publicarse en periódicos oficiales, así como en el supuesto de acciones promovidas por asociaciones de consumidores y usuarios, para la defensa e intereses de los derechos de estos, los llamamientos a los afectos previstos en el artículo 15 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, a través de los medios de comunicación social de titularidad pública previstos en el artículo 17.2 TRLGDCU.»

#### JUSTIFICACIÓN

Posibilitar el llamamiento legal de terceros en procesos para la protección de derechos e intereses colectivos y difusos.

### ENMIENDA NÚM. 177

#### Del Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU)

El Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final nueva**.

#### ENMIENDA

De adición.

Redacción que se propone:

Disposición Final (nueva) xxx. Modificación de la Ley Orgánica del 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, queda modificada como sigue.

«Uno. Se suprime el subapartado d) del apartado 2 del artículo 86 ter de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial.»

### JUSTIFICACIÓN

Se trata de una norma de competencia objetiva anómala, distorsionadora del sistema general de distribución de la competencia objetiva entre la jurisdicción civil de primera instancia y la mercantil especializada.

#### 1. La competencia mercantil en materia de condiciones generales.

El art. 86 ter, apartado 2, d) de la Ley Orgánica del Poder Judicial atribuye a los juzgados de lo mercantil el conocimiento de las «acciones relativas a condiciones generales de la contratación en los casos previstos en la legislación sobre esa materia».

En el sistema de atribución de competencias de la jurisdicción mercantil especializada, la norma supone un elemento extraño, pues atribuye competencia objetiva en función de una categoría general inespecífica, —las condiciones generales de la contratación—, mientras que el resto de competencias se determinan en función de la materia que constituye el objeto de la acción afirmada. Las condiciones generales pueden estar presentes en cualquier clase de contrato, sea este civil o mercantil, con independencia de la materia sobre la que verse.

En primera aproximación, analizando el tenor literal de la norma, puede sostenerse que «acciones» con nomen iuris específico, contempladas en la Ley de Condiciones Generales de la Contratación (Ley 7/1998, de 13 de abril, LCG en adelante) son las colectivas de cesación, retractación, y mero declarativa (art. 12), por lo que la competencia de los juzgados de lo mercantil se limitaría exclusivamente al enjuiciamiento de las acciones colectivas relativas a condiciones generales de la contratación. La interpretación carece de lógica, pues conocidamente estos órganos jurisdiccionales carecen de medios personales y materiales específicos que permitan gestionar con mayor eficacia las acciones de clase.

Sin embargo resulta obligado constatar: a) que junto con las acciones típicas, la LCG contempla la posibilidad de un control concreto, legitimando a los interesados individuales (art. 8); b) el doble control de incorporación y de contenido puede fundamentarse también en la normativa general que disciplina la nulidad contractual; y c) «legislación sobre la materia» no es sólo la LCG, sino también el TRLCU, en la medida en que éste contempla también el control frente a las cláusulas abusivas en contratos con consumidores (art. 80), introduciendo, además, la acción de cesación (art. 53).

Por ello, la jurisprudencia, de forma prácticamente unánime, ha considerado que la competencia del art. 86 ter orgánico comprende también el enjuiciamiento de las acciones individuales frente a contratos con condiciones generales, tanto si se invoca el control de incorporación como el control de contenido respecto de una o varias condiciones generales.

#### 2. Distorsiones del sistema

##### 2.1. La acumulación de acciones.

El problema surge porque en la práctica judicial la acción de nulidad de las condiciones generales suele invocarse, en acumulación objetiva, conjuntamente con acciones ordinarias de ineficacia contractual (nulidad o anulabilidad del contrato); también resulta sólito que la acción se plantee por vía reconvenzional, para oponerse a una reclamación del predisponente en exigencia del cumplimiento del contrato.

Ello obliga a entender que ni la acumulación ni la reconvencción resultan posibles, pues los órganos que tienen atribuida la competencia objetiva sobre unas y otras son diferentes: juzgados de lo mercantil para las condiciones generales y juzgados de primera instancia para las acciones ordinarias de nulidad contractual o de reclamación con base en un contrato.

Tal situación es susceptible de vulnerar la efectividad de la tutela judicial, constitucionalmente reconocida, si se obliga al actor adherente a desacumular las acciones o si se impide la formulación de la reconvencción, obligando a formular las pretensiones ante otro órgano jurisdiccional, con el riesgo añadido de pronunciamientos contradictorios lesivo para la seguridad jurídica.

##### 2.2. La oposición a la ejecución.

Situación semejante se plantea en los casos en los que frente a la acción hipotecaria (u otra acción ejecutiva) ejercitada en vía ejecutiva el ejecutado pretende oponer el carácter abusivo de la cláusula,



posibilidad introducida por la reforma del art. 552.1 de la Ley de Enjuiciamiento Civil por la Ley 1/2013 de 14 de mayo.

En la mayoría de las ocasiones la abusividad se fundamentará en la triple técnica de control de incorporación, transparencia y contenido (cfr. STS 9 de mayo de 2013) frente a la estipulación (normalmente condición general del contrato de préstamo hipotecario) pretendidamente abusiva, con lo que se tiene que el juez competente para la ejecución hipotecaria (el juez de primera instancia) carece de competencia objetiva para conocer de la causa de oposición.

La práctica judicial está conociendo de soluciones bienintencionadas e imaginativas a todos estos supuestos; pero en todo caso se trata de soluciones no uniformes, con quiebra una vez más del principio general de la seguridad jurídica.

Por estas razones se propone la supresión de la competencia especial de los juzgados mercantiles, lo que determinará su atribución general a los juzgados de primera instancia.

### ENMIENDA NÚM. 178

#### Del Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU)

El Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final nueva**.

#### ENMIENDA

De adición.

Redacción que se propone:

Disposición Final (nueva) xxx. Modificación de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias contra el tabaquismo y reguladora de la venta, suministro, consumo y publicidad.

La Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias contra el tabaquismo y reguladora de la venta, suministro, consumo y publicidad, queda modificada como sigue.

«Uno. Se adiciona una Disposición adicional (nueva) que queda redactada en los siguientes términos:

Disposición adicional (nueva). Venta y suministro de dispositivos susceptibles de liberación de nicotina y productos similares.

1. Únicamente se permitirá la venta de dispositivos susceptibles de liberación de nicotina y productos similares, recargas y complementos, en aquellos establecimientos comerciales dedicados exclusivamente a la venta de dichos dispositivos y en estancos.

2. Se prohíbe vender o entregar a personas menores de dieciocho años dispositivos susceptibles de liberación de nicotina y productos similares, así como sus recargas y complementos. Igualmente, se prohíbe su venta por personas menores de dieciocho años.»

#### JUSTIFICACIÓN

La ley 28/2005 ya preveía en su artículo 3.2 que «se prohíbe vender o entregar a personas menores de 18 años, productos del tabaco, así como cualquier otro producto que le imite e incite a fumar. En particular se prohíbe la venta de dulces, refrigerios, juguetes y otros objetos que tengan forma de productos del tabaco y puedan resultar atractivos para los menores». En estricta aplicación de este artículo ya estaría prohibida la venta de estos productos a menores. Pero la experiencia de estos años de venta nos demuestra que hay que incidir en esta prohibición toda vez que la dispersión de establecimientos comerciales que se dedican a la venta de estos productos provoca una enorme dificultad, cuando no la imposibilidad, de control tanto sobre los destinatarios de la venta como la calidad y salubridad de los productos que se venden.

La implicación sanitaria en el consumo de dichos dispositivos, atendiendo a su posible carácter adictivo y potencialmente tóxico, obliga a que la administración pública deba abordar el control tanto los dispositivos, como las cargas y recargas de los mismos cosa casi imposible de llevar a cabo ante la dispersión actual de puntos de venta.

Así mismo, es obligación de la administración cuidar que el uso de dichos dispositivos y sus cargas se centre exclusivamente en la decisión meditada y consciente de las personas mayores de edad, de ahí la especial protección que respecto de estos dispositivos se propone para los jóvenes.

Se propone la venta en establecimientos dedicados únicamente a la venta de estos dispositivos y en estancos toda vez que la OMS en su informe de julio 2013 reitera que cabe tener respecto de estos dispositivos una posición de precaución. Así pues, la propuesta de limitación de venta se acoge a dicha prevención restringiendo los puntos de venta. Se propone los establecimientos de venta exclusiva toda vez que al dedicarse únicamente al comercio de este producto deben cuidar de la calidad del producto que ofrecen, es sencillo determinar el origen y calidad de los productos ofertados en los mismos. Respecto de los estancos porque habiendo sido considerado por el Organismo Autónomo Comisionado para el Mercado de Tabacos como artículo de fumador, es el lugar más indicado para su venta. Además se trata de un colectivo concesionario del estado, que venden productos destinados únicamente a mayores de edad, y por lo tanto acostumbrado a discriminar en su actividad diaria de venta entre mayores y menores de edad, y afectado y conocedor del alcance de la Ley 28/2005 objeto de la presente enmienda.

### ENMIENDA NÚM. 179

#### Del Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU)

El Grupo Parlamentario Catalán en el Senado *Convergència i Unió* (GPCIU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final nueva**.

#### ENMIENDA

De adición.

Redacción que se propone:

Disposición Final (nueva) xxx. Modificación de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.

La Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, queda modificada como sigue.

«Uno. Se adiciona una Disposición adicional vigésimo primera, que queda redactada en los siguientes términos:

Disposición Adicional vigésimo primera. “Sociedad de agentes distribuidores y comercializadores de gas natural y electricidad”.

1. Los agentes distribuidores y comercializadores de gas natural y electricidad deberán formar parte de una sociedad mercantil con objeto social exclusivo, cuyas funciones serán las de proponer mejoras de normativa y optimizar procesos operativos relativos a la comercialización, contratación y suministro y la elaboración y publicación de estadísticas sobre su cumplimiento. También realizará, entre otras, labores de acceso a información de comercializadores y distribuidores, en los términos legalmente previstos, labores informativas sobre cambios de suministrador, labores de difusión de normativa y procedimientos y labor formativa a los agentes comercializadores y distribuidores de gas natural y electricidad, realizando sus funciones simultáneamente en los sectores del gas natural y de la electricidad. Asimismo, y cuando lo solicite la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia, o las Administraciones competentes, colaborará con ellas en el proceso de cambios de suministrador.

El Gobierno podrá encomendar a la sociedad mercantil citada otras funciones relacionadas con el proceso de los cambios de suministrador en las condiciones que reglamentariamente se determinen.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 148

2. En su capital deberán participar los distribuidores y comercializadores de gas natural y de electricidad con los siguientes porcentajes de participación:

- Distribuidores de energía eléctrica: 15%
- Distribuidores de gas natural: 15%
- Comercializadores de energía eléctrica: 35%
- Comercializadores de gas natural: 35%

Dentro de la cuota de cada grupo de sujetos, la participación correspondiente a cada empresa se realizará en función de la energía circulada a través de sus instalaciones, en el caso de los distribuidores, y de la energía vendida en el caso de los comercializadores, no pudiendo resultar una participación superior al 20% por grupo de sociedades y adecuándose la participación de las empresas al menos cada dos años.

En el caso de que según la energía circulada y vendida de un grupo de sociedades la participación superase una cuota del 20%, el exceso se repartirá entre los restantes sujetos proporcionalmente a las cuotas previas.

El Gobierno asegurará el derecho a una representación mínima a nuevos entrantes.

3. La sociedad mercantil se financiará sobre la base de las cuotas de sus socios.

4. Para el ejercicio de su actividad esta sociedad podrá acceder a las Bases de Datos de Consumidores y Puntos de Suministro de gas y de electricidad de los distribuidores y comercializadores, y deberá facilitar los datos obtenidos a los comercializadores que lo soliciten en las condiciones que reglamentariamente se determinen.

Reglamentariamente se establecerá la información que los diferentes sujetos deben suministrar a la Sociedad.

5. La sociedad mercantil remitirá con carácter anual una memoria de actividades al Ministerio de Industria, Energía y Turismo y a la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia.

6. La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia supervisará la actividad de esta sociedad y participará en sus actividades.»

«Dos. Se modifica la Disposición Transitoria tercera, que queda redactada en los siguientes términos:

Disposición transitoria tercera. Oficina de cambios de suministrador.

La Oficina de Cambios de Suministrador seguirá desempeñando hasta el 30 de junio de 2014 las funciones que tenía atribuidas conforme a lo dispuesto en el artículo 47 bis de la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, en el artículo 83 bis de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, y en su normativa de desarrollo.

A partir de esta fecha, todas las funciones de supervisión de los cambios de suministro serán desempeñadas por la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia, que tendrá acceso a las Bases de Datos de Consumidores y Puntos de Suministro de gas y de electricidad. En concreto, las funciones que pasarán a ser desempeñadas por la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia serán las siguientes de entre las señaladas en el Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio, por el que se regula la Oficina de Cambios de Suministrador, en su Artículo 3: funciones a), o), q) y r).

A partir del 1 de julio de 2014, entrará en funcionamiento la sociedad mercantil en cuyo capital han de participar los distribuidores y comercializadores de electricidad y gas, a la que se refiere la Disposición Adicional vigésimo primera de esta Ley.

En tanto no se desarrollen reglamentariamente las funciones de esta Sociedad de agentes distribuidores y comercializadores de gas natural y electricidad, sus funciones serán aquellas no asumidas por la Comisión Nacional de Los Mercados y la Competencia de entre las establecidas en el Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio, por el que se regula la Oficina de Cambios de Suministrador, en su Artículo 3.»

### JUSTIFICACIÓN

La Oficina de Cambios de Suministrador («OCSUM») se creó mediante la Ley 17/2007, de 4 de julio, por la que se modifica la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico y la Ley 12/2007, de 2 de julio, por la que se modifica la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos. En ellas se

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 149

definía como el ente responsable de la supervisión de los cambios de suministrador conforme a los principios de transparencia, objetividad e independencia.

Tanto la CNE en su informe 16/2013 como la CNC en su informe IPN 103/13 han manifestado sus dudas sobre la conveniencia de que las funciones de supervisión sobre las actividades de cambio de suministrador recayeran en una sociedad formada por los agentes, en tanto que éstos forman parte del accionariado de la sociedad.

Por ello, tiene sentido que la supervisión de las actividades de los agentes sea llevada a cabo por los Organismos Reguladores, CNE o CNMC, por lo que tendría justificación la desaparición de la Oficina de Cambios de Suministrador.

Sin embargo, hay varios aspectos que, una vez desaparecida OCSUM, hacen necesaria la existencia de una sociedad de agentes, debidamente autorizada y supervisada, que permita que los agentes comercializadores y distribuidores de gas y electricidad puedan disponer de un punto de encuentro que cuente con las debidas garantías y con la debida participación del Regulador.

Por una parte, la OCSUM hasta su desaparición, se ha demostrado como un foro único e imprescindible de todos los agentes para homogenizar criterios, proponer mejoras normativas y solucionar problemas operativos con la agilidad y eficacia que precisa un mercado dinámico y la elaboración y publicación de informes estadísticos que muestren su impacto en la operativa y en el servicio. En este sentido el trabajo realizado por OCSUM en su papel de punto de encuentro de todos los agentes ha redundado en un claro beneficio para el consumidor, al fomentar la competencia (facilita la actividad de pequeños agentes y nuevos entrantes), y agilizar y homogenizar procesos y criterios. Este aspecto es imprescindible y, por ejemplo, sin la existencia de una sociedad de agentes que funcione como un Foro para discusión de aspectos operativos entre agentes, sería tremendamente difícil, por no decir imposible, poner en práctica medidas tan complejas como el nuevo Proyecto de Real Decreto sobre metodología del Precio Voluntario al Pequeño Consumidor.

No se pueden acometer tantos cambios ni de tanto calado sin que los agentes alcancen acuerdos en aspectos funcionales y operativos y esto solo es posible realizarlo si se cuenta con una Sociedad como la que se solicita crear.

Además de todo este trabajo de gran valor, hay que incidir en que se realizaría a coste cero para las arcas públicas, y por tanto para el consumidor, ya que los propios agentes son los que soportarían sus costes de un modo proporcional a su participación en el accionariado de esta sociedad, lo que supone para los pequeños agentes un coste mínimo.

Por ello, se propone que esta nueva sociedad mercantil en la que participen los agentes distribuidores y comercializadores de gas natural y electricidad sea creada, dejándose para el desarrollo normativo el detalle de sus funciones y su organización.

---

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula una enmienda al Proyecto de Ley por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Palacio del Senado, 13 de marzo de 2014.—El Portavoz Adjunto, **José Miguel Camacho Sánchez**.

### ENMIENDA NÚM. 180 Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final decimocuarta**.

#### ENMIENDA

De modificación.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 150

Se modifica la disposición final decimocuarta, quedando como sigue:

Se introducen en las disposiciones adicionales duodécima y decimotercera en la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco, sin perjuicio de las adaptaciones necesarias que deban realizarse a la normativa comunitaria que se apruebe sobre el tema concreto objeto de regulación en este precepto, que quedan redactadas como sigue:

«Disposición adicional duodécima. Consumo, venta y suministro de dispositivos susceptibles de liberación de nicotina y productos similares.

Uno. El consumo de dispositivos susceptibles de liberación de nicotina y productos similares queda sometido a las mismas previsiones establecidas para el consumo de productos del tabaco que se recogen en los artículos 6, 7 y 8 y en las disposiciones adicionales sexta, segundo párrafo; octava y décima de esta ley.

Dos. La venta y suministro de dispositivos susceptibles de liberación de nicotina y productos similares queda sometido a las mismas previsiones establecidas para la venta y suministro de productos del tabaco que se recogen en los apartados 2, 3 y 5 del artículo 3 y en las letras a), b), c), d), e) y f) del artículo 5.

Tres. En los centros o dependencias en los que existe prohibición legal de consumo de dispositivos susceptibles de liberación de nicotina y productos similares deberán colocarse en su entrada, en lugar visible, carteles que anuncien esta prohibición y los lugares, en los que, en su caso, se encuentren las zonas habilitadas para su consumo. Estos carteles estarán redactados en castellano y en la lengua cooficial con las exigencias requeridas por las normas autonómicas correspondientes.

Cuatro. El régimen de infracciones aplicable al consumo y venta de dispositivos susceptibles de liberación de nicotina es el establecido para los productos del tabaco en las letras a), b), d) y f) del apartado 2 y en las letras a), b), c), f), l) y ñ) del apartado 3 del artículo 19, siendo el régimen sancionador el concordante para las mismas previsto en el Capítulo V.»

«Disposición adicional decimotercera. Régimen de publicidad, promoción y patrocinio aplicable a los dispositivos susceptibles de liberación de nicotina y productos similares.

Uno. A los dispositivos susceptibles de liberación de nicotina y productos similares les será de aplicación lo establecido para los productos del tabaco en el Capítulo III, teniendo en cuenta que las citas a las expendedorías de tabaco y timbre del Estado deben entenderse a los establecimientos de venta de dichos dispositivos.

Dos. El régimen de infracciones aplicable a la publicidad, promoción y patrocinio de los dispositivos susceptibles de liberación de nicotina es el establecido para los productos del tabaco en el apartado 4 del artículo 19, siendo el régimen sancionador el concordante para las mismas previsto en el Capítulo V.»

### MOTIVACIÓN

Consideramos que la regulación del cigarrillo electrónico ha de ponerse al mismo nivel que el resto de productos del tabaco, sin excepciones, lo cual implica:

Idénticas restricciones al consumo que las ya existentes para los productos del tabaco,  
Idénticas restricciones a la publicidad, promoción y patrocinio que las ya existentes para los productos del tabaco.

También consideramos que para evitar el inicio temprano en el uso del cigarrillo electrónico y para disuadir de utilizarlo como complemento del tabaco se ha de equiparar la política fiscal que se le aplica al del resto de productos del tabaco. Se trata de ajustar mejor a la legislación comunitaria.

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula 21 enmiendas al Proyecto de Ley por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Palacio del Senado, 13 de marzo de 2014.—El Portavoz Adjunto, **José Miguel Camacho Sánchez**.

### ENMIENDA NÚM. 181

#### Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Trece**.

#### ENMIENDA

De modificación.

Se modifica el apartado trece del artículo único, quedando como sigue:

«Trece. Se adiciona el artículo 60 bis con la siguiente redacción:

“Artículo 60 bis. Pagos adicionales.

1. Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por cualquier contrato u oferta, el empresario deberá obtener su consentimiento expreso para todo pago adicional a la remuneración acordada para la obligación contractual principal del empresario. Estos suplementos opcionales se comunicarán de una manera clara y comprensible y su aceptación por el consumidor y usuario se realizará sobre una base de opción de inclusión. Si el empresario no ha obtenido el consentimiento expreso del consumidor y usuario, pero lo ha deducido utilizando opciones por defecto que éste debe rechazar para evitar el pago adicional, el consumidor y usuario tendrá derecho al reembolso del doble dicho pago.

2. (Resto igual).»

#### MOTIVACIÓN

Se incorpora una medida punitiva, con el objeto de desincentivar este tipo de actuaciones, fundamentada en el artículo 24 de la Directiva 2001/83/UE.

### ENMIENDA NÚM. 182

#### Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Dieciséis**.

#### ENMIENDA

De modificación.

Al apartado dieciséis del artículo único.

Se modifica el apartado 3 del artículo 66 bis del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado dieciséis del artículo único, quedando como sigue:

«3. Cuando el consumidor ejerza su derecho a resolver el contrato, mediante comunicación extrajudicial dirigida al empresario dándolo por resuelto o fijando la fecha en que se producirá la resolución, el empresario deberá proceder a reembolsar, sin ninguna demora indebida... (Resto igual).»

#### MOTIVACIÓN

Aclarar el modo en que el consumidor manifiesta su intención de ejercer el derecho de resolución del contrato previsto en el apartado 2 del 66 bis.



# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 152

### ENMIENDA NÚM. 183

Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Dieciocho.**

#### ENMIENDA

De adición.

Al apartado dieciocho del artículo único.

Se añade un nuevo apartado al artículo 66 quater del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado dieciocho del artículo único, con el siguiente contenido:

«3. En todo caso, el consumidor podrá oponer una excepción de dispensa de la obligación de pago o custodia del suministro o servicio no solicitado, cuyo contrato será considerado nulo de pleno derecho.»

#### MOTIVACIÓN

Se trata de introducir una vía de oposición a la exigencia de pago de un servicio o suministro no solicitado por el consumidor.

### ENMIENDA NÚM. 184

Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Diecinueve.**

#### ENMIENDA

De modificación.

Se modifica el apartado 2 del artículo 67 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado diecinueve del artículo único, quedando como sigue:

«2. Las normas de protección en materia de contratos a distancia y de garantías contenidas en el Título III y en los artículos 114 a 126... (Resto igual).»

#### MOTIVACIÓN

Mantener el régimen vigente.

### ENMIENDA NÚM. 185

Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Diecinueve.**

#### ENMIENDA

De supresión.



# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 153

Al apartado diecinueve del artículo único.

Se suprime el apartado 1 del artículo 67 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado diecinueve del artículo único.

### MOTIVACIÓN

Tal y como señala el informe del Consejo de consumidores y Usuarios de España, el Gobierno introduce una modificación del artículo 67, en materia de ley aplicable, que no viene obligada por el texto de la Directiva y que rebaja el actual nivel de protección contemplado en el derecho armonizado de las directivas de consumo. Se propone la aplicación preferente del Reglamento 593/2008, en vez del derecho armonizado de las directivas, cuando el citado Reglamento establece la prevalencia de estas.

---

### ENMIENDA NÚM. 186 Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintitrés.**

### ENMIENDA

De modificación.

Se modifica el segundo párrafo del apartado 2 del artículo 76 bis del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado veintitrés del artículo único, quedando como sigue:

«En el supuesto de que el empresario no reintegre todas las cantidades abonadas en virtud del contrato complementario en el plazo señalado, el consumidor y usuario podrá reclamar que se le pague el doble de la suma adeudada, incrementándose esta cantidad en un 20% por cada mes que exceda el plazo fijado en el párrafo anterior, y sin perjuicio a su derecho de ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en lo que excedan de dicha cantidad. Corresponde al empresario la carga de la prueba sobre el cumplimiento del plazo.»

### MOTIVACIÓN

Incorporar una medida coercitiva con el efecto de evitar la dilación en el tiempo en el reembolso de las cantidades abonadas por el consumidor.

---

### ENMIENDA NÚM. 187 Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veinticuatro.**

### ENMIENDA

De adición.

Al apartado veinticuatro del artículo único.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 154

Se añade un nuevo párrafo al artículo 77 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado veinticuatro del artículo único, quedando como sigue:

«En el supuesto previsto en el apartado anterior, el empresario titular del contrato principal deberá comunicar a la entidad con la que se suscribió el contrato de crédito la resolución del contrato principal, instándole a resolver el contrato complementario de crédito.»

### MOTIVACIÓN

Evitar que, tras el ejercicio del derecho de desistimiento por el consumidor, la entidad financiera siga reclamando el cumplimiento del contrato complementario de crédito.

### ENMIENDA NÚM. 188 Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho.**

### ENMIENDA

De modificación.

Al apartado veintiocho del artículo único.

Se modifica el apartado 4 del artículo 92 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado veintiocho del artículo único, quedando como sigue:

«4. Todos los contratos y ofertas celebrados fuera del establecimiento mercantil, incluidos los de importe inferior a 50 euros, se presumen sometidos a las disposiciones de este título, correspondiendo al empresario la prueba en contrario.»

### MOTIVACIÓN

Con la inclusión expresa de los contratos de importe inferior a 50 euros queda claro que el legislador nacional opta por incluir todo tipo de contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil para proteger al consumidor, ya que normalmente, estos contratos suelen ser de pequeña cuantía.

### ENMIENDA NÚM. 189 Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho.**

### ENMIENDA

De modificación.

Al apartado veintiocho del artículo único.

Se modifica el primer párrafo del artículo 95 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado veintiocho del artículo único, quedando como sigue:

«Los operadores de las técnicas de comunicación a distancia, entendiéndose por tales a las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que sean titulares de las técnicas de comunicación a distancia

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 155

utilizadas por los empresarios, están obligados a que éstos respeten los derechos que este título reconoce a los consumidores y usuarios y cumplan las obligaciones que en él se les imponen.»

### MOTIVACIÓN

Se deben establecer los deberes y obligaciones de los operadores de las técnicas de comunicación a distancia respecto de los empresarios de una forma clara y suprimir los deseos, ya que las normas jurídicas deben contener mandatos.

### ENMIENDA NÚM. 190

#### Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho.**

### ENMIENDA

De modificación.

Al apartado veintiocho del artículo único.

Se modifica el epígrafe e) del apartado 1 del artículo 97 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado veintiocho del artículo único, quedando como sigue:

«e) El precio total de los bienes o servicios, incluidos los impuestos y tasas, o, si el precio no puede calcularse razonablemente de antemano por la naturaleza de los bienes o de los servicios, la forma en que se determina el precio, así como, cuando proceda, todos los gastos adicionales de transporte, entrega, de los medios de pago que pueda utilizar el consumidor, postales y cualquier otro gasto... (Resto igual).»

### MOTIVACIÓN

Mejora de la información al consumidor sobre el precio total de los bienes o servicios.

### ENMIENDA NÚM. 191

#### Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho.**

### ENMIENDA

De modificación.

Al apartado veintiocho del artículo único.

Se modifica el epígrafe q) del apartado 1 del artículo 97 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado veintiocho del artículo único, quedando como sigue:

«q) Cuando proceda, la duración mínima de las obligaciones del consumidor y usuario derivadas del contrato y la existencia de compromisos de permanencia y penalizaciones en caso de baja.»

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 156

### MOTIVACIÓN

Evitar las reclamaciones por la aplicación de periodos de permanencia y penalizaciones en caso de baja.

---

#### ENMIENDA NÚM. 192 Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho.**

### ENMIENDA

De modificación.

Al apartado veintiocho del artículo único.

Se modifica el apartado 1 del artículo 98 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, quedando como sigue:

«1. En los contratos a distancia, el empresario facilitará al consumidor y usuario, en la lengua que éste haya decidido, la información exigida en el artículo 97.1... (Resto igual).»

### MOTIVACIÓN

Evitar gastos innecesarios en aquellos casos en que, según la redacción propuesta por el proyecto, sería obligatorio facilitar la misma información al consumidor en dos lenguas distintas.

---

#### ENMIENDA NÚM. 193 Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho.**

### ENMIENDA

De modificación.

Al apartado veintiocho del artículo único.

Se modifica apartado 1 del artículo 99 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, quedando como sigue:

«1. En los contratos celebrados fuera del establecimiento, el empresario facilitará al consumidor y usuario la información exigida en el artículo 97.1 en papel o, si éste está de acuerdo, en otro soporte duradero. Dicha información deberá ser legible y estar redactada en términos claros y comprensibles.»

### MOTIVACIÓN

Ajustarse a los términos de la Directiva, evitando gastos innecesarios en aquellos casos en que, según la redacción propuesta por el proyecto, sería obligatorio facilitar la misma información al consumidor en dos lenguas distintas.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 157

### ENMIENDA NÚM. 194

Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho**.

#### ENMIENDA

De modificación.

Al apartado veintiocho del artículo único.

Se modifica el apartado 3 del artículo 108 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado veintiocho del artículo único, quedando como sigue:

«3. Cuando un consumidor y usuario ejerza el derecho de desistimiento tras haber realizado una solicitud de conformidad con lo dispuesto en el artículo 98.8 o en el artículo 99.3, abonará al empresario un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que haya informado al empresario del ejercicio del derecho de desistimiento, en relación con el objeto total del contrato. El importe proporcional que habrá de abonar al empresario se calculará sobre la base del precio total acordado en el contrato o, en su caso, lo efectivamente consumido. Si el coste conlleva gastos fijos y gastos de consumo, se cobrará lo consumido y la parte proporcional del coste fijo. En caso de que el precio total sea excesivo, el importe proporcional se calculará sobre la base del valor de mercado de la parte ya prestada del servicio.»

#### MOTIVACIÓN

Precisar el importe a abonar por parte del consumidor y usuario que ejerza el derecho de desistimiento.

### ENMIENDA NÚM. 195

Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho**.

#### ENMIENDA

De adición.

Al apartado veintiocho del artículo único.

Se añaden dos nuevos párrafo al apartado 2 del artículo 96 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado veintiocho del artículo único, quedando como sigue:

«En el caso de que el consumidor y usuario manifieste su rechazo a la comunicación comercial efectuada, esta no podrá repetirse hasta transcurrido un año desde la fecha en que se produjo el citado rechazo u oposición a la comunicación comercial.

Se considerará práctica comercial desleal, toda comunicación no solicitada por el consumidor con fines comerciales. En caso, de comunicaciones comerciales no solicitadas efectuadas a menores, será considerada como infracción muy grave.»

### MOTIVACIÓN

Mejorar la protección de los consumidores y la protección de los menores. A tal fin, al menos, se deben considerar como práctica comercial desleal.

### ENMIENDA NÚM. 196

#### Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho**.

### ENMIENDA

De adición.

Al apartado veintiocho del artículo único.

Se añade un párrafo nuevo al epígrafe o) del apartado 1 del artículo 97 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado veintiocho del artículo único, quedando como sigue:

«Los Códigos de conductas, conforme a la Ley de Competencia desleal, deberán elevar el nivel de protección de los consumidores, garantizar en su elaboración la participación de las asociaciones de consumidores, siendo accesible y público su contenido. Además, resultarán totalmente gratuitos para los consumidores y sus asociaciones cualquier mecanismo de reclamación extrajudicial previsto en los indicados Código de conducta.»

### MOTIVACIÓN

Se pretende mantener coherencia con la Ley de Competencia Desleal. Que los Códigos de conducta contengan derechos adicionales para los consumidores y no una mera reproducción del texto de la ley, debiendo participar en su elaboración las asociaciones de consumidores y ser público su contenido, facilitando la gratuidad de las reclamaciones.

### ENMIENDA NÚM. 197

#### Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho**.

### ENMIENDA

De adición.

Al apartado veintiocho del artículo único.

Se añaden un nuevo epígrafe al apartado 1 del artículo 97 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, con el siguiente contenido:

«v) La información relativa al tratamiento de sus datos de carácter personal, en los términos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, y sus disposiciones de desarrollo.»

### MOTIVACIÓN

Incorporar el deber de información al consumidor en materia de protección de datos de carácter personal, con el objeto de reforzar la garantía de sus derechos y la seguridad jurídica.

---

#### ENMIENDA NÚM. 198 Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho**.

### ENMIENDA

De adición.

Al apartado veintiocho del artículo único.

Se añaden un nuevo epígrafe al apartado 1 del artículo 97 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, con el siguiente contenido:

«w) Cuando se trate de productos de software destinado al tratamiento automatizado de datos de carácter personal, el nivel de seguridad básico, medio o alto, que permitan alcanzar de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.»

### MOTIVACIÓN

Incorporar el deber de información al consumidor en materia de protección de datos de carácter personal, con el objeto de reforzar la garantía de sus derechos y la seguridad jurídica.

---

#### ENMIENDA NÚM. 199 Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho**.

### ENMIENDA

De adición.

Al apartado veintiocho del artículo único.

Se añade un nuevo apartado al artículo 99 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado veintiocho del artículo único, con el siguiente contenido:

«3 bis. En los contratos celebrados fuera del establecimiento en los que el consumidor haya solicitado específicamente los servicios del comerciante para que efectúe operaciones de reparación o mantenimiento con respecto a los cuales el comerciante y el consumidor realicen de inmediato sus obligaciones contractuales y el pago que ha de realizar el consumidor no sea superior a 200 euros:

a) El comerciante facilitará al consumidor la información a que se refiere el artículo 97, apartado 1, letras b) y c), y la información sobre el precio o la forma en que se calcule el precio junto con una estimación del precio total, en papel o, si el consumidor está de acuerdo, en otro soporte duradero. El



# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 160

comerciante deberá facilitar la información a que se refiere el artículo 97, apartado 1, letras a), i) y l), pero podrá optar por no proporcionarla en papel u en otro soporte duradero en caso de que el consumidor haya dado su consentimiento de forma expresa;

b) La confirmación del contrato facilitada de acuerdo con el apartado 2 deberá contener la información establecida en el artículo 97, apartado 1.»

### MOTIVACIÓN

Transponer el apartado 4 del artículo 7 de la Directiva 2011/83/UE.

### ENMIENDA NÚM. 200

#### Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho.**

### ENMIENDA

De adición.

Al apartado veintiocho del artículo único.

Se añade un nuevo artículo, a continuación del artículo 108 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado veintiocho del artículo único, con el siguiente contenido:

Artículo 108 bis. Consecuencias del incumplimiento.

«1. El contrato celebrado sin que se haya facilitado al consumidor la información sobre el derecho de desistimiento, tal como se establece en el artículo 97,1, letra i), así como la copia del contrato celebrado o la confirmación del mismo, conforme a los artículos 98.6 y 99.2, el consumidor podrá instar alternativamente, bien la anulación del contrato bien solicitar la reducción del 25% del total del precio por incumplimiento de los deberes de información.

2. Corresponde al empresario probar el cumplimiento de lo dispuesto en el apartado anterior.»

### MOTIVACIÓN

Se trata de poner, a opción del consumidor, la facultad de instar la anulación del contrato o solicitar la reducción del 25% del precio total por incumplimientos de los requisitos de información y desistimiento, como vías de recurso adecuadas a los consumidores.

### ENMIENDA NÚM. 201

#### Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Apartado nuevo.**

### ENMIENDA

De adición.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 161

Apartado nuevo.

Se añade un nuevo apartado al artículo único, a continuación del apartado veinticinco, con el siguiente contenido:

Veinticinco bis. Se añade un nuevo apartado al artículo 80 con la siguiente redacción:

«3. Tanto cuando se ejerciten acciones individuales como colectivas, el juez en todo tipo de procesos, incluidos los ejecutivos y monitorios, podrá apreciar de oficio que una cláusula es abusiva, aunque las partes no hayan formulado invocación alguna al respecto.»

### MOTIVACIÓN

Se trata de incorporar la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, en su interpretación sobre la Directiva de cláusulas abusivas, en especial, en sus Sentencias recaídas en los asuntos C-472/11, de 21.02.2013(Banif Plus Bank) asunto C-415/11, de 14.03.2013(Aziz) y en el asunto C-618/10 de 14.06.2012(Banco Español de Crédito). También, más recientemente, en el Auto de 14.11.2013, asuntos acumulados C-537/12 y C-116/13.

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula 18 enmiendas al Proyecto de Ley por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Palacio del Senado, 13 de marzo de 2014.—El Portavoz Adjunto, **José Miguel Camacho Sánchez**.

### ENMIENDA NÚM. 202 Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho**.

### ENMIENDA

De modificación.

Al apartado veintiocho del artículo único.

Se modifica el artículo 109 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado veintiocho del artículo único, con el siguiente contenido:

«Salvo que las partes hayan acordado otra cosa, el empresario deberá ejecutar el pedido sin ninguna demora indebida y a más tardar en el plazo de 15 días naturales a partir de la celebración del contrato.»

### MOTIVACIÓN

El plazo de 30 días naturales, contados a partir de la celebración del contrato, resulta un plazo excesivamente largo, dada la evolución de las circunstancias actuales del transporte y de los medios de comunicación.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 162

### ENMIENDA NÚM. 203

Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho.**

#### ENMIENDA

De adición.

Al apartado veintiocho del artículo único.

Se añade un nuevo párrafo al final del artículo 111 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado veintiocho del artículo único, con el siguiente contenido:

«En todo caso, el consumidor siempre tendrá la facultad de aceptación o rechazo del bien o servicio, de forma voluntaria y libre de todo tipo de gastos.»

#### MOTIVACIÓN

Debe el consumidor tener derecho al rechazo, sin gasto alguno, cuando el empresario le ha enviado un bien o servicio de «características similares».

### ENMIENDA NÚM. 204

Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Apartado nuevo.**

#### ENMIENDA

De adición.

Apartado nuevo.

Se añade un nuevo apartado, a continuación del apartado veintiocho del artículo único, con el siguiente contenido:

«Veintiocho bis. Se añade un nuevo apartado al artículo 123 redactado en los siguientes términos:

“6. El consumidor podrá ejercitar, acumulativa y alternativamente contra el vendedor, las acciones de resolución del contrato y la acción de reducción del precio de un bien, por falta de conformidad y el juez apreciará cualquiera de ellas.”»

#### MOTIVACIÓN

Supone poder incorporar la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Sentencia de fecha 3.10.2013, recaída en el asunto C-32/12, «Duarte Hueros».

### ENMIENDA NÚM. 205

Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Apartado nuevo.**

### ENMIENDA

De adición.

Al artículo único.

Se añade un nuevo apartado al artículo único del proyecto de ley, con el siguiente contenido:

«Treinta y uno. Se adiciona al texto refundido el siguiente libro:

“Libro V (Nuevo). Servicios de atención al cliente

Título I. Disposiciones generales

Capítulo I. Ámbito de aplicación

Artículo 166. Ámbito de aplicación.

1. Este libro será de aplicación a los servicios de atención al cliente ofrecidos o prestados en territorio español.

Se aplicará a las empresas de servicios establecidas en España o en cualquier otro Estado miembro, independientemente del medio de interlocución elegido, de la inclusión del servicio de atención al cliente en la estructura organizativa de la empresa prestadora del servicio o en la de un tercero y de la ubicación geográfica del punto de comunicación con los consumidores y usuarios.

Asimismo, estarán incluidos en su ámbito de aplicación aquellos servicios cuya prestación sea temporalmente gratuita como consecuencia de una oferta, promoción o estrategia comercial análoga.

Este libro no será de aplicación a las empresas que ocupen a menos de 250 trabajadores y cuyo volumen de negocios anual no exceda de 50 millones de euros o cuyo balance general anual no exceda de 43 millones de euros.

2. Este libro no se aplicará a los servicios prestados por las administraciones públicas, en los sectores incluidos en el ámbito de aplicación de la ley, sin que medie contraprestación económica directa, que se regulan por su normativa específica.

Se incluyen en el ámbito de aplicación de este libro los servicios públicos prestados por las administraciones públicas en régimen de gestión indirecta en los sectores citados en el apartado anterior. A estos efectos, las bases, pliegos o condiciones de prestación de tales servicios, aprobados por la Administración competente contendrán una mención expresa a su aplicación.

3. Lo establecido en este libro se entenderá sin perjuicio de lo dispuesto en otras leyes generales o en la normativa sectorial que regula los servicios de atención al cliente, considerando siempre de aplicación preferente la norma que establezca un régimen más favorable a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

Artículo 167. Definiciones.

1 Cliente: el consumidor o usuario que ha recibido una oferta comercial o celebrado un contrato con una empresa prestadora de servicios, independientemente de que haga uso efectivo de los mismos y hasta que se extingan de forma efectiva todos los efectos de dicho contrato.

A los efectos de aplicación de esta ley, también será considerado cliente:

a) Los consumidores y usuarios que por razones imputables a la empresa prestadora de servicios, sus dependientes o terceros, hayan sido dados de alta en la prestación de servicios sin su consentimiento;

b) Los consumidores y usuarios que, por razones que no les sean imputables, siguen recibiendo facturas de un servicio para el que han solicitado la baja o que no han contratado.

2. Empresas: toda persona física o jurídica que actúa en el marco de su actividad empresarial o profesional, ya sea pública o privada.

3. Servicios de atención al cliente: medios que la empresa pone a disposición de sus clientes, cuya finalidad es la emisión o recepción de información, gestión y resolución de quejas o reclamaciones, averías

o cualquier otra incidencia técnica, comercial o administrativa relativa a la prestación de servicios, independientemente de que sean gestionados por la propia empresa o por un tercero.

4. Medio de interlocución: medio habilitado por la empresa para comunicarse con sus clientes. Incluye la comunicación presencial (oficinas, establecimientos abiertos al público, visitas de agente comercial) y cualquier forma de comunicación a distancia (correo ordinario, atención telefónica, fax, correo electrónico u otras formas de comunicación electrónica).

5. Queja o reclamación: cualquier manifestación relativa a la defectuosa prestación del servicio o del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la oferta realizada, comunicada por el cliente al servicio de atención, independiente de su calificación interna como reclamación, queja, incidencia u otras análogas.

6. Incidencia: cualquier gestión relativa a la ejecución del contrato o de la oferta comercial realizada, tal como la comunicación de averías, la solicitud de baja del servicio en su conjunto o de alguna de las prestaciones o facilidades adicionales, el alta en una nueva oferta, cambio de tarifas o de plan de precios y otras análogas.

7. Niveles mínimos de calidad: parámetros objetivos de calidad que de acuerdo con este libro tienen carácter imperativo para toda empresa que preste servicios incluidos su ámbito de aplicación.

8. Personas con discapacidad: son las definidas en el apartado 1 del artículo 2 de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad o norma que la sustituya.

### Capítulo II. Principios Generales

#### Artículo 168. Principios generales.

1. Las empresas prestadoras de servicios incluidas en el ámbito de aplicación deberán disponer de un servicio gratuito, eficaz, accesible y evaluable de atención al cliente, que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones y cualquier incidencia que se planteen por el cliente, facilitando la información necesaria para dicha resolución.

2. En particular, el servicio de atención al cliente al que se refiere el apartado primero deberá permitir a éste:

a) Asegurarse de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del servicio contratado u ofertado.

b) Acceder a una información veraz, suficiente, transparente y actualizada sobre cualquier incidencia surgida en torno a la normal prestación del servicio.

c) Reclamar con eficacia en caso de error, defecto, deterioro o cualquier otra incidencia respecto al servicio contratado u ofertado.

d) Tener constancia de las quejas y reclamaciones presentadas.

e) Hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación ofrecidos.

f) Solicitar y obtener la devolución del precio de mercado de bienes o servicios, así como otras compensaciones legalmente procedentes, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato o la oferta comercial.

g) Garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad a los servicios de atención al cliente, para facilitar la igualdad de oportunidades y evitar su discriminación.

3. En todo caso, y sin perjuicio de lo establecido en el artículo 2 de la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información, las empresas pondrán a disposición de sus clientes sus direcciones de correo electrónico y postal, un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos, así como un número de fax, a efectos de que puedan solicitar información, presentar sus quejas y reclamaciones o comunicar cualquier incidencia en relación al servicio contratado u ofertado.

4. Los medios de interlocución de atención al cliente, habilitados por la empresa, deberán figurar en el propio contrato y en las facturas que emita a los clientes.

5. Cuando el contrato sea un título de transporte cuyo tamaño imposibilite que figuren en el mismo los medios de interlocución de atención al cliente habilitados por la empresa, éstos estarán visibles en los lugares de venta de dichos títulos y en las páginas web de las empresas prestadoras del servicio.

6. Reglamentariamente se determinarán las condiciones en que las empresas deberán informar a sus clientes de las incidencias que afecten gravemente a la prestación del servicio o a su continuidad. Esta información, que deberá ser veraz y precisa, será comunicada por las empresas prestadoras del servicio de forma inmediata, una vez tengan conocimiento de la incidencia contractual y sin necesidad de que le sea requerida expresamente por el usuario.

7. En el ámbito de aplicación de este libro, se tendrán en cuenta los principios de no discriminación y accesibilidad universal.

Artículo 169. Atención y resolución de quejas, reclamaciones e incidencias.

1. Las empresas deberán admitir la presentación de quejas, reclamaciones e incidencias de forma presencial, por correo postal y, en todo caso, por vía telefónica y por medios electrónicos.

2. Las quejas, reclamaciones o incidencias se resolverán en el plazo más breve posible en función de la naturaleza del problema y de lo contemplado en la normativa sectorial sobre atención al cliente, y, en todo caso, en el plazo máximo de quince días naturales desde su presentación. En caso de que en el plazo de quince días naturales la queja o reclamación no hubiera sido resuelta satisfactoriamente, los prestadores de servicios adheridos a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos facilitarán al cliente el acceso al mismo, siempre que satisfaga los requisitos previstos en la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE y en el Reglamento 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

3. En caso de que en el plazo de quince días naturales la queja o reclamación no hubiera sido resuelta satisfactoriamente y los prestadores de servicios no estuviesen adheridos a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos, estas empresas deberán informar al cliente de las administraciones, o en su caso organismos a las que pueden acudir para defender sus derechos.

4. La respuesta a la queja o reclamación se realizará en la misma lengua en la que se ha realizado el contrato.

5. La respuesta a las quejas, reclamaciones o incidencias que sean presentadas, se responderán en primer lugar por el mismo medio que fue empleado para su presentación y si este no fuera posible, por cualquiera otro de los establecidos en la ley.

### Capítulo III. Niveles mínimos de calidad

Artículo 170. Parámetros mínimos de calidad.

Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de este libro deberán garantizar el nivel mínimo de calidad de sus servicios de atención al cliente que se corresponde con el cumplimiento de los parámetros que se relacionan en este capítulo.

Los parámetros de calidad establecidos serán igualmente exigibles en aquellos casos en que la empresa prestadora de los servicios realicen los mismos a través de un tercero.

Artículo 171. Información sobre el servicio de atención al cliente.

1. Antes de la celebración del contrato, el prestador de servicios proporcionará a los consumidores y usuarios de forma gratuita, por escrito o en cualquier soporte de naturaleza duradera que permita la constancia de la fecha de su recepción por el destinatario y su conservación, reproducción y acceso, la siguiente información sobre el servicio de atención al cliente:

a) Medios de interlocución disponibles: al menos dirección de correo electrónico, o número de fax, una dirección postal y número de teléfono gratuito.

b) Mecanismo que garantice al cliente la constancia de la formulación o presentación de quejas o reclamaciones y de incidencias.

c) Medio que facilite al cliente el seguimiento del estado de tramitación del procedimiento en el que esté interesado que ha de ser inteligible, viable, gratuito y fácilmente accesible.

d) Tiempo previsto para la resolución de los distintos tipos de quejas, reclamaciones o incidencias posibles.

- e) Medio elegido para comunicar la resolución de las quejas o reclamaciones y de las incidencias.
- f) Sistemas de resolución extrajudicial de conflictos a los que puede el cliente tener acceso y cómo puede acceder a ellos. Aquellas empresas que no estén sometidas a estos sistemas de resolución, deberán informar a sus clientes acerca de los organismos a los que pueden acudir para defender sus derechos, en caso de conflicto con la empresa.

2. La información sobre el servicio de atención al cliente a que hace referencia el apartado 1 formará parte de los contratos celebrados por la empresa prestadora de servicios y, sin perjuicio de otros soportes informativos, se incluirá en todo caso en su página web. En los casos previstos en el apartado 5 del artículo 4, la información, al menos, deberá figurar visible en los lugares de venta de los títulos de transporte y en la página web del prestador del servicio.

3. En caso de atención telefónica, se introducirán locuciones informativas que, sin coste para el cliente que efectúa la llamada, faciliten la información a la que se refiere el apartado primero de este artículo de forma inteligible, comprensible y fácilmente accesible, a la que podrán acceder voluntariamente.

4. En las facturas por la prestación de los servicios deberá figurar, al menos, una dirección postal, número de teléfono gratuito y número de fax o dirección de correo electrónico de los servicios de atención al cliente de la compañía.

5. Si la dirección postal que el prestador de servicios ha proporcionado a los consumidores y usuarios es distinta a la correspondiente a su domicilio social o a la que aparezca en la web de la entidad, será válida la queja o reclamación presentada en cualquiera de esos domicilios.

#### Artículo 172. Atención personalizada.

1. Cuando una queja o reclamación, solicitud de información, comunicación de avería u otra incidencia se formule vía telefónica o electrónica, la empresa prestadora del servicio ha de garantizar una atención personal directa al cliente.

2. Se considera atención personal directa la ofrecida a través de un operador o agente comercial que contesta al usuario en tiempo real, que deberá identificarse a éste. Se prohíbe el empleo de contestadores automáticos u otros medios análogos como medio exclusivo de atención al cliente.

3. El personal que preste la atención personalizada a los usuarios deberá contar con una formación y capacitación especializada en función del sector o de la actividad que garantice la eficacia en la gestión que realice. A tal efecto, la empresa prestadora del servicio será responsable de proporcionar a su personal la formación y capacitación continuada que sea necesaria para adaptar sus conocimientos sobre la actividad a las variaciones tecnológicas y necesidades del mercado.

Lo dispuesto anteriormente será igualmente exigible en aquellos casos en que la empresa prestadora de los servicios realice los mismos a través de un tercero.

4. En caso de insatisfacción con la atención recibida por teléfono, el consumidor o usuario podrá solicitar al agente que le haya atendido que el transfiera con su supervisor el cual le atenderá en el transcurso de esa misma llamada si ello fuera posible. En el caso de que esto fuera imposible el supervisor se pondrá en contacto con el consumidor o usuario en el plazo de 48 horas.

#### Artículo 173. Atención gratuita de quejas, reclamaciones e incidencias.

1. Las empresas, según lo contemplado en el artículo 168.3 de esta ley, deberán poner a disposición de sus clientes un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos, para facilitar información y atender y resolver sus quejas, reclamaciones o incidencias.

2. Se prohíbe la utilización de números de tarificación adicional como medios de comunicación con los clientes, ya sea vía telefónica, mediante mensajes de texto u otros análogos. En ningún caso el servicio de atención al cliente proporcionará ingresos adicionales a la empresa prestadora del servicio o a sus proveedores en este servicio a costa del cliente.

#### Artículo 174. Implantación de un sistema de gestión unitaria o centralizada del servicio de atención al cliente.

1. Las empresas deberán implantar un sistema de gestión unitaria o centralizada del servicio de atención al cliente, mediante la asignación de un número o clave identificativa a cualquier queja, reclamación o incidencia comunicada por el cliente.



2. Los servicios de atención comunicarán al cliente el número o clave identificativa de cada queja, reclamación o incidencia presentada, de modo que la simple referencia a tal número o clave permita al personal de atención y al cliente seguir el estado de tramitación de la misma de forma fácilmente accesible, viable y ágil.

Artículo 175. Constancia de la queja, reclamación o incidencia.

1. Cualquiera que sea el medio de presentación de la queja, reclamación o incidencia y sin perjuicio de la asignación de un número o clave identificativos para facilitar su seguimiento, el servicio de atención al cliente entregará justificante de la queja, reclamación o incidencia presentada, por escrito o en cualquier otro soporte duradero, que permita la constancia de la fecha y hora de su recepción por el destinatario y su conservación, reproducción y acceso.

2. Esta entrega se realizará por la misma vía por la que se haya presentado la queja, reclamación o incidencia o por aquella que el usuario hubiera elegido. En caso de que la reclamación se presente a través de una llamada telefónica, la empresa deberá grabar la llamada con la finalidad establecida en este artículo y adjuntarla o incluir un medio para acceder a ella en el justificante que se remita. Todo tratamiento de los datos de carácter personal que se realice para la prestación del servicio de AC deberá cumplir con lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y las normas reglamentarias que se desarrollen.

3. El consumidor deberá facilitar los datos necesarios para la entrega debiendo, en cualquier caso, solicitarlos al servicio de AC cuando éste no los facilite directamente.

Artículo 176. Cierre de incidencias.

Las causas de cierre de incidencias estarán determinadas contractualmente. En ningún caso podrá cerrarse una incidencia por caducidad no imputable al cliente. En aquellos casos en los que alegue caducidad por causas imputables al cliente, la empresa deberá probarlo de forma plena.

Artículo 177. Disponibilidad del servicio de atención al cliente.

El horario de atención al cliente se ajustará a las características del servicio prestado. En todo caso, para los servicios de tracto sucesivo que, por su especial transcendencia en la vida diaria de los consumidores y usuarios se incluyen en el ámbito de aplicación de esta ley, como son los servicios de comunicaciones electrónicas y el suministro eléctrico, de gas y de agua, y los servicios financieros, el servicio de AC estará disponible 24 horas, todos los días al año, para la comunicación de incidencias relativas a la continuidad del servicio.

Artículo 178. Accesibilidad a los servicios de atención al cliente.

Como regla general, los servicios de atención serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal. No obstante, cuando esto no sea posible, preverán medios alternativos para garantizar el acceso a los mismos a personas con discapacidad física o sensorial.

Artículo 179. Prestación diferenciada de la actividad de atención al cliente.

El servicio de atención al cliente deberá estar claramente identificado en relación a las otras actividades de la empresa, de manera que permita al cliente tener la clara percepción de que este servicio tiene como finalidad facilitar información o resolver quejas o reclamaciones e incidencias. En ningún caso se aprovechará la formulación de reclamaciones, quejas o incidencias por el cliente para ofrecer productos, servicios u ofertas comerciales de la empresa reclamada.

Artículo 180. Plazo de resolución de quejas, reclamaciones e incidencias.

1. Las quejas, reclamaciones o incidencias se resolverán de manera inmediata, o en el plazo más breve posible en función de la naturaleza del problema y de lo contemplado en la normativa sectorial sobre atención al cliente, y, en todo caso, en el plazo máximo de quince días naturales desde su presentación.

2. Si la atención es telefónica, se deberá grabar toda la conversación que mantenga el consumidor y usuario con el operador o agente comercial. El tiempo que transcurra desde la recepción de la llamada en el servicio de atención al cliente hasta que el consumidor se comunique de forma directa con el operador

o agente comercial responsable de la atención personalizada será de menos de un minuto para más del 90 por ciento de las llamadas realizadas al servicio de atención al cliente.

3. El número de llamadas no atendidas por causas no imputables al cliente no excederá del 5 por ciento de las llamadas recibidas por el servicio de atención al cliente.

Artículo 181. Implantación de un sistema de valoración de la satisfacción del cliente.

Las empresas deberán implantar un sistema que permita definir el grado de satisfacción de sus clientes respecto al trato recibido y la profesionalidad del personal que presta el servicio y de los responsables del mismo, expresada con una puntuación entre 1 y 5.

#### Capítulo IV. Sistemas de medida

Artículo 182. Sistemas de medida.

1. Las empresas deberán implantar y documentar un sistema de medida del nivel de calidad de servicio conseguido, que incluirá, en todo caso, los parámetros a los que se refiere el capítulo III de este libro. El ámbito geográfico de medición de los parámetros será la totalidad del territorio del Estado español o, en su caso, la parte de éste en la que se presten los servicios.

No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de los parámetros mínimos de calidad, reglamentariamente se podrán determinar, para los distintos sectores de actividad, los umbrales de cifra de negocio o número de trabajadores a partir de los cuales se podrá eximir, o en su caso incluir, a las empresas del cumplimiento de esta obligación.

2. El sistema de medida del nivel de calidad de servicio deberá estar debidamente documentado y desarrollado en forma suficiente para permitir tanto su inspección, por los servicios pertinentes de la Administración competente por razón de la materia, como su auditoría, por una entidad externa.

3. Las empresas deberán tener a disposición de la Administración competente, al menos al final del primer trimestre de cada año, una copia actualizada del documento descriptivo referido en el apartado anterior. El requerimiento para su examen por la Administración deberá poder ser atendido por vía telemática en formato electrónico sobre aplicaciones ofimáticas de uso habitual.

4. Las empresas deberán hacer públicos el documento descriptivo y su correspondiente auditoría través de su página web.

5. El sistema de medida del nivel de calidad de servicio se deberá actualizar todas las veces que sea necesario, para adecuarlo a las condiciones de prestación del servicio y de medición de los parámetros, así como para subsanar las deficiencias expresamente notificadas por la Administración y las señaladas, en su caso, en el acta de inspección o en el informe de auditoría al que se refiere el artículo 183 de esta ley.

Artículo 183. Auditoría relativa a la calidad del servicio de atención al cliente.

1. Las empresas deberán contratar la realización de una auditoría anual para comprobar la fiabilidad y precisión de las mediciones publicadas o reportadas a lo largo del año respecto a la calidad de sus servicios de atención al cliente y, en particular, para verificar que:

a) La empresa prestadora de servicios auditada dispone y aplica un sistema de medida de los niveles de calidad de servicio, implantado conforme a lo dispuesto en esta ley, debidamente documentado y que coincide con la versión remitida a la Administración en aplicación de lo dispuesto en el artículo 182.

b) El sistema de medida de los niveles de calidad de servicio asegura que el error cometido en la medición de cada parámetro no es superior al 5 por ciento con respecto a su valor real.

2. Reglamentariamente, la Administración competente podrá establecer requisitos mínimos de las entidades auditoras, a fin de garantizar unos niveles mínimos de solvencia e independencia, así como criterios para la realización de las auditorías, que podrán incluir un conjunto básico de pruebas a realizar y el contenido mínimo del informe de auditoría, al objeto de armonizar su contenido.

3. La empresa prestadora de servicios auditada proporcionará a la entidad auditora acceso a todas las personas, lugares, equipos y datos necesarios para la comprobación de todos los extremos, sin perjuicio de las limitaciones que se derivan de la legislación vigente en materia de protección de datos.

### Capítulo V. Infracciones y sanciones

#### Artículo 184. Infracciones y sanciones.

El incumplimiento por las empresas de las disposiciones de esta ley será sancionado como infracción en materia de consumo, siendo de aplicación lo dispuesto en el régimen sancionador general sobre protección de los consumidores y usuarios, previsto en el libro primero, título IV de esta ley y en la normativa autonómica que resulte de aplicación.»»

#### MOTIVACIÓN

Establecer los parámetros mínimos obligatorios de calidad de los servicios de atención al cliente.

#### ENMIENDA NÚM. 206

##### Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición adicional tercera**.

#### ENMIENDA

De supresión.

Se suprime la Disposición adicional tercera.

#### MOTIVACIÓN

Con independencia de nuestra posición sobre la medida concreta contemplada en esta Disposición adicional tercera, nos oponemos a su inclusión en el presente Proyecto de Ley por razones de sistemática, que han sido puestas de manifiesto en el informe de los servicios jurídicos de la Cámara y que también se fundamentan en razones de tipo político y de seguridad de los textos normativos, así como, sobre todo, porque la inclusión de esta regulación en este ámbito normativo es contraria a la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional.

Las primeras tienen su reflejo en el Informe del propio Gobierno para la Reforma de las Administraciones Públicas. Allí se utiliza el concepto «mezcla legal», que define como «incluir en las disposiciones adicionales normas que nada tienen que ver con la regulación de que trata la ley o decreto».

Lo que considera contraproducente para la inteligibilidad de los textos normativos y, lo que es peor, lesivo para la seguridad de los mismos.

Pero como decimos, contraviene la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional, expresada en su Sentencia 119/2011, de 5 de julio de 2011, cuando indica el límite de las enmiendas parlamentarias al señalar que «conceptual y lingüísticamente, implica la modificación de algo preexistente, cuyo objeto y naturaleza ha sido determinado con anterioridad; sólo se enmienda lo ya definido. La enmienda no puede servir de mecanismo para dar vida a una realidad nueva, que debe nacer de una, también, nueva iniciativa» (FJ 6.º).

Por eso, con independencia de nuestra posición sobre la materia que se pretende regular, proponemos la supresión del precepto por haberse incluido en lo que, entendemos, es un fraude de procedimiento y por ser contraria a la seguridad exigible a los textos normativos.

#### ENMIENDA NÚM. 207

##### Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición adicional nueva**.

### ENMIENDA

De adición.

Se añade una nueva disposición adicional, con el siguiente contenido:

«Disposición adicional tercera. Servicios de atención al cliente en determinados medios de transporte.

Las garantías para los consumidores y usuarios que se contienen en el apartado veintiuno del artículo único de esta ley se aplicarán a los servicios de transporte ferroviario de viajeros, así como a los servicios prestados por empresas de transporte público urbano y metropolitano con la extensión y en las condiciones que determine reglamentariamente el Ministerio de Fomento, atendiendo a las circunstancias de utilización de estos medios de transporte. Los servicios de transporte ferroviario de viajeros de larga distancia se regirán por lo previsto en el artículo 166.1 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios recogido en el apartado veintiuno del artículo único de esta ley.»

### MOTIVACIÓN

Adaptar los servicios de atención al cliente de determinados medios de transporte a los criterios y objetivos establecidos en enmiendas anteriores.

### ENMIENDA NÚM. 208

#### Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición adicional nueva**.

### ENMIENDA

De adición.

Se añade una nueva disposición adicional, con el siguiente contenido:

«Disposición adicional cuarta. Servicios de atención al cliente en el sector postal.

Respecto de las empresas que prestan servicios en el sector postal, lo dispuesto en los artículos 168.2.f) y 169.2 de texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios recogido en el apartado veintiuno del artículo único de esta ley, regirá en defecto de lo dispuesto en la normativa sectorial que les sea de aplicación y en los tratados y acuerdos internacionales suscritos por España.

En todo caso, la respuesta a las reclamaciones que se presenten se realizará en la lengua oficial en que hubiera sido efectuada.»

### MOTIVACIÓN

Adaptar las disposiciones sobre servicios de atención al cliente a las peculiaridades del sector postal.

### ENMIENDA NÚM. 209

#### Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición adicional nueva**.

### ENMIENDA

De adición.

Se añade una nueva disposición adicional, con el siguiente contenido:

«Disposición adicional quinta. Plazo para el desarrollo del sistema extrajudicial previsto en el nuevo artículo 58 bis.

“El Gobierno, en el plazo de seis meses, desde la entrada en vigor de esta Ley, procederá a desarrollar el artículo 58 bis creando un sistema extrajudicial que contemple un procedimiento sencillo y gratuito que regule el tratamiento del sobreendeudamiento de los consumidores.”»

### MOTIVACIÓN

Se propone un plazo concreto para que asuma el desarrollo del sistema previsto en el nuevo artículo 58 bis.

---

#### ENMIENDA NÚM. 210 Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición transitoria única**.

### ENMIENDA

De modificación.

Se modifica la disposición transitoria única, quedando como sigue:

«Disposición transitoria única. Régimen transitorio:

1. Los apartados uno a veinte del artículo único de esta ley serán de aplicación a los contratos con los consumidores y usuarios celebrados a partir del 13 de junio de 2014.

2. Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación del apartado veintiuno del artículo único de esta ley, deberán adaptar sus servicios de atención al cliente a las disposiciones de esta ley, en el plazo de tres meses desde su entrada en vigor.

Dadas las especiales características de los servicios de transporte de viajeros, el plazo para adaptar sus servicios de atención al cliente a las disposiciones de esta ley será de un año desde su entrada en vigor.»

### MOTIVACIÓN

Establecer un periodo de adaptación para la efectiva aplicación de los parámetros de calidad de los servicios de atención al cliente de las empresas.

---

#### ENMIENDA NÚM. 211 Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final sexta**.

### ENMIENDA

De supresión.

Se suprime la Disposición final sexta.

### MOTIVACIÓN

Con independencia de nuestra posición sobre la medida concreta contemplada en esta Disposición final sexta, nos oponemos a su inclusión en el presente Proyecto de Ley por razones de sistemática, que han sido puestas de manifiesto en el informe de los servicios jurídicos de la Cámara y que también se fundamentan en razones de tipo político y de seguridad de los textos normativos, así como, sobre todo, porque la inclusión de esta regulación en este ámbito normativo es contraria a la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional.

Las primeras tienen su reflejo en el Informe del propio Gobierno para la Reforma de las Administraciones Públicas. Allí se utiliza el concepto «mezcla legal», que define como «incluir en las disposiciones adicionales normas que nada tienen que ver con la regulación de que trata la ley o decreto».

Lo que considera contraproducente para la inteligibilidad de los textos normativos y, lo que es peor, lesivo para la seguridad de los mismos.

Pero como decimos, contraviene la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional, expresada en su Sentencia 119/2011, de 5 de julio de 2011, cuando indica el límite de las enmiendas parlamentarias al señalar que «conceptual y lingüísticamente, implica la modificación de algo preexistente, cuyo objeto y naturaleza ha sido determinado con anterioridad; sólo se enmienda lo ya definido. La enmienda no puede servir de mecanismo para dar vida a una realidad nueva, que debe nacer de una, también, nueva iniciativa» (FJ 6.º).

Por eso, con independencia de nuestra posición sobre la materia que se pretende regular, proponemos la supresión del precepto por haberse incluido en lo que, entendemos, es un fraude de procedimiento y por ser contraria a la seguridad exigible a los textos normativos.

### ENMIENDA NÚM. 212 Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final séptima**.

### ENMIENDA

De supresión.

Se suprime la Disposición final séptima.

### MOTIVACIÓN

Con independencia de nuestra posición sobre la medida concreta contemplada en esta Disposición final séptima, nos oponemos a su inclusión en el presente Proyecto de Ley por razones de sistemática, que han sido puestas de manifiesto en el informe de los servicios jurídicos de la Cámara y que también se fundamentan en razones de tipo político y de seguridad de los textos normativos, así como, sobre todo, porque la inclusión de esta regulación en este ámbito normativo es contraria a la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional.

Las primeras tienen su reflejo en el Informe del propio Gobierno para la Reforma de las Administraciones Públicas. Allí se utiliza el concepto «mezcla legal», que define como «incluir en las disposiciones adicionales normas que nada tienen que ver con la regulación de que trata la ley o decreto».

Lo que considera contraproducente para la inteligibilidad de los textos normativos y, lo que es peor, lesivo para la seguridad de los mismos.

Pero como decimos, contraviene la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional, expresada en su Sentencia 119/2011, de 5 de julio de 2011, cuando indica el límite de las enmiendas parlamentarias al señalar que «conceptual y lingüísticamente, implica la modificación de algo preexistente, cuyo objeto y naturaleza ha sido determinado con anterioridad; sólo se enmienda lo ya definido. La enmienda no puede servir de mecanismo para dar vida a una realidad nueva, que debe nacer de una, también, nueva iniciativa» (FJ 6.º).

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 173

Por eso, con independencia de nuestra posición sobre la materia que se pretende regular, proponemos la supresión del precepto por haberse incluido en lo que, entendemos, es un fraude de procedimiento y por ser contraria a la seguridad exigible a los textos normativos.

---

### ENMIENDA NÚM. 213

#### Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final octava**.

#### ENMIENDA

De supresión.

Se suprime la Disposición final octava.

#### MOTIVACIÓN

Con independencia de nuestra posición sobre la medida concreta contemplada en esta Disposición final octava, nos oponemos a su inclusión en el presente Proyecto de Ley por razones de sistemática, que han sido puestas de manifiesto en el informe de los servicios jurídicos de la Cámara y que también se fundamentan en razones de tipo político y de seguridad de los textos normativos, así como, sobre todo, porque la inclusión de esta regulación en este ámbito normativo es contraria a la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional.

Las primeras tienen su reflejo en el Informe del propio Gobierno para la Reforma de las Administraciones Públicas. Allí se utiliza el concepto «mezcla legal», que define como «incluir en las disposiciones adicionales normas que nada tienen que ver con la regulación de que trata la ley o decreto».

Lo que considera contraproducente para la inteligibilidad de los textos normativos y, lo que es peor, lesivo para la seguridad de los mismos.

Pero como decimos, contraviene la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional, expresada en su Sentencia 119/2011, de 5 de julio de 2011, cuando indica el límite de las enmiendas parlamentarias al señalar que «conceptual y lingüísticamente, implica la modificación de algo preexistente, cuyo objeto y naturaleza ha sido determinado con anterioridad; sólo se enmienda lo ya definido. La enmienda no puede servir de mecanismo para dar vida a una realidad nueva, que debe nacer de una, también, nueva iniciativa» (FJ 6.º).

Por eso, con independencia de nuestra posición sobre la materia que se pretende regular, proponemos la supresión del precepto por haberse incluido en lo que, entendemos, es un fraude de procedimiento y por ser contraria a la seguridad exigible a los textos normativos.

---

### ENMIENDA NÚM. 214

#### Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final novena**.

#### ENMIENDA

De supresión.

Se suprime la Disposición final novena.



### MOTIVACIÓN

Con independencia de nuestra posición sobre la medida concreta contemplada en esta Disposición final novena, nos oponemos a su inclusión en el presente Proyecto de Ley por razones de sistemática, que han sido puestas de manifiesto en el informe de los servicios jurídicos de la Cámara y que también se fundamentan en razones de tipo político y de seguridad de los textos normativos, así como, sobre todo, porque la inclusión de esta regulación en este ámbito normativo es contraria a la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional.

Las primeras tienen su reflejo en el Informe del propio Gobierno para la Reforma de las Administraciones Públicas. Allí se utiliza el concepto «mezcla legal», que define como «incluir en las disposiciones adicionales normas que nada tienen que ver con la regulación de que trata la ley o decreto».

Lo que considera contraproducente para la inteligibilidad de los textos normativos y, lo que es peor, lesivo para la seguridad de los mismos.

Pero como decimos, contraviene la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional, expresada en su Sentencia 119/2011, de 5 de julio de 2011, cuando indica el límite de las enmiendas parlamentarias al señalar que «conceptual y lingüísticamente, implica la modificación de algo preexistente, cuyo objeto y naturaleza ha sido determinado con anterioridad; sólo se enmienda lo ya definido. La enmienda no puede servir de mecanismo para dar vida a una realidad nueva, que debe nacer de una, también, nueva iniciativa» (FJ 6.º).

Por eso, con independencia de nuestra posición sobre la materia que se pretende regular, proponemos la supresión del precepto por haberse incluido en lo que, entendemos, es un fraude de procedimiento y por ser contraria a la seguridad exigible a los textos normativos.

### ENMIENDA NÚM. 215 Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final décima**.

### ENMIENDA

De supresión.

Se suprime la Disposición final décima.

### MOTIVACIÓN

Con independencia de nuestra posición sobre la medida concreta contemplada en esta Disposición final décima, nos oponemos a su inclusión en el presente Proyecto de Ley por razones de sistemática, que han sido puestas de manifiesto en el informe de los servicios jurídicos de la Cámara y que también se fundamentan en razones de tipo político y de seguridad de los textos normativos, así como, sobre todo, porque la inclusión de esta regulación en este ámbito normativo es contraria a la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional.

Las primeras tienen su reflejo en el Informe del propio Gobierno para la Reforma de las Administraciones Públicas. Allí se utiliza el concepto «mezcla legal», que define como «incluir en las disposiciones adicionales normas que nada tienen que ver con la regulación de que trata la ley o decreto».

Lo que considera contraproducente para la inteligibilidad de los textos normativos y, lo que es peor, lesivo para la seguridad de los mismos.

Pero como decimos, contraviene la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional, expresada en su Sentencia 119/2011, de 5 de julio de 2011, cuando indica el límite de las enmiendas parlamentarias al señalar que «conceptual y lingüísticamente, implica la modificación de algo preexistente, cuyo objeto y naturaleza ha sido determinado con anterioridad; sólo se enmienda lo ya definido. La enmienda no puede servir de mecanismo para dar vida a una realidad nueva, que debe nacer de una, también, nueva iniciativa» (FJ 6.º).

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 175

Por eso, con independencia de nuestra posición sobre la materia que se pretende regular, proponemos la supresión del precepto por haberse incluido en lo que, entendemos, es un fraude de procedimiento y por ser contraria a la seguridad exigible a los textos normativos.

---

### ENMIENDA NÚM. 216

#### Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final undécima. Uno.**

#### ENMIENDA

De supresión.

Se suprime la Disposición final undécima. Uno.

#### MOTIVACIÓN

Con independencia de nuestra posición sobre la medida concreta contemplada en esta Disposición final undécima. Uno, nos oponemos a su inclusión en el presente Proyecto de Ley por razones de sistemática, que han sido puestas de manifiesto en el informe de los servicios jurídicos de la Cámara y que también se fundamentan en razones de tipo político y de seguridad de los textos normativos, así como, sobre todo, porque la inclusión de esta regulación en este ámbito normativo es contraria a la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional.

Las primeras tienen su reflejo en el Informe del propio Gobierno para la Reforma de las Administraciones Públicas. Allí se utiliza el concepto «mezcla legal», que define como «incluir en las disposiciones adicionales normas que nada tienen que ver con la regulación de que trata la ley o decreto».

Lo que considera contraproducente para la inteligibilidad de los textos normativos y, lo que es peor, lesivo para la seguridad de los mismos.

Pero como decimos, contraviene la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional, expresada en su Sentencia 119/2011, de 5 de julio de 2011, cuando indica el límite de las enmiendas parlamentarias al señalar que «conceptual y lingüísticamente, implica la modificación de algo preexistente, cuyo objeto y naturaleza ha sido determinado con anterioridad; sólo se enmienda lo ya definido. La enmienda no puede servir de mecanismo para dar vida a una realidad nueva, que debe nacer de una, también, nueva iniciativa» (FJ 6.º).

Por eso, con independencia de nuestra posición sobre la materia que se pretende regular, proponemos la supresión del precepto por haberse incluido en lo que, entendemos, es un fraude de procedimiento y por ser contraria a la seguridad exigible a los textos normativos.

---

### ENMIENDA NÚM. 217

#### Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final decimotercera.**

#### ENMIENDA

De supresión.

Se suprime la Disposición final decimotercera.

### MOTIVACIÓN

Con independencia de nuestra posición sobre la medida concreta contemplada en esta Disposición final decimotercera, nos oponemos a su inclusión en el presente Proyecto de Ley por razones de sistemática, que han sido puestas de manifiesto en el informe de los servicios jurídicos de la Cámara y que también se fundamentan en razones de tipo político y de seguridad de los textos normativos, así como, sobre todo, porque la inclusión de esta regulación en este ámbito normativo es contraria a la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional.

Las primeras tienen su reflejo en el Informe del propio Gobierno para la Reforma de las Administraciones Públicas. Allí se utiliza el concepto «mezcla legal», que define como «incluir en las disposiciones adicionales normas que nada tienen que ver con la regulación de que trata la ley o decreto».

Lo que considera contraproducente para la inteligibilidad de los textos normativos y, lo que es peor, lesivo para la seguridad de los mismos.

Pero como decimos, contraviene la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional, expresada en su Sentencia 119/2011, de 5 de julio de 2011, cuando indica el límite de las enmiendas parlamentarias al señalar que «conceptual y lingüísticamente, implica la modificación de algo preexistente, cuyo objeto y naturaleza ha sido determinado con anterioridad; sólo se enmienda lo ya definido. La enmienda no puede servir de mecanismo para dar vida a una realidad nueva, que debe nacer de una, también, nueva iniciativa» (FJ 6.º).

Por eso, con independencia de nuestra posición sobre la materia que se pretende regular, proponemos la supresión del precepto por haberse incluido en lo que, entendemos, es un fraude de procedimiento y por ser contraria a la seguridad exigible a los textos normativos.

### ENMIENDA NÚM. 218 Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final nueva**.

### ENMIENDA

De adición.

Se añade una nueva disposición final, a continuación de la disposición final segunda, con el siguiente contenido:

«Disposición final segunda bis (nueva). Modificaciones de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Uno. Los apartados 2 y 3 del artículo 11 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, y se añade un nuevo apartado 5 al artículo 11, que quedan redactados de la siguiente forma:

“Artículo 11. Legitimación para la defensa de derechos e intereses de consumidores y usuarios.

2. Cuando los perjudicados por un hecho dañoso sean un grupo de consumidores o usuarios cuyos componentes estén perfectamente determinados o sean fácilmente determinables, la legitimación para pretender la tutela de esos intereses colectivos corresponde a las asociaciones de consumidores y usuarios, al Ministerio Fiscal, al Instituto Nacional del Consumo y los órganos o entidades correspondientes de las Comunidades Autónomas y de las corporaciones locales competentes en materia de defensa de los consumidores y usuarios y a las entidades habilitadas a las que se refiere el artículo 6.1.8, así como a los propios grupos de afectados.

3. Cuando los perjudicados por un hecho dañoso sean una pluralidad de consumidores o usuarios indeterminada o de difícil determinación, la legitimación para demandar en juicio la defensa de estos intereses difusos corresponderá exclusivamente a las asociaciones de consumidores y usuarios, al Ministerio Fiscal, al Instituto Nacional del Consumo y los órganos o entidades correspondientes de las

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 177

Comunidades Autónomas y de las corporaciones locales competentes en materia de defensa de los consumidores y usuarios y a las entidades habilitadas a las que se refiere el artículo 6.1.8.º.

5 (nuevo). El Ministerio Fiscal está legitimado para ejercer toda clase de acciones en defensa de los intereses generales, colectivos y difusos de los consumidores y usuarios.”

Dos. El epígrafe 1.º del apartado 1 del artículo 73 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, queda redactado de la siguiente forma:

“Artículo 73. Admisibilidad por motivos procesales de la acumulación de acciones.

1. Para que sea admisible la acumulación de acciones será preciso:

1.º Que el tribunal que deba entender de la acción principal posea jurisdicción y competencia por razón de la materia o por razón de la cuantía para conocer de la acumulada o acumuladas. Sin embargo, a la acción que haya de sustanciarse en juicio ordinario podrá acumularse la acción que, por sí sola, se habría de ventilar, por razón de su cuantía, en juicio verbal. Así mismo será posible la acumulación a las acciones promovidas para la defensa de los derechos e intereses colectivos y difusos de los consumidores y usuarios, la acción que haya de sustanciarse en juicio verbal por razón de la materia, y por este cauce, la que haya de ventilarse, por razón de su cuantía, en juicio ordinario.”

Tres. El párrafo inicial y la regla 1.ª del apartado 1 del artículo 221 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, quedan redactados de la siguiente forma:

“Artículo 221. Sentencias dictadas en procesos promovidos por asociaciones de consumidores o usuarios.

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos anteriores, las sentencias dictadas a consecuencia de demandas interpuestas por el Ministerio Fiscal, asociaciones de consumidores y usuarios, entidades legitimadas y grupos de afectados a que se refiere el artículo 11 de esta Ley estarán sujetas a las siguientes reglas:

1.ª Si se hubiere pretendido una condena dineraria, de hacer, no hacer o dar cosa específica o genérica, la sentencia estimatoria determinará individualmente los consumidores y usuarios que, conforme a las leyes sobre su protección, han de entenderse beneficiados por la condena.

Cuando la determinación individual no sea posible, la sentencia establecerá los datos, características y requisitos necesarios para poder exigir el pago y, en su caso, instar la ejecución o intervenir en ella, si la instara la asociación, entidad o grupo de afectados demandante.”

Cuatro. El apartado 1 del artículo 394 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, queda redactado de la siguiente forma:

“Artículo 394. Condena en las costas de la primera instancia.

1. En los procesos declarativos, las costas de la primera instancia se impondrán a la parte que haya visto rechazadas todas sus pretensiones, salvo que el tribunal aprecie, y así lo razone, que el caso presentaba serias dudas de hecho o de derecho, o se trate de una acción en defensa de los intereses generales, colectivos o difusos de los consumidores y usuarios interpuesta por grupos de afectados, por asociaciones de consumidores y usuarios o por las entidades legalmente habilitadas para ello sin manifiesta temeridad o mala fe.

Para apreciar, a efectos de condena en costas, que el caso era jurídicamente dudoso se tendrá en cuenta la jurisprudencia recaída en casos similares.”»

### MOTIVACIÓN

Mejorar la eficacia y utilidad de las acciones colectivas frente a los abusos de las grandes empresas.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 178

### ENMIENDA NÚM. 219

#### Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final nueva**.

#### ENMIENDA

De adición.

Se añade una nueva disposición final, a continuación de la anterior, con el siguiente contenido:

Disposición final segunda ter (nueva). Modificación de la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita.

El apartado 4 del artículo 6 de la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita, queda redactado de la siguiente forma:

«4. Inserción gratuita de anuncios o edictos, en el curso del proceso, que preceptivamente deban publicarse en periódicos oficiales, así como en el supuesto de acciones promovidas por asociaciones de consumidores y usuarios, para la defensa e intereses de los derechos de estos, los llamamientos a los afectados previstos en el artículo 15 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, a través de los medios de comunicación social de titularidad estatal previstos en el artículo 17.2 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.»

#### MOTIVACIÓN

Facilitar el llamamiento legal de terceros en procesos para la protección de derechos e intereses difusos y colectivos.

---

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula 20 enmiendas al Proyecto de Ley por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Palacio del Senado, 13 de marzo de 2014.—El Portavoz Adjunto, **José Miguel Camacho Sánchez**.

### ENMIENDA NÚM. 220

#### Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Preámbulo. II**.

#### ENMIENDA

De adición.

Se añade un nuevo apartado al Preámbulo, a continuación del apartado II, con el siguiente contenido:

«II bis (nuevo).

“Por otro lado, la ley procede a incorporar un nuevo libro al texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios con el objeto de establecer unos parámetros mínimos de calidad de los servicios de atención al cliente, ofrecidos o prestados en territorio español, por la empresas pertenecientes a los sectores de servicios de suministros de agua, gas y electricidad, servicios de transporte de viajeros, servicios postales, medios audiovisuales de acceso condicional, servicios de comunicaciones

electrónicas y servicios financieros, incluyendo los que realicen entidades de crédito, compañías aseguradoras, empresas de servicios de inversión o empresas mediadoras en la concesión de créditos o préstamos a que se refiere la ley 2/2009 de 31 de marzo por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito.

De conformidad con el artículo 51 de la Constitución Española, los poderes públicos deben garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

Así, en el artículo 8 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias se califica la protección de los derechos de los consumidores y usuarios mediante procedimientos eficaces como un derecho básico y, en el artículo 21, se exige que el régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se establezca en los contratos con consumidores permita asegurarse de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del bien o servicio, así como reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro, hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación ofrecidos y obtener la devolución equitativa del precio de mercado del bien o servicio, total o parcialmente, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso. A fin de salvaguardar estos derechos básicos de los consumidores, se incorporan ciertas exigencias en relación a los servicios de atención al cliente.

En concreto, el artículo 21, dentro del capítulo destinado al desarrollo del derecho básico a la protección de los legítimos intereses económico de los consumidores y usuarios, contempla la obligación para las empresas de que sus oficinas y servicios de información y atención al cliente aseguren a éste la constancia de sus quejas y reclamaciones, y si tales servicios utilizan la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance.

Estas exigencias impuestas con carácter general se concretan en la normativa sectorial en relación a ciertos servicios básicos y de especial trascendencia económica como el sector de las telecomunicaciones y el suministro de agua, gas, electricidad o transporte. Para algunos de estos servicios, la atención al cliente se define como uno de los parámetros que determina la calidad de prestación del servicio.

Con todo, la normativa vigente no parece haber logrado el resultado perseguido. La práctica administrativa en la gestión de las quejas o reclamaciones de los consumidores y usuarios revela que existe un elemento común en la mayor parte de éstas, manifestado a través de un creciente descontento en cuanto a la atención al cliente.

El servicio de atención al cliente es clave para garantizar una buena imagen comercial del empresario y determinante del grado de satisfacción de los consumidores y usuarios. Tan importante como maximizar la calidad técnica de los servicios prestados, tales como la continuidad del servicio, el cumplimiento de ofertas o los niveles de cobertura, es mejorar la relación con el cliente a través de los servicios de atención. La práctica muestra que muchas de las quejas y reclamaciones formuladas ante los servicios de consumo no se presentarían si las empresas dispusieran de servicios de atención al cliente más eficaces.

En un alto número de quejas y reclamaciones presentadas ante la administración de consumo se observa la reiteración de llamadas a servicios de atención al cliente, atendidos por personal en ocasiones escasamente formado, que da información diversa e incluso discrepante, y que no facilita números o claves identificativos.

Tales carencias no solo generan la insatisfacción de los consumidores y usuarios, sino que, a su vez, desprestigian la imagen comercial de las empresas, con el consecuente perjuicio anejo al mismo en el seno del mercado.

Esta percepción generalizada de las múltiples carencias de los servicios de atención al cliente se hace especialmente grave en relación con aquellas empresas que prestan servicios de tracto sucesivo, tales como telecomunicaciones, suministros y otros de análoga naturaleza.

En función de estas consideraciones, y con el objetivo fundamental de mejorar la protección de los consumidores y usuarios, por medio de esta ley se procede a establecer unos parámetros mínimos de calidad que obligatoriamente deberán cumplir los servicios de atención al cliente.

Por otra parte, la jurisprudencia dictada por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, ha tenido como consecuencia que algunos pronunciamientos han cuestionado la adaptación española a la normativa de la Unión como poco eficaz para la protección del consumidor, por lo que procede modificar la normativa para adecuarla al contenido de dichos fallos judiciales.»»

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 180

### MOTIVACIÓN

Adecuar el Preámbulo al contenido del resto de enmiendas.

---

### ENMIENDA NÚM. 221 Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Preámbulo. IV.**

### ENMIENDA

De modificación.

Se modifica el apartado IV del Preámbulo, quedando como sigue:

«La ley se estructura en una exposición de motivos, un artículo único que se divide en veintitrés apartados, cinco disposiciones adicionales, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y cinco disposiciones finales.»

### MOTIVACIÓN

Adecuar el contenido del Preámbulo al contenido del resto de las enmiendas.

---

### ENMIENDA NÚM. 222 Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Dos.**

### ENMIENDA

De adición.

Apartado nuevo.

Se añade un nuevo apartado al artículo único, a continuación del apartado dos, con el siguiente contenido:

«Dos bis. Se añade un nuevo apartado 4 al artículo 18, con la siguiente redacción:

“4. Será obligatoria la rotulación en braille de la fecha de caducidad de los medicamentos y, en general, de los bienes, productos y materiales peligrosos para los consumidores.

Asimismo se habilitará un sistema digital de acceso al contenido de los prospectos de los medicamentos y de las fichas de seguridad de los bienes, productos y materiales peligrosos, que deberá respetar los parámetros del diseño para todas las personas.”»

### MOTIVACIÓN

Facilitar una información correcta, completa y comprensible sobre productos, bienes y servicios a las personas con discapacidad.

---



# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 181

### ENMIENDA NÚM. 223

#### Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Cinco.**

#### ENMIENDA

De modificación.

Se modifica la redacción del cuarto párrafo del apartado 2 del artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios prevista en el apartado cinco del artículo único del proyecto, quedando como sigue:

«En caso de que el empresario ponga a disposición de los consumidores y usuarios una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, el uso de tal línea será gratuito para el usuario.

La empresa no podrá desviar llamadas realizadas al número de teléfono gratuito mencionado a números que impliquen un coste para los consumidores, ya sea vía telefónica, mediante mensajes de texto u otros número análogos para la atención de quejas, reclamaciones e incidencia en relación al servicio contratado u ofertado, así como solicitudes de información sobre los aspectos relativos a la contratación o comunicaciones.»

#### MOTIVACIÓN

Los términos en los que está redactado el párrafo primero del artículo 21 de la Directiva 2011/83 permiten afirmar que los Estados pueden discrecionalmente establecer o no un coste por este servicio, siempre que no exceda de la tarifa básica y que no suponga la eliminación u obstaculización del ejercicio de derechos por los consumidores.

El segundo párrafo pretende reforzar la protección del consumidor prohibiendo expresamente la desviación de llamadas o la utilización cualquier técnica que suponga un coste para el consumidor.

### ENMIENDA NÚM. 224

#### Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Cinco.**

#### ENMIENDA

De modificación.

Se modifica el segundo párrafo del apartado 3 del artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado cinco del artículo único, quedando como sigue:

«Los empresarios deberán entregar un justificante y dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y en todo caso en el plazo máximo de quince días naturales desde la presentación de la reclamación. En el supuesto de incumplimiento de dicho plazo deberán indemnizar al consumidor con 50 euros.

En caso de que en dicho plazo la reclamación no hubiera sido resuelta satisfactoriamente, los empresarios adheridos a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos facilitarán al consumidor y usuario el acceso al mismo, cuando éste reúna los requisitos establecidos en la Directiva 2013/11/UE y en el Reglamento 524/2013 o normativa que los desarrolle.»

### MOTIVACIÓN

Se establece el plazo de 15 días naturales acorde con el Libro que regula los servicios de atención al cliente.

Se pretende establecer, en todo caso, la obligación de contestar al consumidor, imponiendo una indemnización en caso de incumplimiento del plazo como figura en el artículo 105.6 del Real Decreto 1955/2000.

Por otra parte se trata de sustituir la Recomendación 98/257/CE y la recomendación 2001/310/CE por la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo que deberá adaptarse al ordenamiento interno antes del 9 de julio de 2015; y el Reglamento (UE) 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo que entrara en vigor el 9 de enero de 2016.

---

### ENMIENDA NÚM. 225

#### Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Cinco**.

### ENMIENDA

De adición.

Se añade un nuevo apartado al artículo único, a continuación del apartado cinco, con el siguiente contenido:

«Cinco bis. Se añade un nuevo apartado al artículo 21, con la siguiente redacción:

“7. Las Administraciones Públicas competentes, establecerán, en el ámbito de sus respectivas competencias un sistema de indemnizaciones tasadas y automáticas por la ineficiente atención al cliente, o por mala o deficiente prestación del servicio, teniendo en cuenta, los parámetros de calidad publicados, y otras circunstancias en atención al servicio de que se trate, sin perjuicio de la facultad del consumidor de solicitar la tutela judicial efectiva ante los tribunales.”»

### MOTIVACIÓN

Se trata de establecer un sistema de indemnizaciones automáticas y tasadas (como por ejemplo, en el caso de los overbooking, retrasos y cancelaciones en el transporte aéreo). Así, según el servicio de que se trate se podrían fijar de forma objetiva y previsible el importe de las indemnizaciones por los incumplimientos del empresario hacia el consumidor, sin que ello sea obstáculo para que pueda acudir a los tribunales de justicia si lo desea.

---

### ENMIENDA NÚM. 226

#### Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Cinco**.

### ENMIENDA

De adición.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 183

Se añade un nuevo apartado al artículo único, a continuación del apartado cinco, con el siguiente contenido:

«Cinco ter. Se añade un nuevo apartado al artículo 24, con la siguiente redacción:

“3. No obstante lo anterior, el órgano judicial competente suspenderá los procedimientos iniciados por asociaciones de consumidores cuando de oficio o a instancia de parte, incluso de tercero interesado, el Juez constate que mantienen convenios, acuerdos de colaboración o contratos, de manera directa o a través de otras organizaciones, distintos a los recogidos en el Capítulo II del Título II del Libro I de este Texto Refundido, con la parte demandada o quién sea competidor en el mercado del demandado, todo ello para garantizar la ausencia de conflicto de interés en el procedimiento interpuesto.”»

### MOTIVACIÓN

Trasladar a nuestro ordenamiento jurídico las previsiones contenidas en la Recomendación de la Unión Europea de 11 de junio de 2013 sobre «los principios comunes aplicables a los mecanismos de recurso colectivo de cesación o de indemnización en los Estados miembros en caso de violación de los derechos reconocidos por el derecho de la unión» (2013/396/UE). Con ello se pretende depurar el ejercicio de la acción colectiva separando si procede a organizaciones que puedan actuar con parapeto de las propias entidades demandas, tal y como existe en nuestro ordenamiento procesal penal la figura del conflicto de interés.

### ENMIENDA NÚM. 227

#### Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Cinco**.

### ENMIENDA

De adición.

Se añade un nuevo apartado al artículo único, a continuación del apartado cinco, con el siguiente contenido:

«Cinco quater. Se añade un segundo párrafo al artículo 48, con la siguiente redacción:

“2. La resolución administrativa que finalice el procedimiento, podrá incluir la relación de todos los daños y perjuicios causados al consumidor por el empresario, productor o proveedor. Dicha resolución administrativa, tendrá el carácter título ejecutivo extrajudicial de los previstos en el artículo 517-9.º de la Ley de Enjuiciamiento Civil, y servirá de título para el ejercicio de la acción ejecutiva.”»

### MOTIVACIÓN

Se trata de simplificar las reclamaciones consumo, de forma que si las autoridades administrativas, después de un expediente con todas las garantías de audiencia y contradicción, dictan una resolución en la que estas declaran la existencia o no de infracción administrativo, además, en caso de haberle causado daños al consumidor, se fijen los daños y perjuicios y éstos puedan ser obtenidos por el consumidor con la misma facilidad(o mejor dicho, con el mismo régimen) que, por ejemplo, cobran los bancos sus deudas.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 184

### ENMIENDA NÚM. 228

Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Cinco**.

#### ENMIENDA

De adición.

Se añade un nuevo apartado al artículo único, a continuación del apartado cinco, con el siguiente contenido:

«Cinco quinquies. Se añade el artículo 58 bis, con la siguiente redacción:

“Artículo 58 bis. Procedimiento extrajudicial en casos de sobreendeudamiento.

Se creará un procedimiento sencillo y gratuito para resolver el sobreendeudamiento de los consumidores, de carácter extrajudicial, basando sus fases en la mediación y en el arbitraje.

Si un consumidor ha instado dicho procedimiento para la negociación de la deuda, resultará preceptivo acreditar haber acudido a dicho procedimiento por parte de los acreedores para poder iniciar el correspondiente procedimiento judicial.”»

#### MOTIVACIÓN

Se trata de incorporar a un texto legal una de las conclusiones que consta en el informe del Defensor del Pueblo, presentado recientemente en el Senado y titulado: «Crisis económica e insolvencia personal: actuaciones y propuestas».

### ENMIENDA NÚM. 229

Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Diez**.

#### ENMIENDA

De supresión.

Se suprime el apartado diez del artículo único.

#### MOTIVACIÓN

Si bien es cierto que la Directiva establece, en su artículo 3.2 que, si sus disposiciones entran en conflicto con una disposición de otro acto de la Unión que regule sectores específicos, la disposición del otro acto de la Unión prevalecerá y será de aplicación a dichos sectores específicos, teniendo esta regla carácter de armonización plena, también es cierto que el ámbito de aplicación de la directiva se circunscribe a la información precontractual y a los contratos a distancia y a los celebrados fuera de establecimiento comercial. La incorporación de esta regla en el artículo 59 del texto refundido, la haría extensible a todo tipo de contratos realizados entre un consumidor y un empresario, rebajando el nivel de protección que recoge la norma en vigor que se pretende modificar.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 185

### ENMIENDA NÚM. 230

#### Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Once**.

#### ENMIENDA

De modificación.

Al apartado once del artículo único.

Se modifica el epígrafe f) del apartado 1 del artículo 59 bis del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado once del artículo único, quedando como sigue:

«Soporte duradero»: se entiende todo instrumento que permita al consumidor y al empresario almacenar la información dirigida personalmente a él, de modo que pueda recuperarla fácilmente durante un período de tiempo adecuado para los fines para los que la información está destinada y que permita la reproducción sin cambios de la información almacenada.»

#### MOTIVACIÓN

Adeuar la definición de soporte duradero a la recogida en otras normas leyes de nuestro ordenamiento como, por ejemplo, la ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

Por otro lado, no es necesaria, en virtud del principio de neutralidad tecnológica, la introducción de ejemplos de lo que se considera soporte duradero para posibilitar que en el futuro se incorporen a la definición otros medios ya que la propia directiva, en su considerando 23, sirve de cauce interpretativo de esta norma.

### ENMIENDA NÚM. 231

#### Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Once**.

#### ENMIENDA

De modificación.

Al apartado once del artículo único.

Se modifica el apartado 2 del artículo 59 bis del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado once del artículo único, quedando como sigue:

«A los efectos del título tercero, se consideran bienes a las cosas muebles corporales, excepto... (resto igual).»

#### MOTIVACIÓN

Circunscribir la definición al ámbito de aplicación de la directiva, esto es, contratos a distancia y celebrados fuera de establecimiento mercantil y que no resulte a todo tipo de contratos, ya que afectaría a otros textos legales y crearía descoordinación respecto otras normas jurídicas, por afectar solamente a los bienes muebles tangibles y quedarían fuera del concepto de consumidor, por ejemplo, quien adquiriera un bien inmueble.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 186

### ENMIENDA NÚM. 232

Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Doce.**

#### ENMIENDA

De modificación.

Al apartado doce del artículo único.

Se modifica el epígrafe e) del apartado 2 del artículo 60 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado doce del artículo único, quedando como sigue:

«e) El recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes, con una breve descripción de los derechos que corresponden a los usuarios de conformidad con la citada garantía, así como su duración.»

#### MOTIVACIÓN

Ampliar la información precontractual en beneficio de los consumidores.

### ENMIENDA NÚM. 233

Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Doce.**

#### ENMIENDA

De modificación.

Se modifica el apartado 4 del artículo 60 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado doce del artículo único, quedando como sigue:

«4. La información precontractual deberá facilitarse al consumidor de forma gratuita.»

#### MOTIVACIÓN

Mantener la redacción vigente. La exigencia de la lengua no deriva de la transposición de la directiva, cuyo considerando 15 señala expresamente que no armoniza los requisitos lingüísticos aplicables a los contratos celebrados con los consumidores.

La introducción de «y al menos en castellano» puede ir contra los artículos del Tratado TFUE que regulan la libre circulación de mercancías en la UE (puede ser una «medida de efecto equivalente»), pues existen otras posibilidades más proporcionadas de informar al consumidor que no impongan esa gravosa obligación a los operadores de otros Estados miembros (como pueden ser signos identificativos conocidos por todos: por ejemplo, una calavera y dos tibias cruzadas debajo es un signo universal de que estamos ante un peligro).

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 187

### ENMIENDA NÚM. 234

#### Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Doce.**

#### ENMIENDA

De adición.

Se añade un nuevo epígrafe, a continuación del epígrafe e) del apartado 2 del artículo 60 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado doce del artículo único, con el siguiente contenido:

«e) bis. La existencia y las condiciones de los servicios posventa con una breve descripción de los derechos que corresponden a los usuarios de conformidad con lo previsto en el artículo 127 de esta ley, así como el plazo durante el cual el empresario garantiza la existencia de piezas de repuestos desde que el producto deje de fabricarse.»

#### MOTIVACIÓN

Ampliar la información precontractual en beneficio de los consumidores.

### ENMIENDA NÚM. 235

#### Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Doce.**

#### ENMIENDA

De adición.

Se añade un nuevo epígrafe, a continuación del epígrafe e) del apartado 2 del artículo 60 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado doce del artículo único, con el siguiente contenido:

«e) ter. La existencia, en su caso de una garantía comercial, con una breve descripción de los derechos que corresponden a los usuarios de conformidad con la citada garantía, así como su duración; detallando, de forma clara, aquellas mejoras que introduce en relación con la garantía legal.»

#### MOTIVACIÓN

Ampliar la información precontractual en beneficio de los consumidores.

### ENMIENDA NÚM. 236

#### Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Doce.**

#### ENMIENDA

De adición.



# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 188

Se añaden un nuevo epígrafe al apartado 2 del artículo 60 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, con el siguiente contenido:

«l) La información relativa al tratamiento de sus datos de carácter personal, en los términos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, y sus disposiciones de desarrollo.»

### MOTIVACIÓN

Incorporar el deber de información al consumidor en materia de protección de datos de carácter personal, con el objeto de reforzar la garantía de sus derechos, su intimidad personal y la seguridad jurídica.

---

### ENMIENDA NÚM. 237 Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Doce.**

### ENMIENDA

De adición.

Se añaden un nuevo epígrafe al apartado 2 del artículo 60 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, con el siguiente contenido:

«m) Cuando se trate de productos de software destinado al tratamiento automatizado de datos de carácter personal, el nivel de seguridad básico, medio o alto, que permitan alcanzar de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.»

### MOTIVACIÓN

Incorporar el deber de información al consumidor en materia de protección de datos de carácter personal, con el objeto de reforzar la garantía de sus derechos, su intimidad personal y la seguridad jurídica.

---

### ENMIENDA NÚM. 238 Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Doce.**

### ENMIENDA

De adición.

Se añade un nuevo apartado 5 al del artículo 60 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por el apartado doce del artículo único, quedando como sigue:

«5. En caso de incumplimiento de las obligaciones de información precontractual quedará facultado el consumidor para solicitar la nulidad del contrato o la rebaja del precio total en un porcentaje mínimo del 25% del precio total, como penalización.»

### MOTIVACIÓN

Se trata contemplar, ante el incumplimiento de normas imperativas de información precontractual, conforme al artículo 24 de la Directiva, sanciones efectivas, proporcionadas y disuasorias para erradicar este tipo de conductas.

---

#### ENMIENDA NÚM. 239 Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Dos.**

### ENMIENDA

De adición.

Apartado nuevo

Se añade un nuevo apartado al artículo único, a continuación del apartado dos, con el siguiente contenido:

«Dos ter. Se modifica el apartado 5 del artículo 19 que queda redactado en los siguientes términos:

“5. En relación con las prácticas comerciales relativas a servicios financieros y bienes inmuebles, podrán establecerse normas legales o reglamentarias que ofrezcan una mayor protección al consumidor o usuario, debiendo incluirse en las mismas cláusulas reforzadas de apoyo a las personas con discapacidad que lo precisen por sus circunstancias personales o sociales.”»

### MOTIVACIÓN

Mejorar la protección de las personas con discapacidad.

---

El Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula 10 enmiendas al Proyecto de Ley por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Palacio del Senado, 13 de marzo de 2014.—El Portavoz, **Jokin Bildarratz Sorron.**

#### ENMIENDA NÚM. 240 Del Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV)

El Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Cinco.**

### ENMIENDA

De modificación.

Se propone la modificación del apartado cinco del Artículo único del Proyecto de Ley por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, en lo que se refiere al artículo 21.2 que queda redactado de la siguiente forma:

«2. Las oficinas y servicios de información y atención al cliente que las empresas pongan a disposición del consumidor y usuario deberán asegurar que éste tenga constancia de sus quejas y reclamaciones,

mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero. Si tales servicios utilizan la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance.

Las oficinas y servicios de información y atención al cliente serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal y, en su caso, medios alternativos para garantizar el acceso a los mismos a personas con discapacidad o personas de edad avanzada.

Se deberán identificar claramente los servicios de atención al cliente en relación a las otras actividades de la empresa, prohibiéndose expresamente la utilización de este servicio para la utilización y difusión de actividades de comunicación comercial de todo tipo.

En caso de que el empresario ponga a disposición de los consumidores y usuarios una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, el uso de tal línea no podrá suponer para el consumidor y usuario un coste superior a la tarifa básica, ~~sin perjuicio del derecho de los proveedores de servicios de telecomunicaciones de cobrar por este tipo de llamadas~~. A tal efecto, se entiende por tarifa básica el coste ordinario de la llamada que se trate, siempre que no incorpore un importe adicional en beneficio del empresario.»

### JUSTIFICACIÓN

Necesidad de que los servicios telefónicos de atención al público en general y al cliente en particular sean gratuitos. El hecho de que la propia Directiva, de la que se deriva el presente proyecto de Ley, no se pronuncie sobre esta cuestión permite al legislador interno regular este aspecto concreto en términos de defensa de los consumidores y usuarios, objetivo esencial de este texto legal.

### ENMIENDA NÚM. 241

#### Del Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV)

El Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Doce**.

### ENMIENDA

De modificación.

Se propone la modificación del apartado doce del Artículo único del Proyecto de Ley por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, en lo que se refiere al artículo 60 que queda redactado como sigue:

«Artículo 60. Información previa al contrato.

1. (Igual).
2. (igual).

a), b), c), d), e), f) (igual).

g) La lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato, cuando no sea aquella en la que se le ha ofrecido la información previa a la contratación que, en todo caso, incluirá la lengua cooficial en las Comunidades Autónomas con lengua propia.

h), i), j), k) (igual).

3. (Igual).

4. La información precontractual debe facilitarse al consumidor y usuario de forma gratuita y al menos en castellano y en la lengua cooficial en las Comunidades Autónomas con lengua propia.»

### JUSTIFICACIÓN

Respeto de los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias de las Comunidades Autónomas con lengua propia distinta del castellano. Fundamentación en el artículo 6.7 de la Directiva 2011/83/ E.

### ENMIENDA NÚM. 242

#### Del Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV)

El Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veinticuatro.**

### ENMIENDA

De modificación.

Se propone la modificación del apartado veinticuatro del Artículo único del Proyecto de Ley por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, en lo que se refiere al artículo 77, con la inclusión de un nuevo párrafo con el siguiente tenor literal:

«Artículo 77. Desistimiento de un contrato vinculado a financiación al consumidor y usuario.

Cuando se ejercite el derecho de desistimiento en los contratos celebrados entre un empresario y un consumidor y usuario, incluidos los contratos a distancia y los celebrados fuera del establecimiento mercantil del empresario, y el precio a abonar por el consumidor y usuario haya sido total o parcialmente financiado mediante un crédito concedido por el empresario contratante o por parte de un tercero, previo acuerdo de éste con el empresario contratante, el ejercicio del derecho de desistimiento implicará al tiempo la resolución del crédito sin penalización alguna para el consumidor y usuario.

El empresario titular del contrato principal comunicará a la entidad con la que se suscribió el contrato complementario la resolución de dicho contrato principal y le instará a resolver el contrato complementario.»

### JUSTIFICACIÓN

Aun cuando la Directiva que se transpone no se ocupa de esta cuestión, con la inclusión de este inciso se pretende evitar que, una vez resuelto el contrato principal, la entidad titular del contrato complementario, ante el desconocimiento de esa situación, siga reclamando sus obligaciones al consumidor.

### ENMIENDA NÚM. 243

#### Del Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV)

El Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho.**

### ENMIENDA

De modificación.

Se propone la modificación de la letra h) del apartado 1 del Artículo 97, del apartado veintiocho del Artículo único del Proyecto de Ley por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, que queda redactada como sigue:

«h) La lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato, cuando esta no sea la lengua en la que se ha ofrecido la información previa a la contratación, que, en todo caso, incluirá la lengua cooficial en las Comunidades Autónomas con lengua propia.»

### JUSTIFICACIÓN

Respeto de los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias de las Comunidades Autónomas con lengua propia distinta del castellano. Fundamentación en el artículo 6.7 de la Directiva 2011/83/ UE.

---

### ENMIENDA NÚM. 244

#### Del Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV)

El Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho.**

### ENMIENDA

De modificación.

Se propone la modificación del apartado 1 del Artículo 98, del apartado veintiocho del Artículo único del Proyecto de Ley por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, que queda redactado como sigue:

«1. En los contratos a distancia, el empresario facilitará al consumidor y usuario, en la lengua utilizada en la propuesta de contratación o bien, en la lengua elegida para la contratación, y, al menos, en castellano y en la lengua cooficial en las Comunidades Autónomas con lengua propia... (resto igual).»

### JUSTIFICACIÓN

Misma justificación que la de la enmienda al Artículo único, apartado veintiocho, artículo 97.1.h).

---

### ENMIENDA NÚM. 245

#### Del Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV)

El Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo único. Veintiocho.**

### ENMIENDA

De modificación.

Se propone la modificación del artículo 111, del apartado veintiocho del Artículo único del Proyecto de Ley por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, que queda redactado de la siguiente forma:

«Artículo 111. Sustitución del bien o servicio contratado a distancia.

De no hallarse disponible el bien o servicio contratado, cuando el consumidor y usuario hubiera sido informado expresamente de tal posibilidad, el empresario podrá suministrar sin aumento de precio un bien o servicio de características similares que tenga la misma o superior calidad.

En este caso, el consumidor y usuario podrá ejercer sus derechos de desistimiento y resolución en los mismos términos que si se tratara del bien o servicio inicialmente requerido, sin que le sean exigibles los costes directos de devolución.»

### JUSTIFICACIÓN

La Directiva que se transpone en este proyecto de Ley no contiene regulación sobre esta cuestión. El texto de este precepto supone una pérdida de derechos del consumidor con lo que se plantea el mantenimiento de la redacción contenida en el artículo 105 del Real Decreto Legislativo 1/2007, en la medida en la que resulta más adecuado y ajustado al objeto de este proyecto de Ley: la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

### ENMIENDA NÚM. 246

#### Del Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV)

El Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final segunda**.

### ENMIENDA

De modificación.

Se propone la modificación de la Disposición final segunda del Proyecto Ley por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, que queda redactada de la siguiente forma:

«Disposición final segunda. Modificación de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.

La Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista queda modificada como sigue:

- Uno. (Igual).
- Dos. (Igual).
- Tres. Supresión.
- Cuatro. Supresión.
- Cinco. Supresión.»

### JUSTIFICACIÓN

Se utiliza la transposición de una Directiva comunitaria para proceder a la modificación de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista en lo que se refiere a una serie de cuestiones (constancia de la reducción de precios, ventas a distancia, pública subasta) directamente vinculadas con la materia «comercio», cuya regulación pertenece a las Comunidades Autónomas que ostentan competencia exclusiva en materia de comercio interior. Además, el proyecto no recoge el título competencial que habilita al Estado para la formulación de esta modificación que nada tiene que ver con el contenido de la Directiva 2011/83/UE que se transpone y constituye el objeto nuclear del presente proyecto de Ley.

La distribución competencial que contempla el texto de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista configura un régimen de actuación en relación con esta materia en el que comparten espacio el título estatal de derecho mercantil de la competencia (artículo 149.1.6 CE) y los que la Comunidad Autónoma del País Vasco ostenta en materia de comercio interior y de defensa del consumidor y del usuario. Se trata de un ámbito de actuación compartido que esta disposición final segunda, en sus apartados tres, cuatro y cinco, pretende transformar en su totalidad al asumir el legislador estatal la regulación completa de esos aspectos de la actividad comercial sobre los que las Comunidades Autónomas ostentan competencia exclusiva.

### ENMIENDA NÚM. 247

#### Del Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV)

El Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final decimocuarta**.

#### ENMIENDA

De modificación.

Se propone la modificación de la Disposición adicional duodécima, de la Disposición final decimocuarta del Proyecto de Ley por la que se modifica el Texto Refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias, quedando redactada del siguiente modo:

Disposición final decimocuarta. Modificación de la ley 28/2005, de 28 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de productos del tabaco.

«Disposición adicional duodécima. Limitaciones a la venta, suministro y consumo de dispositivos de liberación de nicotina y productos similares.

Los dispositivos susceptibles de liberación de nicotina, definidos en la letra f del apartado 1 del artículo 2 de esta ley, estarán sujetos a las mismas regulaciones de los productos del tabaco.»

#### JUSTIFICACIÓN

La propuesta de regulación presentada en el Senado es muy deficiente desde el actual conocimiento científico sobre los efectos en la salud de las personas que utilizan dispositivos de liberación de nicotina y productos similares o que están expuestas a sus emisiones y sobre las estrategias de salud pública de control del tabaco. Por lo cual la regulación que precisa el cigarrillo electrónico debe ser igual que la exigible al tabaco, ya que la nicotina administrada por vía inhalada es una sustancia altamente adictiva y potencialmente tóxica. Es por ello, que nuestra enmienda parte de la nueva definición otorgada a los cigarrillos electrónicos en la disposición final decimoquinta de este mismo proyecto que modifica el artículo 2 de la Ley 28/2005, de 28 de diciembre, sujetándolos a idénticas limitaciones que las que tienen los productos del tabaco.

### ENMIENDA NÚM. 248

#### Del Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV)

El Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final decimocuarta**.

#### ENMIENDA

De modificación.

Se propone la modificación de la Disposición adicional decimotercera, de la Disposición final decimocuarta, del Proyecto de Ley por la que se modifica el Texto Refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios y otras Leyes complementarias, quedando redactada del siguiente modo:



# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## SENADO

Núm. 322

17 de marzo de 2014

Pág. 195

Disposición final decimocuarta. Modificación de la ley 28/2005, de 28 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de productos del tabaco.

«Disposición adicional decimotercera. Regulación de la publicidad, promoción y patrocinio de los dispositivos de liberación de nicotina y productos similares.

Los dispositivos susceptibles de liberación de nicotina, definidos en la letra f del apartado 1 del artículo 2 de esta ley, estarán sujetos a las mismas regulaciones de los productos del tabaco.»

### JUSTIFICACIÓN

La propuesta de regulación presentada en el Senado es muy deficiente desde el actual conocimiento científico sobre los efectos en la salud de las personas que utilizan dispositivos de liberación de nicotina y productos similares o que están expuestas a sus emisiones y sobre las estrategias de salud pública de control del tabaco. Por lo cual la regulación que precisa el cigarrillo electrónico debe ser igual que la exigible al tabaco, ya que la nicotina administrada por vía inhalada es una sustancia altamente adictiva y potencialmente tóxica.

### ENMIENDA NÚM. 249

#### Del Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV)

El Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final nueva**.

### ENMIENDA

De adición.

Se propone la adición de una nueva Disposición final primera al Proyecto de Ley por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, que no sustituye a la del Proyecto, con la siguiente redacción:

«Disposición final primera. Título competencial.

Las disposiciones de esta Ley se dictan en base a las competencias del Estado en materia de legislación mercantil, legislación procesal y bases de las obligaciones contractuales previstas en el artículo 149.1 apartados 6 y 8º de la Constitución, sin perjuicio de la competencia exclusiva de las Comunidades Autónomas en materia de defensa del consumidor y del usuario.»

### JUSTIFICACIÓN

Referencia expresa a los títulos competenciales sobre los que se fundamenta la competencia del Estado para la elaboración de este proyecto de Ley, sin olvidar que las Comunidades Autónomas ostentan competencia exclusiva en materia de defensa de los consumidores y usuarios, lo que les permite intervenir, incluso a nivel legislativo, en este sector de la actividad.

cve: BOCG\_D\_10\_322\_2302