



BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

XII LEGISLATURA

Serie A:
PROYECTOS DE LEY

23 de mayo de 2017

Núm. 5-2

Pág. 1

ENMIENDAS E ÍNDICE DE ENMIENDAS AL ARTICULADO

121/000005 Proyecto de Ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español 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.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 97 del Reglamento de la Cámara, se ordena la publicación en el Boletín Oficial de las Cortes Generales de las enmiendas presentadas en relación con el Proyecto de Ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español 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, así como del índice de enmiendas al articulado.

Palacio del Congreso de los Diputados, 11 de mayo de 2017.—P.D. El Secretario General del Congreso de los Diputados, **Carlos Gutiérrez Vicén**.

ENMIENDA NÚM. 1

FIRMANTE:

Carles Campuzano i Canadés
(Grupo Parlamentario Mixto)

A la Mesa de la Comisión de Sanidad y Servicios Sociales

Don Carles Campuzano i Canadés, en su calidad de Diputado del Partit Demòcrata Català, integrado en el Grupo Parlamentario Mixto, al amparo de lo establecido en el artículo 110 y siguientes del Reglamento de la Cámara, presenta la siguiente enmienda a la totalidad al Proyecto de Ley por la que se incorpora al Ordenamiento Jurídico español 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.

Palacio del Congreso de los Diputados, 5 de mayo de 2017.—**Carles Campuzano i Canadés**, Diputado.—**Joan Baldoví Roda**, Portavoz del Grupo Parlamentario Mixto.

Enmienda a la totalidad de devolución

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El artículo 123 del Estatuto de Autonomía de Catalunya atribuye a la Generalitat la competencia exclusiva en materia de consumo. Asimismo, hay que tener en cuenta que los derechos de las personas que disfrutan de la condición de consumidoras y usuarias están protegidos, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 28, 34 y 49 del citado Estatuto.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

En ejercicio de sus competencias exclusivas en materia de consumo, la Generalitat de Catalunya se ha dotado de un Código de Consumo (aprobado por la Ley 22/2010, de 20 de julio), que contiene las disposiciones generales aplicables a cualquier mecanismo de resolución extrajudicial de conflictos en materia de consumo, y de varias normas de desarrollo, entre las que cabe citar: el Decreto 198/2016, de 23 de febrero, sobre la inspección de consumo y control de mercado, el procedimiento de toma de muestras, las medidas cautelares y otras actuaciones inspectoras; el Decreto 98/2014, de 8 de julio, sobre el procedimiento de mediación en las relaciones de consumo; el Decreto 151/2013, de 9 de abril, sobre la potestad sancionadora en materia de consumo y sobre el procedimiento de restitución de cantidades percibidas indebidamente, reposición de la situación alterada y resarcimiento de daños y perjuicios; o el Decreto 121/2013, de 26 de febrero, por el que se regulan las hojas oficiales de queja, reclamación y denuncia en las relaciones de consumo.

La Generalitat siempre se ha manifestado partidaria de disponer de una normativa propia en materia de defensa de los consumidores y usuarios. Esta voluntad, la encontramos reflejada ya en la Ley 1/1990, de 8 de enero, sobre la disciplina del mercado y de defensa de los consumidores y de los usuarios; en la Ley 3/1993, de 5 de marzo, del Estatuto del consumidor, y en el texto refundido sobre el comercio interior, aprobado por el Decreto Legislativo 1/1993, de 9 de marzo. En este sentido, cabe recordar que el artículo 12.1.e del Estatuto de autonomía de 1979 ya establecía que la Administración de la Generalitat gozaba de competencias en materia de protección de las personas consumidoras y usuarias.

Igualmente, conviene destacar que el artículo 113 del Estatuto de autonomía recoge expresamente la competencia de la Administración de la Generalitat para desplegar, aplicar y ejecutar la normativa de la Unión Europea que afecte al ámbito de sus competencias. Esto tiene una trascendencia especial, dado que la normativa comunitaria en materia de consumo se convierte en un los ejes alrededor de los cuales giran las diversas políticas comunitarias y, en consecuencia, incide directamente en ámbitos en los que la Administración de la Generalitat dispone de competencias exclusivas.

Sin embargo, el Proyecto de Ley que nos ocupa no menciona en ningún momento, a las Comunidades Autónomas o administraciones autonómicas, ni hace referencia a las competencias en consumo que tienen. Al contrario, la disposición final, la referida al título competencial, determina que «la presente ley se dicta en base a las competencias exclusivas que corresponden al Estado en materia de legislación mercantil, procesal y civil, conforme a las reglas 6a y 8a del artículo 149.1 de la Constitución Española.

Por otra parte, el Proyecto de Ley propuesto no garantiza como debiera la imparcialidad y la independencia de los mediadores en la resolución de conflictos, siendo este un elemento fundamental para asegurar la defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias. Y no distingue claramente entre sistemas y procedimientos de resolución de conflictos vinculantes (arbitraje) y no vinculantes (mediación).

En síntesis, se trata pues de nuevo, de un Proyecto de Ley que además de determinadas carencias, tiene un carácter claramente centralizador que obvia las competencias autonómicas en materia de consumo y que elude la realidad normativa y aplicativa. La Generalitat dispone de acuerdo con el marco normativo vigente, de la competencia exclusiva en materia de consumo. Está habilitada para hacer uso de la misma, así como de la facultad de trasponer la Directiva 2013/11/UE (tal como se indica en la exposición de motivos del Decreto 98/2014 mencionado).

Por todo ello, los Diputados y Diputadas del Partit Demòcrata Català presentan la siguiente enmienda a la totalidad del Proyecto de Ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español 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.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 3

ENMIENDA NÚM. 2

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario de Esquerra
Republicana**

A la Mesa de la Comisión de Sanidad y Servicios Sociales

El Grupo Parlamentario de Esquerra Republicana, a instancia del Diputado Xavier Eritja Ciuró, al amparo de lo establecido en el artículo 110 del Reglamento del Congreso de los Diputados, presenta la siguiente enmienda de devolución al Proyecto de Ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español 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.

Palacio del Congreso de los Diputados, 5 de mayo de 2017.— **Francesc Xavier Eritja Ciuró**, Diputado.—**Joan Tardà i Coma**, Portavoz del Grupo Parlamentario de Esquerra Republicana.

Enmienda a la totalidad de devolución

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El Proyecto de Ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español 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 es fruto de la visión nacionalista, centralista y homogeneizadora del Estado mantenida por el Partido Popular. Se trata de un Proyecto de Ley que obvia la existencia de las Comunidades Autónomas, ni tan siquiera las menciona, ignora las competencias exclusivas de la Generalitat de Catalunya en materia de consumo.

Se trata de un Proyecto de Ley que no hace ninguna diferenciación respecto de las relaciones de consumo que afectan a derechos básicos, constitucionales o estatutarios y, por tanto, relacionados con servicios universales, básicos o de interés general. Y, por otro lado, a la hora de designar los organismos más adecuados para ejercer como mediadores en casos conflictivos relacionados con el consumo, ignora que para garantizar la defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, no garantiza la independencia e imparcialidad de la persona mediadora y de la entidad de resolución alternativa. A todo ello, cabe destacar el retraso del Gobierno del Estado en impulsar su trasposición al ordenamiento interno (puesto que la fecha límite establecida por la UE para hacerlo no debía superar el mes de julio del 2015).

El artículo 123 del Estatuto de Autonomía de Catalunya atribuye a la Generalitat la competencia exclusiva en materia de consumo. Además, debe tenerse en cuenta que los derechos de las personas que disfrutan de la condición de consumidoras y usuarias están protegidas, de acuerdo con lo que disponen los artículos 28, 34 y 49 del Estatuto de Autonomía de Catalunya. Además, el artículo 51 de la Constitución española también dispone que los poderes públicos deben garantizar la defensa de los consumidores y de los usuarios y deben proteger con procedimientos eficaces su seguridad, salud y legítimos intereses económicos.

En este sentido, en ejercicio de las competencias exclusivas que tiene en materia de consumo, la Generalitat de Cataluña se ha dotado de un código de consumo de Catalunya y de diversas normas que lo despliegan. También es significativo el hecho de que el artículo 113 del Estatuto de autonomía recopile expresamente la competencia de la Administración de la Generalitat para desplegar, aplicar y ejecutar la normativa de la Unión Europea que afecte al ámbito de sus competencias.

Sin embargo, el Estado se atribuye la capacidad para desplegar, aplicar y ejecutar la normativa de la Unión Europea en materia de consumo. La disposición final primera referida al título competencial determina que «la presente Ley se dicta en base a las competencias exclusivas que corresponden al Estado en materia de legislación mercantil, procesal y civil, conforme a las reglas 6.^a y 8.^a del artículo 149.1 de la Constitución española». Nuevamente, el Estado utiliza títulos competenciales transversales para vaciar de contenido las competencias de la Generalitat de Catalunya e impedirle disponer de una

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 4

normativa propia en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias y desplegar con ella políticas propias sobre la materia.

Por otro lado, y al margen del marco de distribución de competencias, este Proyecto de Ley obvia que el papel de la autonomía privada en la contratación esta desvirtuado, dado que las nuevas necesidades y los contratos de adhesión en masa han erradicado el principio de igualdad entre las partes contratantes. Además, los derechos de las personas usuarias y consumidoras en relación con la prestación de servicios que se consideran básicos o esenciales en la vida cotidiana de las personas, más aún cuando dichos servicios son prestados por empresas privadas en régimen de libre mercado, deben tener un tratamiento diferenciado.

Por ello, este Proyecto de Ley sobre la resolución alternativa de conflictos en el ámbito del consumo debería dar un tratamiento diferenciado a las relaciones de consumo que afectan a derechos básicos, constitucionales o estatutarios y, por tanto, relacionados con servicios universales, básicos o de interés general. Sin embargo, el Proyecto de ley mencionado no hace ninguna distinción al establecer la definición del contrato de prestación de servicios.

Además, se trata de un Proyecto de Ley que permite que tanto una persona física como una entidad se dediquen a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Dado que la independencia e imparcialidad de la persona mediadora y de la entidad de resolución alternativa es un elemento capital para garantizar la defensa de los derechos de las personas consumidoras debe explorarse con mayor cautela la creación de órganos privados y reforzar los requisitos de independencia e imparcialidad recogidos en el Proyecto de Ley.

Finalmente, se obvian las atribuciones del Síndic de Greuges definidas en el Estatuto de Autonomía de Catalunya, ignorando que el Síndic de Greuges tiene la dunción de garantizar los derechos en el ámbito de los servicios básicos o de interés general o universal.

Por todo ello se presenta la siguiente enmienda de devolución del Proyecto de Ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español 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.

A la Mesa de la Comisión de Sanidad y Servicios Sociales

El Grupo Parlamentario de Esquerra Republicana, a instancia del Diputado Joan Olòriz Serra, al amparo de lo establecido en el artículo 110 del Reglamento del Congreso de los Diputados, presenta las siguientes enmiendas al articulado al Proyecto de ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español 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.

Palacio del Congreso de los Diputados, 9 de mayo de 2017.—**Joan Olòriz Serra**, Diputado.—**Joan Tardà i Coma**, Portavoz del Grupo Parlamentario de Esquerra Republicana.

ENMIENDA NÚM. 3

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario de Esquerra
Republicana**

Nueva disposición final

De adición.

Se adiciona una nueva disposición final con el siguiente redactado:

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 5

«Disposición final X. Transposición de la Directiva en las Comunidades Autónomas de Catalunya, País Valencià e Illes Balears.

1. La presente Ley no será de aplicación en la Comunidad Autónoma de Catalunya de acuerdo con el artículo 123 de la Ley Orgánica 6/2006, de 19 de julio, de reforma del Estatuto de autonomía de Catalunya, que atribuye la competencia exclusiva en materia de consumo a la Generalitat de Catalunya.

2. La presente Ley no será de aplicación en la Comunidad Autónoma del País Valencià de acuerdo con el artículo 49.1.35.^a de la Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril de reforma del Estatuto de autonomía del País Valencià, que atribuye la competencia exclusiva en materia de consumo a la Generalitat Valenciana.

3. La presente Ley no será de aplicación en la Comunidad Autónoma de les Illes Balears de acuerdo con el artículo 30.47 de la Ley Orgánica 1/2007, de 28 de febrero, de reforma del Estatuto de autonomía de les Illes Balears que atribuye la competencia exclusiva en materia de consumo a la Comunidad Autónoma de les Illes Balears.»

JUSTIFICACIÓN

Tanto la Generalitat de Catalunya, como la Generalitat Valenciana y la Comunidad Autónoma de les Illes Balears tienen competencias exclusivas en materia de consumo. Existe reiterada jurisprudencia constitucional que establece el órgano que debe transponer las directivas comunitarias es aquel que ostenta las competencias sobre la materia a la que se refieren estas directivas. En virtud de dichas competencias, son estas Comunidades Autónomas a quienes le corresponde incorporar en el ordenamiento jurídico interno 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.

Pese a ello, el Gobierno español persiste en el desarrollo de sus políticas homogeneizadoras y se escuda en la necesidad de trasponer en el ordenamiento jurídico español de una directiva para impedir a la Generalitat de Catalunya del desarrollo de políticas propias en materia de consumo.

A la Mesa de la Comisión de Sanidad y Servicios Sociales

El Grupo Parlamentario Ciudadanos, y al amparo de lo dispuesto en los artículos 194 y siguientes del vigente Reglamento de la Cámara, presenta las siguientes enmiendas al Proyecto de Ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español 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.

Palacio del Congreso de los Diputados, 10 de mayo de 2017.—**Miguel Ángel Gutiérrez Vivas**, Portavoz del Grupo Parlamentario Ciudadanos.

ENMIENDA NÚM. 4

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Ciudadanos

Al apartado c) del artículo 3.2

De modificación.

Texto que se propone:

«2. Quedan excluidos del ámbito de aplicación de esta Ley:

- a) La negociación directa entre el consumidor y el empresario.
- b) Los procedimientos de resolución alternativa de litigios iniciados por los empresarios contra los consumidores.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 6

- c) Los procedimientos ante sistemas de resolución gestionados por los empresarios **u oficinas y servicios de información y de atención al cliente.**
- d) Los litigios entre empresarios.
- e) Los intentos o actuaciones realizadas en el marco de un procedimiento judicial con el fin de intentar solucionar el litigio objeto del mismo.
- f) Las reclamaciones que se refieran a servicios no económicos de interés general.
- g) Las reclamaciones referidas a servicios relacionados con la salud, prestados por un profesional sanitario con el fin de evaluar, mantener o restablecer el estado de salud de los pacientes, así como la extensión de recetas, dispensación y provisión de medicamentos y productos sanitarios.
- h) Las reclamaciones dirigidas a prestadores públicos de enseñanza complementaria o superior.»

Texto que se sustituye:

«2. Quedan excluidos del ámbito de aplicación de esta Ley:

- a) La negociación directa entre el consumidor y el empresario.
- b) Los procedimientos de resolución alternativa de litigios iniciados por los empresarios contra los consumidores.
- c) Los procedimientos ante sistemas de resolución gestionados por los empresarios.
- d) Los litigios entre empresarios.
- e) Los intentos o actuaciones realizadas en el marco de un procedimiento judicial con el fin de intentar solucionar el litigio objeto del mismo.
- f) Las reclamaciones que se refieran a servicios no económicos de interés general.
- g) Las reclamaciones referidas a servicios relacionados con la salud, prestados por un profesional sanitario con el fin de evaluar, mantener o restablecer el estado de salud de los pacientes, así como la extensión de recetas, dispensación y provisión de medicamentos y productos sanitarios.
- h) Las reclamaciones dirigidas a prestadores públicos de enseñanza complementaria o superior.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 5

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Ciudadanos

Al artículo 11

De modificación.

Texto que se propone:

«Artículo 11. Coste de los procedimientos.

Los procedimientos deben ser gratuitos o con un coste simbólico para los consumidores que no supere, en ningún caso, la cuantía de **diez** euros. No obstante, si la resolución del litigio resultase favorable al consumidor, la entidad de resolución alternativa podrá devolverle, total o parcialmente, el coste abonado por la gestión del procedimiento.»

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 7

Texto que se sustituye:

«Artículo 11. Coste de los procedimientos.

Los procedimientos deben ser gratuitos o con un coste simbólico para los consumidores que no supere, en ningún caso, la cuantía de treinta euros. No obstante, si la resolución del litigio resultase favorable al consumidor, la entidad de resolución alternativa podrá devolverle, total o parcialmente, el coste abonado por la gestión del procedimiento.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 6

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Ciudadanos

Al apartado 1.º del artículo 18

De modificación.

Texto que se propone:

«Artículo 18. Inadmisión a trámite de una reclamación.

1. Solo será posible inadmitir a trámite una reclamación por alguno de los siguientes motivos:

a) Si el consumidor no se hubiera puesto previamente en contacto con el empresario para tratar de resolver el asunto o no acreditara haber intentado la comunicación con este.

b) Si la reclamación resultare manifiestamente infundada o no se apreciara afectación de los derechos y legítimos intereses del consumidor.

c) Si el contenido de la reclamación fuera vejatorio.

d) Si el litigio hubiera sido resuelto o planteado ante otra entidad acreditada o ante un órgano jurisdiccional.

~~e) Si el importe de la pretensión fuera inferior a treinta euros o superior a diez mil euros.~~

f) Si el consumidor presentara ante la entidad de resolución alternativa la reclamación transcurrido más de un año desde la interposición de la misma ante el empresario reclamado o su servicio de atención al cliente.

g) Si, tratándose de un procedimiento con resultado vinculante para el consumidor, el litigio planteado versa sobre intoxicación, lesión, muerte o existen indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos.»

Texto que se sustituye:

«Artículo 18. Inadmisión a trámite de una reclamación.

1. Solo será posible inadmitir a trámite una reclamación por alguno de los siguientes motivos:

a) Si el consumidor no se hubiera puesto previamente en contacto con el empresario para tratar de resolver el asunto o no acreditara haber intentado la comunicación con este.

b) Si la reclamación resultare manifiestamente infundada o no se apreciara afectación de los derechos y legítimos intereses del consumidor.

c) Si el contenido de la reclamación fuera vejatorio.

d) Si el litigio hubiera sido resuelto o planteado ante otra entidad acreditada o ante un órgano jurisdiccional.

e) Si el importe de la pretensión fuera inferior a treinta euros o superior a diez mil euros.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 8

f) Si el consumidor presentara ante la entidad de resolución alternativa la reclamación transcurrido más de un año desde la interposición de la misma ante el empresario reclamado o su servicio de atención al cliente.

g) Si, tratándose de un procedimiento con resultado vinculante para el consumidor, el litigio planteado versa sobre intoxicación, lesión, muerte o existen indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 7

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Ciudadanos

Al apartado 1.b del artículo 22

De modificación.

Texto que se propone:

«Artículo 22. Condiciones y cualificación de las personas encargadas de resolver los litigios.

1. La resolución de los litigios corresponde en exclusiva a las personas físicas que reúnan las siguientes condiciones:

a) Se hallen en pleno ejercicio de sus derechos civiles, no hayan sido inhabilitadas por sentencia firme para el desarrollo de esa función y no incurran en incompatibilidad con el ejercicio de su profesión habitual.

b) Estén en posesión de los conocimientos y las competencias necesarios en el ámbito de la resolución alternativa o judicial de litigios con consumidores, así como de un conocimiento general suficiente del Derecho. **La evaluación de dichos conocimientos se regulará reglamentariamente.»**

Texto que se sustituye:

«Artículo 22. Condiciones y cualificación de las personas encargadas de resolver los litigios.

1. La resolución de los litigios corresponde en exclusiva a las personas físicas que reúnan las siguientes condiciones:

a) Se hallen en pleno ejercicio de sus derechos civiles, no hayan sido inhabilitadas por sentencia firme para el desarrollo de esa función y no incurran en incompatibilidad con el ejercicio de su profesión habitual.

b) Estén en posesión de los conocimientos y las competencias necesarios en el ámbito de la resolución alternativa o judicial de litigios con consumidores, así como de un conocimiento general suficiente del Derecho.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES
CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 9

ENMIENDA NÚM. 8

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Ciudadanos

Al apartado 1 del artículo 27

De modificación.

Texto que se propone:

«Artículo 27. Autoridades competentes para la acreditación de entidades de resolución alternativa.

1. Con carácter general para todos los sectores económicos y sin perjuicio de lo establecido en los apartados siguientes, la Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición es la autoridad competente para la acreditación de las entidades de resolución alternativa que lo soliciten.

Adicionalmente, mediante norma de rango legal o reglamentario, podrán designarse otras autoridades competentes diferentes a la prevista en el párrafo anterior.

En el caso de que ya existieran órganos extrajudiciales de resolución de conflictos comunicados previamente a la Comisión Europea, serán considerados directamente entidades de resolución alternativa de litigios en la materia que les corresponda.»

Texto que se sustituye:

«Artículo 27. Autoridades competentes para la acreditación de entidades de resolución alternativa.

1. Con carácter general para todos los sectores económicos y sin perjuicio de lo establecido en los apartados siguientes, la Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición es la autoridad competente para la acreditación de las entidades de resolución alternativa que lo soliciten.

Adicionalmente, mediante norma de rango legal o reglamentario, podrán designarse otras autoridades competentes diferentes a la prevista en el párrafo anterior.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 9

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Ciudadanos

Al artículo 42

De modificación.

Texto que se propone:

«Artículo 42. Incumplimiento de la obligación de información de los empresarios.

El incumplimiento por los empresarios de la obligación de información establecida en el artículo anterior tendrá la consideración de infracción grave en materia de defensa de los consumidores y usuarios, aplicándose lo dispuesto en el régimen sancionador general previsto en el título IV del

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 10

libro primero del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, así como en la normativa autonómica correspondiente, sin perjuicio de la existencia de otras posibles infracciones en materia de información al consumidor que vengan tipificadas en la normativa sectorial que resulte de aplicación.

En sanciones relativas al incumplimiento de obligación de información de los empresarios, las sanciones resultantes de aplicar el régimen sancionador previsto en la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, así como en las normativas autonómicas correspondientes, se atenderá como atenuante el hecho de que la empresa sancionada esté adherida a un mecanismo de resolución de reclamaciones alternativo que cumpla los requisitos exigidos en la presente norma, además de a códigos de conducta o sistemas de autorregulación publicitaria aplicable respecto a la infracción cometida.»

Texto que se sustituye:

«Artículo 42. Incumplimiento de la obligación de información de los empresarios.

El incumplimiento por los empresarios de la obligación de información establecida en el artículo anterior tendrá la consideración de infracción grave en materia de defensa de los consumidores y usuarios, aplicándose lo dispuesto en el régimen sancionador general previsto en el título IV del libro primero del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, así como en la normativa autonómica correspondiente, sin perjuicio de la existencia de otras posibles infracciones en materia de información al consumidor que vengan tipificadas en la normativa sectorial que resulte de aplicación.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 10

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Ciudadanos

Disposición final cuarta

De modificación.

Texto que se propone:

«Disposición final cuarta. Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Se modifican los apartados 3 y 4 del artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que quedan redactados en los siguientes términos:

“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, fax, **cuando proceda**, y dirección de correo electrónico en los que el consumidor y usuario, cualquiera que sea su lugar de residencia, pueda interponer sus quejas y

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 11

reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados. Los empresarios comunicarán además su dirección legal si esta no coincidiera con la dirección habitual para la correspondencia.

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.

4. En el supuesto de que el empresario no hubiera resuelto satisfactoriamente una reclamación interpuesta directamente ante el mismo por un consumidor, este podrá acudir a una entidad de resolución alternativa notificada a la Comisión Europea, de conformidad con lo previsto en la ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español 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.

Los empresarios facilitarán el acceso a este tipo de entidades, proporcionando a los consumidores la información a la que vienen obligados por el artículo 41 de dicha ley.»»

Texto que se sustituye:

«Disposición final cuarta. Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Se modifican los apartados 3 y 4 del artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que quedan redactados en los siguientes términos:

“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, fax y dirección de correo electrónico en los que el consumidor y usuario, cualquiera que sea su lugar de residencia, pueda interponer sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados. Los empresarios comunicarán además su dirección legal si esta no coincidiera con la dirección habitual para la correspondencia.

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.

4. En el supuesto de que el empresario no hubiera resuelto satisfactoriamente una reclamación interpuesta directamente ante el mismo por un consumidor, este podrá acudir a una entidad de resolución alternativa notificada a la Comisión Europea, de conformidad con lo previsto en la ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español 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.

Los empresarios facilitarán el acceso a este tipo de entidades, proporcionando a los consumidores la información a la que vienen obligados por el artículo 41 de dicha ley.»»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

A la Mesa de la Comisión de Sanidad y Servicios Sociales

El Grupo Parlamentario Vasco (EAJ-PNV), al amparo de lo establecido en el artículo 109 y siguientes del vigente Reglamento de la Cámara, presenta las siguientes enmiendas al articulado del Proyecto de Ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídica español 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.

Palacio del Congreso de los Diputados, 10 de mayo de 2017.—**Aitor Esteban Bravo**, Portavoz del Grupo Parlamentario Vasco (EAJ-PNV).

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 12

ENMIENDA NÚM. 11

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Vasco (EAJ-PNV)

Al párrafo decimoséptimo del apartado IV de la exposición de motivos

De modificación.

Se propone la modificación del párrafo decimoséptimo del apartado IV de la Exposición de Motivos del Proyecto de Ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español 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 queda redactado de la siguiente forma:

«La ley determina el procedimiento a seguir para la acreditación de las entidades de resolución alternativa que lo soliciten. Con carácter general para todos los sectores económicos, la ley designa como autoridades competentes para la acreditación a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición y a los órganos competentes de las Comunidades Autónomas con competencias exclusivas en materia de protección y defensa de los consumidores y usuarios, en este caso, respecto de las entidades establecidas en sus respectivos ámbitos territoriales. Además, la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición actuará como punto de contacto único con la Comisión Europea. No obstante, se deja abierta la posibilidad de designar por norma de rango legal o reglamentario otras autoridades competentes.»

JUSTIFICACIÓN

Por coherencia con la enmienda al art. 27 del presente proyecto de Ley en lo que concierne a las autoridades competentes para la acreditación de entidades de resolución alternativa.

ENMIENDA NÚM. 12

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Vasco (EAJ-PNV)

Al artículo 27

De modificación.

Se propone la modificación del art. 27 del Proyecto de Ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español 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 queda redactado de la siguiente forma:

«Artículo 27. Autoridades competentes para la acreditación de entidades de resolución alternativa.

1 Con carácter general para todos los sectores económicos, y sin perjuicio de lo establecido en los apartados siguientes, son autoridades competentes para la acreditación de las entidades de resolución alternativa que lo soliciten la Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición y los órganos competentes de las Comunidades Autónomas con competencia en materia de protección y defensa de los consumidores y usuarios, en este último caso, respecto de las entidades, públicas y privadas, establecidas en sus correspondientes ámbitos territoriales.

Adicionalmente, mediante norma de rango legal o reglamentario, podrán designarse otras autoridades competentes diferentes a las previstas en el párrafo anterior.

2. (Igual).
3. (Igual).

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 13

4. Sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados 2 y 3 anteriores, las autoridades competentes para la acreditación de las entidades de resolución alternativa que gestionen procedimientos con resultado vinculante para el consumidor y que conozcan de reclamaciones de todos los sectores económicos, serán la Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición y los órganos competentes de las Comunidades Autónomas con competencias en materia de protección y defensa de los consumidores y usuarios, en los términos fijados en el apartado 1 de este artículo.

5. (Igual).»

JUSTIFICACIÓN

El presente Proyecto de Ley —como su propio título indica— supone la incorporación al Derecho interno de 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.

El artículo 18 de la citada Directiva posibilita que cada Estado miembro pueda designar más de una autoridad competente para la acreditación de entidades de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, con la única obligación en este caso, de comunicación a la Comisión Europea de las autoridades competentes en el Estado miembro, además del punto de contacto único que se haya designado en el nivel interno.

Es doctrina constante y reiterada del TC (entre muchas otras, STC 208/1999, de 11 de noviembre) que el Derecho comunitario no es canon de constitucionalidad. Tal es así que la incorporación del Estado español a las Comunidades Europeas el 1 de enero de 1986 no ha modificado la distribución competencial interna. Por tanto, la ejecución de las normas comunitarias en el Ordenamiento jurídico español corresponde a quien específicamente ostente la competencia específica para la ejecución del Derecho comunitario.

En el Estado español, las Comunidades Autónomas han asumido competencia exclusiva en materia de defensa de los consumidores y usuarios. En particular, el artículo 10. 28 del Estatuto de Autonomía del País Vasco atribuye a la CAPV competencia exclusiva en materia de defensa del consumidor y del usuario, competencia que no tiene presencia ni reflejo sustantivo alguno en el presente proyecto de Ley, al margen de algunas cuestiones relacionadas con la información de las entidades acreditadas (art. 43 y siguientes del proyecto de Ley) que, en todo caso, se encuentran muy lejos de constituir atribuciones o funciones propias de una competencia autonómica exclusiva, sino meros actos de ejecución material.

Pues bien, más allá de que el Estado pueda en base a sus competencias en materia de legislación mercantil, procesal y civil (art. 149. 1 apartados 6 y 8 de la Constitución) incorporar al Derecho interno los contenidos de la Directiva 2012/11/UE concordantes con el contenido de las esas competencias estatales, ello no puede extenderse de tal forma que las competencias autonómicas en materia de defensa de los consumidores y usuarios queden excluidas de forma absoluta de este proyecto de Ley. En este , sentido, una vez determinados los procedimientos para la acreditación de entidades en materia de consumo de conformidad con lo previsto en la Directiva de referencia, los órganos autonómicos competentes en esta materia deben ser las autoridades competentes para la acreditación de las entidades públicas y privadas que se encuentren establecidas en sus respectivos ámbitos territoriales. De esta forma, el texto de la norma únicamente resultará ajustado al bloque de constitucionalidad en la medida en la que habilite a las Comunidades Autónomas para ejercer sus competencias exclusivas en materia de defensa de los consumidores.

Por otro lado, se incorpora una mejora técnica al apartado 4 de este artículo 27. Así, en los términos en los que ese apartado se encuentra recogido en el proyecto de Ley, en primer lugar, no se reconoce la existencia de Comunidades Autónomas con competencias exclusivas en esta materia (equivalencia con el apartado 1 de esta mismo artículo) y, segundo, se incluye un inciso («No obstante lo dispuesto en los apartados anteriores...») que, así expresado, podría dejar sin efecto lo dispuesto en los apartados 2 y 3 de este art. 27, o introducir, cuando menos, elementos de inseguridad jurídica.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 14

ENMIENDA NÚM. 13

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Vasco (EAJ-PNV)

Al artículo 30.2.i)

De modificación.

Se propone la modificación de la letra i) del apartado 2 art. 30 del Proyecto de Ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español 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 queda redactado de la siguiente forma:

«Artículo 30. Inicio del procedimiento de acreditación.

1. (Igual).
2. [...]

[...]

i) Las lenguas oficiales españolas e idiomas en los que pueden presentarse las reclamaciones y desarrollarse el procedimiento de resolución alternativa. Se garantizará, en todo caso, la utilización del castellano y de las lenguas cooficiales en las Comunidades Autónomas con lengua propia.»

JUSTIFICACIÓN

Adecuación del texto legal al artículo 3.2 CE que determina que las demás lenguas españolas serán también oficiales en las respectivas Comunidades Autónomas de acuerdo con sus Estatutos. En este sentido, en lo que a la CAPV concierne, el artículo. 6.1 del Estatuto de Gernika establece expresamente que «el Euskera, lengua propia del Pueblo Vasco, tendrá, como el castellano, carácter de lengua oficial en Euskadi, y todos sus habitantes tienen el derecho a conocer y usar ambas lenguas».

ENMIENDA NÚM. 14

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Vasco (EAJ-PNV)

A la disposición final primera

De modificación.

Se propone la modificación de la disposición final primera del proyecto de Ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español 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 queda redactado de la siguiente forma:

«Disposición final primera. Título competencial.

La presente ley se dicta en base a las competencias exclusivas que corresponden al Estado en materia de legislación mercantil, procesal y civil, conforme a las reglas 6.ª y 8.ª del artículo 149.1 de la Constitución Española y sin perjuicio de las competencias exclusivas que corresponden a las Comunidades Autónomas en materia de protección y defensa de los consumidores y usuarios.»

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 15

JUSTIFICACIÓN

Adecuación de los títulos competenciales que fundamentan este proyecto de Ley al bloque de constitucionalidad y al régimen de distribución de competencias vigente.

A la Mesa de la Comisión de Sanidad y Servicios Sociales

Don Carles Campuzano i Canadés, en su calidad de Diputado del Partit Demòcrata Català, integrado en el Grupo Parlamentario Mixto, al amparo de lo establecido en el artículo 110 y siguientes del Reglamento de la Cámara, presenta las siguientes enmiendas al Proyecto de Ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español 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 .

Palacio del Congreso de los Diputados, 10 de mayo de 2017.—**Carles Campuzano i Canadés**, Diputado.—**Joan Baldoví Roda**, Portavoz del Grupo Mixto.

ENMIENDA NÚM. 15

FIRMANTE:

Carles Campuzano i Canadés
(Grupo Parlamentario Mixto)

A los efectos de sustituir las referencias donde se utiliza el término «nacional» por «estatal»

Redacción que se propone:

«Se propone sustituir todas las referencias en las que se utiliza el término «nacional» por el término «estatal.»

JUSTIFICACIÓN

La terminología que utiliza la Unión Europea en la Directiva que este proyecto pretende incorporar al ordenamiento jurídico español es la de «estatal» y «estados miembros» y en ningún caso «nacional».

ENMIENDA NÚM. 16

FIRMANTE:

Carles Campuzano i Canadés
(Grupo Parlamentario Mixto)

A los efectos de adicionar un apartado 3 al artículo 1

Redacción que se propone:

«Artículo 1. Objeto y finalidad.

3. Los apartados anteriores se entenderán sin perjuicio de las competencias propias en materia de mediación de consumo que hayan asumido las Comunidades Autónomas.»

JUSTIFICACIÓN

La Generalitat de Catalunya tiene la competencia exclusiva en materia de consumo que incluye la regulación de los órganos y los procedimientos de mediación en materia de consumo. Esta competencia exclusiva de la Generalitat no debe quedar afectada.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES
CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 16

ENMIENDA NÚM. 17

FIRMANTE:

Carles Campuzano i Canadés
(Grupo Parlamentario Mixto)

A los efectos de adicionar un letra i) al apartado 2 del artículo 3

Redacción que se propone:

Artículo 3. Ámbito de aplicación.

2. Quedan excluidos del ámbito de aplicación de esta ley:

- a) La negociación directa entre el consumidor y el empresario.
- b) Los procedimientos de resolución alternativa de litigios iniciados por los empresarios contra los consumidores.
- c) Los procedimientos ante sistemas de resolución gestionados por los empresarios.
- d) Los litigios [.../...]
[.../...]

i) Los procedimientos de mediación regulados por las comunidades autónomas en ejercicio de las competencias que tengan atribuidas en aplicación de sus Estatutos de Autonomía.»

JUSTIFICACIÓN

La Generalitat de Catalunya tiene la competencia exclusiva en materia de consumo que incluye la regulación de los órganos y los procedimientos de mediación en materia de consumo. Esta competencia exclusiva de la Generalitat no debe quedar afectada.

ENMIENDA NÚM. 18

FIRMANTE:

Carles Campuzano i Canadés
(Grupo Parlamentario Mixto)

A los efectos de suprimir la letra e) del apartado 1, del artículo 18

JUSTIFICACIÓN

No parece razonable establecer como criterio para la inadmisión de una reclamación que el importe de la misma sea inferior a 30 euros o superior a 10.000 ya que a menudo, hay reclamaciones de superior cuantía (vehículos automóviles, vivienda, muebles, participaciones preferentes, etc.) y de menos de 30, por ejemplo la reclamación de una factura de teléfono que puede ser de 25 euros.

ENMIENDA NÚM. 19

FIRMANTE:

Carles Campuzano i Canadés
(Grupo Parlamentario Mixto)

A los efectos de modificar el apartado 2, del artículo 20

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 17

Redacción que se propone:

«Artículo 20. Duración de los procedimientos.

2. Cuando concorra especial complejidad, circunstancias excepcionales o por decisión motivada en el litigio de cuya solución se trate se puede prorrogar el plazo señalado en el apartado anterior. Dicha prórroga no puede ser superior al plazo previsto para la resolución del litigio y se tiene que comunicar a las partes motivadamente.

JUSTIFICACIÓN

En determinadas ocasiones se pueden dar circunstancias excepcionales sobrevenidas que no sean imputables al órgano mediador o arbitral que produzcan un incremento de la actividad.

ENMIENDA NÚM. 20

FIRMANTE:

Carles Campuzano i Canadés
(Grupo Parlamentario Mixto)

A los efectos de suprimir el artículo 26

JUSTIFICACIÓN

Entendemos que no debe darse la posibilidad de que las personas que trabajan en la resolución de conflictos estén retribuidas de manera directa y exclusiva por los empresarios reclamados. Estamos de acuerdo que puedan ser entidades pertenecientes a asociaciones profesionales o empresariales ya que tienen en algunos casos potestades públicas y otros fines relacionados con la protección del interés general reconocidos constitucionalmente. En cambio, el empresario únicamente actúa con fines propios de su empresa destinados a maximizar el beneficio. Por ello proponemos la supresión de este artículo.

ENMIENDA NÚM. 21

FIRMANTE:

Carles Campuzano i Canadés
(Grupo Parlamentario Mixto)

A los efectos de modificar el artículo 27

Redacción que se propone:

«Artículo 27. Autoridades competentes para la acreditación de entidades de resolución alternativa.

1. Con carácter general para todos los sectores económicos y sin perjuicio de lo establecido en los apartados siguientes, la Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición es la autoridad competente para la acreditación de las entidades de resolución alternativa que lo soliciten. Adicionalmente, mediante norma de rango legal o reglamentario, podrán designarse otras autoridades competentes diferentes a la prevista en el párrafo anterior. Todo ello sin perjuicio de los organismos acreditados por las comunidades autónomas en el desarrollo de sus competencias exclusivas en materia de consumo.

~~2. Las autoridades competentes para la acreditación de entidades de resolución alternativa que desarrollen su actividad en el ámbito del sector financiero serán el Banco de España, la~~

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 18

~~Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad, cada una de ellas respecto de los litigios de que conozca la entidad de resolución alternativa del sector financiero con respecto a las entidades sometidas a su supervisión. La persona titular del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad podrá dictar las disposiciones precisas en relación al desarrollo de la actividad de la autoridad competente de acreditación, inclusión en el listado nacional y control de las entidades acreditadas por esta autoridad para la resolución de litigios en el sector financiero.~~

~~3.— La autoridad competente para la acreditación de las entidades de resolución alternativa de litigios sobre los derechos de los usuarios del transporte aéreo establecidos en la normativa de la Unión Europea será, a todos los efectos previstos en esta ley, la persona titular del Ministerio de Fomento.~~

~~4.— No obstante lo dispuesto en los apartados anteriores, la autoridad competente para la acreditación de las entidades de resolución alternativa que gestionen procedimientos con resultado vinculante para el consumidor y que conozcan de reclamaciones de todos los sectores económicos, será la Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.~~

~~5. Todas las autoridades competentes designadas conforme a lo previsto en este artículo para la acreditación de entidades de resolución alternativa serán comunicadas a la Comisión Europea por la persona titular del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.»~~

JUSTIFICACIÓN

En primer lugar, reiterar la competencia exclusiva en materia de consumo de la Generalitat de Catalunya.

En cuanto a la eliminación de los apartados 2 y 3, consideramos que para el consumidor debe haber una ventanilla única, ya que de lo que se trata es de facilitar la gestión de su reclamación.

ENMIENDA NÚM. 22

FIRMANTE:

Carles Campuzano i Canadés
(Grupo Parlamentario Mixto)

A los efectos de modificar el artículo 30.2.i

Redacción que se propone:

«Artículo 30. Inicio del procedimiento de acreditación.

2. Las entidades de resolución alternativa deberán dirigir su solicitud de acreditación a la autoridad competente que corresponda y la misma deberá contener necesariamente los datos siguientes:

i) Las lenguas oficiales españolas e idiomas en los que pueden presentarse las reclamaciones y desarrollarse el procedimiento de resolución alternativa. Se garantizará, en todo caso, la utilización del castellano y, cuando la haya, de la lengua cooficial donde se encuentre su domicilio.»

JUSTIFICACIÓN

Por una simple cuestión de acercamiento de la realidad legislativa a la realidad social del país y de los consumidores.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES
CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 19

ENMIENDA NÚM. 23

FIRMANTE:

Carles Campuzano i Canadés
(Grupo Parlamentario Mixto)

A los efectos de suprimir el la letra f) del apartado 1, del artículo 39

JUSTIFICACIÓN

Por coherencia con la propuesta de supresión del artículo 26.

ENMIENDA NÚM. 24

FIRMANTE:

Carles Campuzano i Canadés
(Grupo Parlamentario Mixto)

A los efectos de modificar el artículo 42

Redacción que se propone:

«Artículo 42. Incumplimiento de la obligación de información de los empresarios.

El incumplimiento por los empresarios de la obligación de información establecida en el artículo anterior tendrá la consideración de infracción ~~grave~~ leve en materia de defensa de los consumidores y usuarios, aplicándose lo dispuesto en el régimen sancionador general previsto en el título IV del libro primero del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, así como en la normativa autonómica correspondiente, sin perjuicio de la existencia de otras posibles infracciones en materia de información al consumidor que vengan tipificadas en la normativa sectorial que resulte de aplicación.»

JUSTIFICACIÓN

Se considera desproporcionada la calificación de la infracción por falta de información como grave. Catalunya tiene asumidas competencias exclusivas en materia de consumo y considera inicialmente leve el incumplimiento de las normas relativas a documentación o información obligatoria.

ENMIENDA NÚM. 25

FIRMANTE:

Carles Campuzano i Canadés
(Grupo Parlamentario Mixto)

A los efectos de suprimir la disposición adicional primera

JUSTIFICACIÓN

En coherencia con las enmiendas efectuadas respecto a la competencia exclusiva en materia de consumo de la Generalitat de Catalunya, la cual no debería verse afectada por esta normativa.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 20

Además, consideramos que para el consumidor debe haber una ventanilla única, ya que de lo que se trata es de facilitar la gestión de su reclamación.

ENMIENDA NÚM. 26

FIRMANTE:

Carles Campuzano i Canadés
(Grupo Parlamentario Mixto)

A los efectos de suprimir la disposición adicional segunda

JUSTIFICACIÓN

En coherencia con las enmiendas efectuadas respecto a la competencia exclusiva en materia de consumo de la Generalitat de Catalunya, la cual no debería verse afectada por esta normativa.

Además, consideramos que para el consumidor debe haber una ventanilla única, ya que de lo que se trata es de facilitar la gestión de su reclamación.

ENMIENDA NÚM. 27

FIRMANTE:

Carles Campuzano i Canadés
(Grupo Parlamentario Mixto)

A los efectos de modificar el apartado dos de la disposición final quinta

Redacción que se propone:

«Disposición final quinta. Modificación del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

El Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, queda modificado como sigue:

Dos. El apartado 1 del artículo 49 pasa a tener la siguiente redacción:

“1. El laudo se dictará y notificará a las partes en un plazo de noventa días naturales contados desde que se acuerde el inicio del procedimiento por haber recibido el órgano arbitral la documentación completa necesaria para su tramitación, según lo dispuesto en el artículo 37.3. El órgano arbitral, en caso de especial complejidad, circunstancias excepcionales o por decisión motivada podrá adoptar, de forma motivada, una prórroga que no podrá ser superior al plazo previsto para la resolución del litigio, comunicándose a las partes.”»

JUSTIFICACIÓN

Al igual que se ha indicado en la enmienda al apartado 2 del artículo 20, se pueden producir circunstancias excepcionales sobrevenidas que no sean imputables al órgano mediador o arbitral que produzcan un incremento de la actividad.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 21

A la Mesa de la Comisión de Sanidad y Servicios Sociales

En nombre del Grupo Parlamentario Socialista, me dirijo a esa Mesa para, al amparo de lo establecido en el artículo 110 y siguientes del vigente Reglamento del Congreso de los Diputados, presentar las siguientes enmiendas al articulado al Proyecto de Ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español 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.

Palacio del Congreso de los Diputados, 10 de mayo de 2017.—**Miguel Ángel Heredia Díaz**, Portavoz del Grupo Parlamentario Socialista.

ENMIENDA NÚM. 28

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se modifica el título del Proyecto de Ley, quedando como sigue:

«Proyecto de Ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español 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 y de desarrollo del 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 y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.»

MOTIVACIÓN

En coherencia con las enmiendas formuladas.

ENMIENDA NÚM. 29

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se modifica el último párrafo del apartado I de la exposición de motivos, quedando como sigue:

«Sin embargo, estas Recomendaciones han resultado insuficientes para garantizar el acceso de los consumidores a una justicia alternativa a través de este tipo de entidades de resolución alternativa y a sus procedimientos en todas las áreas geográficas y sectoriales de la Unión Europea. Quince años después del inicio de la notificación a la Comisión Europea de estas entidades de resolución alternativa, los consumidores y empresarios continúan sin conocer las vías de recurso extrajudicial, lo que sin duda constituye un obstáculo para el desarrollo y buen funcionamiento del mercado interior.»

MOTIVACIÓN

Es necesario incidir en que la presente Ley garantizará el acceso a la justicia de los consumidores a través de vías más fáciles y sencillas que la vía de la justicia ordinaria.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 22

ENMIENDA NÚM. 30

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se sustituye el párrafo doce del apartado IV de la exposición de motivos, desde «La ley también posibilita,...» hasta el final del párrafo, por el siguiente:

«Atendiendo a un elemental criterio de prudencia, la ley impide acceder a la acreditación europea a las entidades de resolución alternativa de litigios de consumo en las cuales las personas encargadas de la resolución del litigio estén empleadas o retribuidas directamente por el empresario reclamado. Este mismo criterio ha sido seguido por todos los Estados miembros en la transposición de la Directiva con la única excepción del sistema francés, que permite la acreditación de estas entidades como entidades RAL europeas.»

MOTIVACIÓN

En coherencia con las enmiendas formuladas.

ENMIENDA NÚM. 31

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se modifica los párrafos catorce y quince del apartado IV de la exposición de motivos, quedando como sigue:

«Además, para que las entidades de resolución alternativa puedan ser acreditadas el coste de los procedimientos que gestionen deberá ser gratuito para el consumidor. La directiva nada establece respecto al coste de estos procedimientos de resolución alternativa para el empresario, no incluyéndose tampoco en la ley ninguna cantidad mínima o máxima que deba soportar este, dejando libertad a las entidades de resolución alternativa acreditadas para su fijación.»

MOTIVACIÓN

Adaptar la exposición de motivos a las enmiendas formuladas.

ENMIENDA NÚM. 32

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De adición.

Se añade un nuevo párrafo a continuación del párrafo tercero del apartado IV de la exposición de motivos con el siguiente contenido:

«Esta ley tiene por objetivo principal adaptar el sistema español a las obligaciones que provienen de la Directiva 2013/11/UE y del Reglamento 524/2011/UE y la mayoría de sus disposiciones se

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 23

refieren al concepto de «entidad de resolución alternativa de litigios de consumo acreditada». No obstante, algunas de sus disposiciones, tal y como se contempla expresamente en cada caso, también afectan al funcionamiento de las entidades de resolución alternativa de litigios de consumo que no hayan accedido a la acreditación.»

MOTIVACIÓN

De este modo se da cobertura a las modificaciones propuestas para algunas disposiciones como el artículo 4 o el artículo 41.

ENMIENDA NÚM. 33

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se modifica el párrafo diecisiete del apartado IV de la exposición de motivos, quedando como sigue:

«La ley determina el procedimiento a seguir para la acreditación de las entidades de resolución alternativa que lo soliciten. Con carácter general para todos los sectores económicos la ley designa como autoridad competente para la acreditación a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, que actuará además como punto de contacto único con la Comisión Europea. No obstante, las comunidades autónomas que posean competencia en materia de mediación de consumo también podrán designar autoridades competentes para la acreditación de entidades de resolución alternativa de litigios de consumo que finalicen con una decisión no vinculante para las partes.»

MOTIVACIÓN

Adaptar la exposición de motivos a las enmiendas formuladas.

ENMIENDA NÚM. 34

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se modifica el apartado 1 del artículo 1, quedando como sigue:

«Esta ley tiene como finalidad garantizar a los consumidores residentes en la Unión Europea el acceso a mecanismos de resolución alternativa de litigios en materia de consumo que sean de alta calidad.»

MOTIVACIÓN

Mejora técnica y en congruencia con las enmiendas formuladas.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES
CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 24

ENMIENDA NÚM. 35

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De adición.

Se añade un apartado d) al apartado 2 del artículo 1, con la siguiente redacción:

«d) Garantizar el conocimiento por los consumidores de las entidades de resolución alternativa de litigios de consumo, involucrando en esta labor a los empresarios y a las administraciones públicas competentes.»

MOTIVACIÓN

Mejora técnica y en congruencia con el contenido de la ley.

ENMIENDA NÚM. 36

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se modifica el primer párrafo del apartado 1 del artículo 3, quedando como sigue:

«Podrán solicitar y obtener la acreditación que regula la presente ley las entidades de resolución alternativa de litigios de consumo establecidas de manera duradera en España, tanto públicas como privadas, que propongan, impongan o faciliten una solución entre las partes en el ámbito de la resolución alternativa de litigios de consumo relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios y que cumplan los demás requisitos que se indican en los artículos siguientes.»

MOTIVACIÓN

Mejora técnica, pues de acuerdo con el contenido de las enmiendas formuladas el ámbito de aplicación de la ley va más allá del señalado en el actual apartado 1 del artículo 3.

ENMIENDA NÚM. 37

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se modifica el párrafo segundo del apartado 1 del artículo 3, quedando como sigue:

«Asimismo, podrán solicitar y obtener la acreditación que regula la presente ley las entidades que, actuando en el ámbito de la resolución alternativa de litigios relativos al cumplimiento por las empresas adheridas de los compromisos asumidos en códigos de conducta sobre prácticas comerciales o de publicidad, a los que se refiere el artículo 37.4 de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, y conociendo, además, de litigios relativos a obligaciones contractuales en los términos del párrafo anterior, cumplan con los demás requisitos que se indican en los artículos siguientes.»

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 25

MOTIVACIÓN

La Directiva 2013/11/UE es de aplicación a los procedimientos de resolución extrajudicial de litigios (...) relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios (art. 2). Como consecuencia, no resulta posible conceder la acreditación europea que regula la Directiva 2013/11/UE, ni tampoco comunicar a la Comisión Europea la correspondiente acreditación de entidades que únicamente tengan competencia para conocer de litigios relativos a si la publicidad cumple con determinados códigos de conducta.

ENMIENDA NÚM. 38

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De adición.

Se añade un nuevo artículo a continuación del artículo 3, con el siguiente contenido:

«Artículo 3 bis. Creación de nuevas entidades de resolución alternativa de naturaleza pública

Se podrán crear entidades de resolución alternativa de naturaleza pública, cuya finalidad será prestar servicios de información, mediación, conciliación y arbitraje destinados a resolver, de forma voluntaria o vinculante, los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales, en relación con los derechos que legal o contractualmente se reconozcan al consumidor, incluidos los contratos de doble finalidad, siempre que versen sobre materias de libre disposición de las partes. En todo caso, los procedimientos ante estas entidades serán gratuitos y sus reclamaciones no estarán sometidas a ningún umbral cuantitativo.»

MOTIVACIÓN

Se trata de dejar la opción a las Administraciones Públicas para crear entidades de naturaleza pública que puedan resolver todo tipo de reclamaciones extrajudiciales, con un ámbito de actuación más amplio que las entidades de naturaleza privada, incluidos los contratos de «doble finalidad». Además, se garantizaría que este tipo de entidades serían gratuitas para el consumidor y no estarían sometidas a ninguna limitación en cuanto al importe de las reclamaciones.

ENMIENDA NÚM. 39

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se modifica el apartado 1 del artículo 4, quedando como sigue:

«1. La presentación de una reclamación ante una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo cuyo resultado no sea vinculante, haya o no recibido la acreditación, suspenderá o interrumpirá los plazos de caducidad o de prescripción de acciones conforme a lo establecido en la normativa que resulte de aplicación en cada caso. La misma regla será de aplicación cuando la reclamación haya sido presentada ante un servicio de atención al cliente interno de la empresa o ante una entidad de resolución alternativa donde las personas encargadas de la resolución de litigios sean empleadas o retribuidas por el empresario reclamado.»

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 26

MOTIVACIÓN

El artículo 12 de la Directiva 2013/11/UE no restringe su aplicabilidad a los supuestos de reclamaciones presentadas ante entidades acreditadas. Por otra parte, la suspensión e interrupción de la prescripción o de la caducidad de las acciones judiciales para el consumidor no pueden quedar condicionadas al carácter que concurra en la entidad ante la cual se ha presentado la reclamación. Lo relevante ha de ser el hecho de que la reclamación está siendo gestionada y, mientras tanto, los plazos han de quedar suspendidos o interrumpidos, para que la utilización de una entidad disponible no suponga pérdida de derechos y de acciones.

ENMIENDA NÚM. 40

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se modifica el primer párrafo del apartado 1 del artículo 6, quedando como sigue:

«1. Las entidades de resolución alternativa deberán disponer de un estatuto o reglamento de funcionamiento que conste en soporte duradero, sea fácilmente accesible para todos los ciudadanos e incluya, al menos, los siguientes aspectos.»

MOTIVACIÓN

Facilitar el acceso a los consumidores al estatuto o reglamento de funcionamiento.

ENMIENDA NÚM. 41

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se modifica la letra c del apartado 1 del artículo 6, quedando como sigue:

«c. Toda la información relativa al procedimiento que, de conformidad con lo establecido en esta ley, vengan obligadas a proporcionar a las partes, antes, durante o después del procedimiento, así como aquella relativa a los efectos jurídicos del resultado del procedimiento y su coste para las partes con claridad suficiente para el fácil entendimiento del consumidor vulnerable, incluyendo apoyo telefónico y postal para las aclaraciones que el consumidor precise.»

MOTIVACIÓN

Facilitar el acceso a los consumidores.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 27

ENMIENDA NÚM. 42

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se modifica el artículo 7, quedando como sigue:

«Artículo 7. Ámbito territorial de los litigios en que intervengan las entidades de resolución alternativa.

Para conseguir la acreditación europea, las entidades de resolución alternativa de litigios de consumo establecidas en España deberán tramitar y resolver litigios en materia de consumo, tanto de carácter nacional como transfronterizo, relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios entre un consumidor con residencia en un Estado miembro y un empresario con establecimiento en un Estado miembro. También se permitirá el acceso a la acreditación a aquellas entidades de resolución alternativa de litigios que, entre sus reglas de procedimiento, contemplen la posibilidad de rechazar la tramitación de una reclamación por motivo de que la empresa reclamada no se encuentra establecida en España.»

MOTIVACIÓN

El Derecho europeo únicamente obliga a que las entidades RAL tengan competencia en tales supuestos. El legislador español debería habilitar la posibilidad de que accedan a la acreditación las entidades que limiten de ese modo la competencia para conocer en supuestos transfronterizos. No resulta necesario hacer mención a los litigios del ámbito de aplicación del Reglamento, pues son los mismos pero derivados del comercio en línea.

ENMIENDA NÚM. 43

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se modifica el artículo 8, quedando como sigue:

«Artículo 8. Principios rectores.

Los procedimientos de resolución alternativa gestionados por las entidades de resolución alternativa deben respetar, en todo caso, los principios de independencia, imparcialidad, transparencia, eficacia, equidad, libertad y legalidad.»

MOTIVACIÓN

La rapidez no es un principio, y el contenido de esta exigencia se encuentra en la Directiva 2013/11/UE englobado bajo las que se derivan del principio de eficacia (art. 8,e). La Directiva se refiere también a los principios de equidad, de libertad y de legalidad, que han de ser respetados también por los procedimientos antes entidades RAL acreditadas.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES
CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 28

ENMIENDA NÚM. 44

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se modifica el artículo 9, quedando como sigue:

«Artículo 9. Voluntariedad.

Ninguna de las partes tendrá la obligación de participar en el procedimiento ante una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo, excepto cuando una norma especial así lo establezca. En tal caso, la decisión sólo podrá tener carácter vinculante para la parte o partes obligadas cuando ello no le impida ejercer el derecho de acceso al sistema judicial.»

MOTIVACIÓN

Mejora técnica. Mejorar la redacción del artículo adecuando su contenido al considerando 49 de la Directiva, así como al artículo 1 in fine de la Directiva 2013/11/UE.

ENMIENDA NÚM. 45

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se modifica el apartado 1 del artículo 10, quedando como sigue:

«1. No se puede obligar a las partes a actuar en el procedimiento asistidas por abogado o asesor jurídico, pero debe garantizarse su acceso al procedimiento en cualquiera de sus fases. Recibida la notificación del inicio del procedimiento de resolución alternativa de litigios, si la persona consumidora o la empresa reclamada pretendiera valerse de abogado o asesor jurídico, se lo comunicará a la entidad de resolución de conflictos dentro de los tres días siguientes al de la notificación.»

MOTIVACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 46

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se modifica el artículo 11, quedando como sigue:

«Artículo 11. Coste de los procedimientos.

Los procedimientos deben ser gratuitos para el consumidor.»

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 29

MOTIVACIÓN

La Directiva no establece la obligación de fijar un precio, aunque sea simbólico, para los consumidores.

ENMIENDA NÚM. 47

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se modifica el artículo 12, quedando como sigue:

«Artículo 12. Acceso a los procedimientos.

El acceso de las partes a los procedimientos, ya sea en línea o no, debe ser sencillo, visible e inteligible, con independencia del lugar donde se encuentren.

Las oficinas y los servicios de información y atención de las entidades de resolución alternativa deben estar diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal o, en su caso, medios alternativos para garantizar el acceso a los mismos de personas con discapacidad, de avanzada edad o consumidores que, por otra razón, resulten especialmente vulnerables.»

MOTIVACIÓN

Facilitar el acceso al proceso para los consumidores.

ENMIENDA NÚM. 48

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se modifica el artículo 13, quedando como sigue:

«Artículo 13. Eficacia de los pactos previos entre consumidor y empresario de sometimiento a un procedimiento con resultado no vinculante.

No serán vinculantes para el consumidor los acuerdos suscritos antes del surgimiento de un litigio entre un consumidor y un empresario con objeto de someterse a un procedimiento con resultado no vinculante. Para el empresario el acuerdo será vinculante en la medida en que reúna las condiciones de validez exigidas por la normativa aplicable a dicho acuerdo. Este consentimiento no será necesario cuando el empresario se encuentre obligado, por ley o por su adhesión previa, a participar en dicho procedimiento.»

MOTIVACIÓN

La redacción actual del artículo 13 del Proyecto resulta fiel al artículo 10 de la Directiva, el cual no pone reparo al carácter vinculante de los pactos, celebrados antes del surgimiento del litigio, mediante los cuales las partes someten la resolución de litigios a un procedimiento de mediación. Sin embargo, el Derecho europeo no impide a los Estados miembros que eleven la protección del consumidor, pues

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 30

el artículo 2.3 de la Directiva indica que los Estados miembros podrán mantener o introducir normas que vayan más allá de lo dispuesto en la presente Directiva. En aras de conseguir una mejor protección del consumidor resulta aconsejable liberarlo de la obligación de pasar por un procedimiento de mediación, acordado en una cláusula propuesta por el empresario, como paso previo para acudir a la vía judicial.

ENMIENDA NÚM. 49

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se modifica el apartado 2 del artículo 14, quedando como sigue:

«2. Antes de dar su consentimiento a una solución propuesta, las partes deben disponer de un plazo de reflexión no inferior a tres días a contar desde la recepción de la propuesta. Se entenderá que no se ha alcanzado el acuerdo si en el plazo de tres días desde que haya sido acordado por ambas partes el consumidor comunica su arrepentimiento a la entidad de resolución alternativa de litigios de consumo que haya gestionado la reclamación.»

MOTIVACIÓN

Para evitar que consumidores vulnerables pierdan la oportunidad de arrepentirse tras haber prestado su consentimiento al acuerdo de mediación, un elemento de protección a establecer es el otorgamiento de un plazo de desistimiento del acuerdo.

ENMIENDA NÚM. 50

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se da nueva redacción al artículo 15, quedando como sigue:

«Artículo 15. Eficacia de los pactos previos entre consumidor y empresario de sometimiento a un procedimiento con resultado vinculante y garantía de consentimiento informado en los pactos posteriores al surgimiento del litigio.

1. No serán vinculantes para el consumidor los acuerdos suscritos antes del surgimiento de un litigio entre un consumidor y un empresario con objeto de someterse a un procedimiento con resultado vinculante.

2. Para el empresario el acuerdo celebrado antes del surgimiento del litigio será vinculante si reúne las condiciones de validez exigidas por la normativa aplicable a dicho acuerdo. Este acuerdo no será necesario cuando el empresario se encuentre obligado, por ley o por su adhesión previa, a participar en dicho procedimiento.

3. El sometimiento del consumidor y del empresario al procedimiento ante una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo cuya decisión sea vinculante requerirá, junto a la existencia de un acuerdo posterior al surgimiento del litigio, que en el momento de la prestación del consentimiento las partes sean informadas de que la decisión tendrá carácter vinculante, y de si la

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 31

misma les impide acudir a la vía judicial, debiendo constar por escrito, o por otro medio equivalente, su aceptación expresa. Esta garantía de consentimiento informado no será de aplicación al empresario cuando se encuentre obligado, por ley o por su adhesión previa, a participar en dicho procedimiento.»

MOTIVACIÓN

Mejora técnica y en congruencia con las enmiendas formuladas.

ENMIENDA NÚM. 51

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se modifica el apartado 1, b) del artículo 16, quedando como sigue:

«Si el litigio tuviera carácter transfronterizo y existiera conflicto de leyes, la resolución impuesta por la entidad de resolución alternativa no podrá privar al consumidor de la protección que le proporcionen aquellas normas imperativas que no puedan excluirse mediante acuerdo en virtud de la legislación aplicable al contrato de consumo determinada, según proceda, conforme a lo establecido por el convenio de Roma de 19 de junio de 1980, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales, conforme al Reglamento 593/2008, de 17 de julio de 2008, relativo a la ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I), o conforme a las normas del sistema español de Derecho internacional privado que sean transposición de Directivas europeas y que hayan establecido soluciones especiales para la regulación de los contratos transfronterizos de consumo vinculados con el Mercado Interior Europeo.»

MOTIVACIÓN

La redacción del artículo 16 resulta congruente con el artículo 11 de la Directiva. El problema radica en que el artículo 11 de la Directiva no da acogida a supuestos en los que es preciso tener en cuenta la ley de un país distinto al de la residencia habitual del consumidor. Esto se ve claro en dos tipos de situaciones:

En primer lugar, en presencia de un consumidor activo (por ejemplo contrata desde España de una página web en sueco cuyos productos no se dirigen al mercado español), no resulta de aplicación el artículo 6.2 Reglamento Roma I por lo que este consumidor no tiene derecho a la aplicación de la ley del país de su residencia habitual. Para los supuestos conectados exclusivamente con países miembros de la Unión Europea, desde 2008, el Reglamento Roma I garantiza al consumidor activo la aplicabilidad del Derecho europeo armonizado de protección de los consumidores del país del foro (que en los supuestos analizados será probablemente el del país de establecimiento de la entidad de resolución alternativa del país del empresario). Así se desprende del artículo 3.4 Reglamento Roma I.

Por otra parte, el sistema de Derecho internacional privado de los contratos de consumo transfronterizos resulta más amplio respecto de las normas a que se refiere el artículo 11 de la Directiva. Un régimen especial respecto del Reglamento Roma I es seguido también por las Directivas 93/13/CE (cláusulas abusivas) y 99/44/CE (garantías y venta de bienes de consumo), que contienen disposiciones de Derecho internacional privado cuya transposición en España se encuentra contenida, fundamentalmente, en el artículo 67 del texto refundido por el que se aprueba la ley general para la defensa de los consumidores y usuarios.

Con la redacción propuesta el legislador español tiene la oportunidad de corregir el olvido en que incurrió el europeo al dar redacción al artículo 11 de la Directiva.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES
CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 32

ENMIENDA NÚM. 52

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se modifica el apartado 1 del artículo 17, quedando como sigue:

«Las partes podrán presentar sus reclamaciones, así como cuanta documentación sea necesaria, en línea o por cualquier otro medio que permita tener constancia de la solicitud y de su autenticidad.»

MOTIVACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 53

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se modifica el apartado 2 del artículo 17, quedando como sigue:

«2. En el momento en el que una entidad de resolución alternativa ante la que se haya presentado una reclamación reciba toda la documentación con la información pertinente en relación con la misma, previa subsanación en su caso, lo notificará de inmediato a las partes indicando la fecha en la que dicha recepción completa ha tenido lugar. La recepción será verificada mediante software con confirmación de recepción, correo electrónico con confirmación de recepción o carta certificada con acuse de recibo.

Las partes dispondrán de cinco días laborables para subsanar los posibles defectos que contenga la reclamación.»

MOTIVACIÓN

Garantizar la seguridad jurídica del consumidor y del empresario en el procedimiento.

ENMIENDA NÚM. 54

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se modifica el apartado 1, a) del artículo 18, quedando como sigue:

«a) Si el consumidor no se hubiera puesto previamente en contacto con el empresario para tratar de resolver el asunto o no acreditara haber intentado la comunicación con este, salvo que, a la vista de las circunstancias, esta comunicación no haya sido posible. En todo caso, la reclamación habrá de ser admitida si han transcurrido más de un mes desde que el consumidor presentó la reclamación al empresario y este no ha comunicado su resolución.»

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 33

MOTIVACIÓN

Salvar las dificultades que pueda tener el consumidor para ponerse en contacto con el empresario reclamado.

ENMIENDA NÚM. 55

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De supresión.

Se suprime el apartado e) del artículo 18.

MOTIVACIÓN

La Directiva permite a los Estados miembros estimen o no la fijación de umbrales mínimos y/o máximos para admitir a trámite una reclamación.

Se considera que la supresión de dichos umbrales mejora la protección de los consumidores.

ENMIENDA NÚM. 56

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se modifica el apartado 1 del artículo 20, quedando como sigue:

«1. El resultado del procedimiento se debe dar a conocer a las partes en un plazo máximo de noventa días naturales contados desde la fecha de la presentación de la reclamación o, en su caso, desde que se haya verificado que se ha recibido la documentación completa necesaria para tramitar el procedimiento.»

MOTIVACIÓN

La verificación se dará mediante los procedimientos de garantía citados *supra* enmienda del artículo 17.2

ENMIENDA NÚM. 57

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se modifica el artículo 23, quedando como sigue:

«Artículo 23. Principios de independencia e imparcialidad.

1. En el ejercicio de sus funciones, las personas encargadas de la resolución de litigios deben actuar en todo momento con la debida independencia e imparcialidad, garantizándose que:

a) Sean nombradas para un mandato no inferior a dos años, sin que puedan ser removidas de sus funciones sin causa justificada.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 34

b) No reciban instrucciones de ninguna de las partes, ni de sus representantes, ni mantengan, ni hayan mantenido en los tres años precedentes, con ellas relación personal, profesional o comercial.

En todo momento cualquiera de las partes podrá solicitar aclaración de la relación que dichas personas mantienen con la otra parte de manera justificada y con obligada notificación de la incidencia a la AECOSAN.

c) La retribución que perciban por el desempeño de sus funciones no guardará relación alguna con el resultado del procedimiento.

2. La resolución del litigio corresponderá a un órgano colegiado cuando la reclamación sea superior a 300 euros, el mismo debe estar compuesto por una representación paritaria de los intereses de consumidores y empresarios, así como por una persona independiente. De estos operadores al menos deberá de haber una persona experta en la temática a tratar y un Licenciado o Graduado en Derecho.»

MOTIVACIÓN

Garantizar la independencia y aplicar los criterios que se sigue por el Sistema Arbitral de Consumo.

ENMIENDA NÚM. 58

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se modifica el apartado 4 del artículo 24, quedando como sigue:

«4. En el supuesto de que cualquiera de las partes se opusiera a la continuación del procedimiento por entender que no queda garantizada la independencia e imparcialidad, se tiene que informar a aquellas sobre la posibilidad de plantear su litigio ante otra entidad acreditada que resulte competente y notificar la incidencia a la autoridad competente.»

MOTIVACIÓN

Garantizar la independencia y la transparencia del sistema.

ENMIENDA NÚM. 59

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se sustituye el artículo 26 por el siguiente:

«Artículo 26. Servicios internos de atención al cliente y entidades de resolución alternativa de litigios de consumo donde las personas encargadas de la resolución del litigio son empleadas o retribuidas por el empresario reclamado.

1. No podrán acceder a la acreditación europea las entidades de resolución alternativa de litigios de consumo en las cuales las personas encargadas de la resolución del litigio estén empleadas o retribuidas directamente por el empresario reclamado.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 35

2. Los servicios de atención al cliente y las entidades de resolución alternativa de litigios de consumo donde las personas encargadas de la resolución del litigio son empleadas o retribuidas por el empresario reclamado no podrán incluir en su denominación los términos “mediador”, “conciliador”, “árbitro”, “entidad cualificada o acreditada” o “entidad de resolución alternativa de litigios de consumo”.

3. Los servicios de atención al cliente y las entidades a que se refiere el apartado anterior deberán tomar las medidas oportunas a fin de conseguir una solución satisfactoria de la reclamación de consumo. En cualquier caso, la comunicación de la resolución de la reclamación deberá tener lugar en el plazo más breve posible y siempre dentro del término de un mes desde el momento de su presentación.»

MOTIVACIÓN

Desde 2002 el panorama del sistema español revela que, junto a las figuras del defensor del cliente bancario y del asegurado, se han comenzado a crear servicios de defensa del cliente en algunas grandes empresas, cuya falta de independencia y la dilatación del tiempo de resolución de la reclamación, en caso de que el consumidor no la vea satisfecha ante el procedimiento seguido ante una entidad de este tipo, por ahora no juegan a favor de la acreditación de estas entidades como entidades RAL europeas. Desde el Derecho comparado cabe considerar que solo el sistema francés permite la acreditación de estas entidades como entidades RAL europeas.

ENMIENDA NÚM. 60

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se modifica el apartado 1 del artículo 27, quedando como sigue:

«1. Con carácter general para todos los sectores económicos y sin perjuicio de lo establecido en los apartados siguientes, la Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición es la autoridad competente para la acreditación de las entidades de resolución alternativa que lo soliciten.

Las comunidades autónomas que posean competencia en materia de mediación de consumo podrán designar autoridades competentes para la acreditación de entidades de resolución alternativa de litigios de consumo que finalicen con una decisión no vinculante para las partes. Tales autoridades competentes deberán comunicar a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, como punto de contacto para el traslado de información a la Comisión Europea, las entidades que hayan obtenido su acreditación.»

MOTIVACIÓN

Mejora técnica. Ajustar el contenido del artículo a la distribución constitucional de competencias y al artículo 18 de la Directiva.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES
CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 36

ENMIENDA NÚM. 61

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se modifica el segundo párrafo del apartado 2 del artículo 27, quedando como sigue:

«El Ministerio de Economía, Industria y Competitividad podrá dictar las disposiciones precisas en relación con el desarrollo de la actividad de la autoridad competente de acreditación, inclusión en el listado nacional y control de las entidades acreditadas por esta autoridad para la resolución de litigios en el sector financiero.»

MOTIVACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 62

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se modifica el apartado 3 del artículo 27, quedando como sigue:

«La autoridad competente para la acreditación de las entidades de resolución alternativa de litigios sobre los derechos de los usuarios del transporte aéreo establecidos en la normativa de la Unión Europea será, a todos los efectos previstos en esta ley, el Ministerio de Fomento.»

MOTIVACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 63

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se modifica el apartado 4 del artículo 27, quedando como sigue:

«4. No obstante lo dispuesto en los apartados anteriores, la autoridad competente para la acreditación de las entidades de resolución alternativa que gestionen procedimientos con resultado vinculante para el consumidor y que conozcan de reclamaciones de todos los sectores económicos, será la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.»

MOTIVACIÓN

Mejora técnica.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES
CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 37

ENMIENDA NÚM. 64

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De adición.

Se añade una nueva letra al apartado 1 del artículo 29, con el siguiente contenido:

«d) Se publiquen estadísticas anuales sobre el número de casos entrantes, número de fallos a favor del consumidor y número de fallos a favor del empresario, incluyendo un desglose por empresa.»

MOTIVACIÓN

Esta información facilitará al consumidor un conocimiento más integral de la entidad ADR a la que se enfrenta, además de evitar posibles malas prácticas por las mismas.

ENMIENDA NÚM. 65

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De adición.

Se añade una nueva letra al apartado 1 del artículo 29, con el siguiente contenido:

«e) Se publiquen las incidencias remitidas y detectadas por la autoridad competente.»

MOTIVACIÓN

En cumplimiento con la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

ENMIENDA NÚM. 66

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De adición.

Se añade una nueva letra al apartado 2 del artículo 30, con la siguiente redacción:

«n) Aceptación del código o códigos de conducta, ético, de buenas prácticas o deontológico sectorial, que reglamentariamente se disponga, para los conflictos que la entidad de resolución alternativa de litigios resuelva.»

MOTIVACIÓN

La presente Ley necesitará de un desarrollo reglamentario posterior intenso para regular algunos aspectos sectoriales sobre los diferentes tipos de conflictos específicos de cada sector.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES
CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 38

ENMIENDA NÚM. 67

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se añade una nueva letra al apartado 2 del artículo 30, con la siguiente redacción:

«ñ) Depósito de la caución determinada o de la póliza de seguro para hacer frente a la responsabilidad civil derivada del ejercicio de sus funciones.»

MOTIVACIÓN

En función del volumen de los negocios de los que las entidades ADR resuelvan conflictos, deberán de hacer frente a las negligencias que puedan cometer en el ejercicio de sus funciones.

ENMIENDA NÚM. 68

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se modifica el apartado 2 del artículo 32, quedando como sigue:

«2. La resolución deberá ser dictada y notificada por la autoridad competente que corresponda en el plazo máximo de tres meses desde la fecha en que su solicitud haya tenido entrada en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación.»

MOTIVACIÓN

No se aprecia la «conurrencia de razones imperiosas de interés general» que exige el artículo 24 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas para que el silencio sea desestimatorio, debiendo aplicarse el régimen general previsto en la citada norma.

ENMIENDA NÚM. 69

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se modifica el párrafo d) del apartado 1 del artículo 36, quedando como sigue:

«d) Los tipos de litigios que entran dentro de su competencia.»

MOTIVACIÓN

En coherencia con enmiendas anteriores.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES
CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 39

ENMIENDA NÚM. 70

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se modifica la letra i) del apartado 1 del artículo 36, quedando como sigue:

«i) Las causas de inadmisión a trámite de una reclamación, de conformidad con lo establecido en el artículo 18.»

MOTIVACIÓN

Serán entidades privadas dando un servicio hasta ahora público a la ciudadanía, por lo tanto, no deberían de tener más causas de inadmisión que las ya establecidas en la Ley.

ENMIENDA NÚM. 71

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De adición.

Se añade el apartado ñ del artículo 36.1, quedando como sigue:

«ñ) La forma de reclamación de posibles negligencias o malas prácticas por parte de la entidad ADR, reclamación que deberá ser remitida con copia informativa a la autoridad competente.»

MOTIVACIÓN

Establecer también una vía de reclamación ante los conflictos surgidos con la entidad ADR si el consumidor no está satisfecho con sus servicios.

ENMIENDA NÚM. 72

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se modifica el apartado 2 del artículo 36, quedando como sigue:

«2. Las entidades acreditadas incluirán en un lugar preferente y fácilmente visibles en su sitio web los siguientes enlaces:

- a) (Igual).
- b) (Igual).
- c) Con el formulario de reclamación a la propia entidad de resolución alternativa de litigios de consumo.»

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 40

MOTIVACIÓN

De esta forma se garantiza la seguridad jurídica del consumidor y las buenas prácticas de estas entidades ADR.

ENMIENDA NÚM. 73

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se modifica el artículo 38, quedando como sigue:

«Artículo 38. Actualización de la información.

Las entidades acreditadas trasladarán a la autoridad competente que corresponda, dentro del plazo de 15 días laborables, cualquier modificación que afecte a los datos comunicados por las mismas, así como a los requisitos, obligaciones y garantías exigidas en esta ley.»

MOTIVACIÓN

Evitar los conceptos jurídicos indeterminados.

ENMIENDA NÚM. 74

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se modifica el apartado 1 del artículo 41, que queda redactado como sigue:

«1. El empresario que esté adherido a una entidad acreditada en España o en cualquier Estado miembro de la Unión Europea o venga obligado por una norma o código de conducta a participar en el procedimiento ante una concreta entidad de resolución alternativa de litigios de consumo, ya cuente o no cuente con la acreditación europea, deberá informar a los consumidores de la posibilidad de recurrir a dicha entidad.»

MOTIVACIÓN

La Directiva no limita las obligaciones de información a los empresarios adheridos u obligados a participar ante entidades acreditadas. En cualquier caso, resulta conveniente que se extienda esta obligación para abarcar también a los empresarios que están adheridos, u obligados a participar, en procedimientos de resolución alternativa ante entidades de resolución alternativa de litigios de consumo no acreditadas.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 41

ENMIENDA NÚM. 75

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se modifica el apartado 2 del artículo 41, quedando como sigue:

«2. La información anterior deberá incluir la identificación completa de la entidad acreditada competente, incluyendo la dirección de su página web. Esta información se ofrecerá de manera clara y visible, comprensible y mediante un acceso fácil en su página web, debiendo constar también en las condiciones generales de los contratos de compraventa o de prestación de servicios que el empresario ofrezca al consumidor.

Si el empresario no dispusiera de sitio web o no existiera documentación relativa a las condiciones generales, el suministro de esta información se efectuará de manera obligatoria de cualquier manera que permita al consumidor su conocimiento, bajo sanción administrativa por incumplimiento de la norma.»

MOTIVACIÓN

Garantizar el acceso a los consumidores a las entidades de resolución de litigios.

ENMIENDA NÚM. 76

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se modifica el párrafo primero del apartado 3 del artículo 41, que queda redactado como sigue:

«3. Cuando una reclamación presentada directamente por el consumidor al empresario no haya podido ser resuelta, este deberá facilitar al consumidor la información relativa a si se encuentra adherido a una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo o si está obligado por una norma o código de conducta a participar en el procedimiento ante una concreta entidad. De no ser así, deberá facilitarle la información relativa, al menos, a una entidad que sea competente para conocer de la reclamación, haciendo la indicación de si participará en el procedimiento ante la entidad o entidades indicadas.»

MOTIVACIÓN

Mejora técnica y acogida del tenor del art. 13 de la Directiva, al que no responde el texto del proyecto.

ENMIENDA NÚM. 77

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 42

Se modifica el apartado 5 del artículo 41, quedando como sigue:

«5. El empresario que celebre contratos de compraventa o de prestación de servicios en línea, así como las plataformas de comercio electrónico o mercados en línea, deberán incluir en su sitio web un enlace que permita un acceso fácil y visible a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea a la que se refiere el Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013.»

MOTIVACIÓN

Garantizar el acceso a los consumidores a las entidades de resolución de litigios.

ENMIENDA NÚM. 78

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se modifica el primer párrafo del artículo 44, quedando como sigue:

«En el caso de tratarse de un litigio transfronterizo de consumo, el Centro Europeo del Consumidor proporcionará asistencia, formación, ayuda y traducción de las resoluciones emitidas por entidades extranjeras acreditadas en la plataforma a los consumidores, facilitando el acceso a cualquier entidad acreditada que sea competente y esté establecida en otro Estado miembro.»

MOTIVACIÓN

Concreción sobre las tareas que incluye esa «asistencia» como concepto jurídico indeterminado.

ENMIENDA NÚM. 79

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De adición.

Se añade el siguiente párrafo al final del artículo 44.

«También corresponderá al Centro Europeo del Consumidor en España las funciones de punto de contacto de resolución de litigios en línea a que se refiere el art. 7 del Reglamento 524/2013/UE.»

MOTIVACIÓN

El texto del proyecto de ley no tiene en cuenta que el art. 7 del Reglamento 524/2013/UE obliga a los Estados a nombrar un punto de contacto de resolución en línea, con las funciones que le encomienda el propio art. 7 del Reglamento.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 43

ENMIENDA NÚM. 80

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De adición.

Se añade un nuevo capítulo al final del Título III, con el siguiente contenido:

«CAPITULO III

Régimen sancionador

Artículo 47. Potestad sancionadora y actos de gravamen.

1. Las Administraciones Públicas competentes, en el uso de su potestad, sancionarán las conductas tipificadas como infracción en esta Ley, como infracción en materia de defensa de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que pudieran concurrir y de los actos de gravamen que puedan dictar para el cumplimiento de las disposiciones de esta Ley. En todo caso, este capítulo, tiene por objeto adoptar la regulación específica del ejercicio de la potestad sancionadora y de actos de gravamen por parte de la Administración Pública, respecto la actividad que llevan a cabo las entidades de resolución alternativas acreditadas de ámbito supraautonómico.

2. La comprobación de la infracción, su imputación y la imposición de la oportuna sanción, requerirán la previa instrucción del correspondiente expediente.

3. Cuando a juicio de la Administración competente las infracciones pudieran ser constitutivas de delito o falta, el órgano administrativo dará traslado al Ministerio Fiscal y se abstendrá de proseguir el procedimiento sancionador mientras la autoridad judicial, en su caso, no se haya pronunciado. La sanción penal excluirá la imposición de sanción administrativa. Si no se hubiera estimado la existencia de delito o falta, la Administración podrá continuar el expediente sancionador con base, en su caso, en los hechos que el órgano judicial competente haya considerado probados.

4. En los mismos términos, la instrucción de causa penal ante los Tribunales de Justicia suspenderá la tramitación del expediente administrativo sancionador que se hubiera incoado por los mismos hechos y, en su caso, la ejecución de los actos administrativos de imposición de sanción. Si existieren medidas administrativas que hubieran sido adoptadas para salvaguardar la salud y seguridad de las personas se mantendrán hasta tanto la autoridad judicial se pronuncie sobre las mismas en el procedimiento correspondiente.

Artículo 48. Responsabilidad.

1. Serán sancionadas por la comisión de las infracciones previstas en la presente Ley, las personas físicas o jurídicas privadas, que resulten responsables de estas, por acción u omisión. Cuando la responsabilidad de los hechos constitutivos de la infracción corresponda a una persona jurídica podrán considerarse responsables, además, las personas físicas integrantes de sus órganos de dirección que hubiesen autorizado o consentido la comisión de la infracción. Dichas personas físicas serán consideradas responsables, en todo caso, si la persona jurídica se extinguiera antes de dictarse la resolución sancionadora.

2. En caso de infracciones continuadas, y a efectos de modular la sanción, se tendrán en cuenta la gravedad de la conducta y la duración de la infracción.

Artículo 49. Coordinación y colaboración administrativa.

1. Los órganos de la Administración autonómica y estatal cuyas competencias puedan concurrir en el ámbito de actuación de la presente Ley quedan obligados a actuar bajo los principios de coordinación y colaboración.

2. En el ámbito de las competencias del Estado, las infracciones muy graves, graves y leves serán sancionadas por la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición. En el ámbito de las Comunidades Autónomas, serán las consejerías competentes en materia de consumo.

3. Cuando las Comunidades Autónomas, en uso de sus competencias, ejerzan funciones sancionadoras, facilitarán a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición información sobre dichas actuaciones. Asimismo, dicha Agencia remitirá información a las correspondientes Comunidades Autónomas información referente a sus actuaciones en esta materia que afecten al territorio de las mismas.

Artículo 50. Medidas cautelares.

1. Las medidas previstas en este capítulo de la Ley podrán ser adoptadas en el mismo acuerdo de iniciación del procedimiento o durante la instrucción del mismo por el órgano competente para resolver o para iniciar el procedimiento, siempre que concurra un riesgo de lesión de los intereses económicos y sociales, por los trámites establecidos en el procedimiento administrativo común.

2. Las medidas cautelares, al tener carácter provisional, se extinguirán con la eficacia de la resolución administrativa que ponga fin al procedimiento sancionador.

Artículo 51. Reposición de la situación alterada por la infracción e indemnización de daños y perjuicios.

Conforme a lo previsto en la legislación sobre el procedimiento administrativo común, las responsabilidades administrativas que se deriven del procedimiento sancionador serán compatibles con la exigencia al infractor, en dicho procedimiento, de la reposición de la situación alterada por el mismo al consumidor a su estado originario, así como a la indemnización por los daños y perjuicios causados que podrán ser determinados por el órgano competente para imponer la sanción, debiendo, en este caso, notificarse al infractor para que, en el plazo que al efecto se determine, proceda a su satisfacción, quedando de no hacerse así expedita la vía judicial o, en su caso, extrajudicial correspondiente.

Artículo 52. De las infracciones de las entidades de resolución alternativa acreditadas.

1. Constituyen infracciones administrativas, todas las acciones u omisiones que vulneren lo dispuesto en la presente Ley.

2. Tendrán la consideración de infracción administrativa permanente la realización de una única acción u omisión tipificada en la presente Ley, que se mantiene durante un período prolongado ininterrumpido de tiempo.

3. Las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves, atendiendo a la naturaleza de la infracción y la del bien jurídico afectado por su comisión.

3.1 Son infracciones leves las siguientes:

a) No suministrar información relativa al acceso a la resolución alternativa de litigios de consumo.

b) No remitir a la Administración pública competente cuanta información sea requerida de conformidad con lo dispuesto en la presente Ley.

c) Mantener los espacios físicos y las instalaciones, el mobiliario y los enseres destinados a prestar sus servicios, con deficiencias en su estado, en su funcionamiento, en su limpieza e higiene sin que se derive de ello riesgo para la integridad física o la salud de los usuarios.

3.2 Son infracciones graves las siguientes:

a) No garantizar los derechos de las partes señalados en la presente Ley.

b) No poner a disposición de los ciudadanos, en su sitio web, en un soporte duradero o por cualquier otro medio que consideren adecuado, información clara y fácilmente comprensible sobre la actividad de la entidad acreditada en el ejercicio anterior en los términos contemplados en el artículo 39.1 de esta Ley.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

c) No remitir a las Administraciones públicas competentes la información exigida en el artículo 39.2 de esta Ley.

d) No conservar en buenas condiciones higiénicas y de habitabilidad los centros o servicios, de las que se derive riesgo para la integridad física o salud de los consumidores.

e) Desatender los requerimientos de la Administración para el correcto funcionamiento del servicio.

f) Obstruir la labor inspectora de la administración.

g) Reincidir en la comisión de infracciones leves.

3.3 Son infracciones muy graves las siguientes:

a) Prestar servicios de resolución alternativa de litigios de consumo, sin reunir las condiciones y cualificación exigidas en esta Ley.

b) Proporcionar a los usuarios un trato degradante que afecte a su dignidad, así como vulnerar su derecho a la intimidad, cualquier otro derecho, o imponer dificultades para su disfrute.

c) Prestar servicios de resolución alternativa de litigios de consumo tratando de ocultar o enmascarar su verdadera naturaleza al objeto de eludir la aplicación de la legislación vigente en la materia.

d) Obstruir la labor inspectora por impedir el acceso a las dependencias del centro, resistencia reiterada, coacción, amenazas, violencia o cualquier otra forma de presión ejercida sobre los inspectores.

e) Reincidir en la comisión de infracciones graves.

f) Incurrir en causa de retirada de la acreditación.

Artículo 53. De las infracciones de las personas encargadas de resolver los litigios.

1. En relación con las personas encargadas de resolver los litigios de consumo constituyen infracciones administrativas las acciones u omisiones que vulneren lo dispuesto en la presente Ley.

2. Tendrán la consideración de infracción administrativa permanente la realización de una única acción u omisión tipificada en la presente Ley, que se mantiene durante un período prolongado ininterrumpido de tiempo.

3. Las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves, atendiendo a la naturaleza de la infracción y la del bien jurídico afectado por su comisión.

3.1 Son infracciones leves las siguientes:

a) No informar debidamente a las partes sobre las características, ventajas, coste y efectos de la resolución alternativa de conflictos de consumo.

b) La dilación del procedimiento imputable exclusivamente a la persona mediadora.

c) No facilitar copia a las partes cualesquiera de los documentos del expediente.

d) El incumplimiento de cualquier otro deber que corresponda a la persona mediadora y no esté calificado como infracción grave o muy grave.

3.2 Son infracciones graves:

a) La actuación indebida, en caso de conflicto de intereses de la persona encargada de la resolución de un litigio con las partes.

b) No realizar la actuación de resolución alternativa de conflictos de consumo de manera personal.

c) El incumplimiento del deber de independencia e imparcialidad cuando se cause un perjuicio objetivo y constatable a cualquiera de las partes.

d) Realizar la actividad de resolución alternativa de conflicto de consumo faltando a la buena fe o a la adecuada práctica profesional.

e) El incumplimiento de las garantías específicas de información en los procedimientos que finalicen con una propuesta de solución.

f) El abandono de la función de resolución alternativa del conflicto de consumo sin comunicarlo a las partes.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

- g) El incumplimiento de la obligación de redactar las actas de las sesiones y de las resoluciones.
- h) Incumplir el deber de comunicación de cuanta información o documentación tenga que ser, de conformidad con lo previsto en la presente Ley, remitida a la Administración pública competente.
- i) Grabar las sesiones sin contar con la autorización expresa de las partes.
- j) Obstruir la labor inspectora de la administración.
- k) Reincidir en la comisión de infracciones leves.

3.3 Son infracciones muy graves:

- a) El abandono de la función de resolución alternativa del conflicto de consumo sin comunicarlo a las partes, siempre que suponga grave perjuicio para las partes o terceros.
- b) Incumplir los deberes de confidencialidad y secreto profesional.
- c) El incumplimiento del deber de imparcialidad e independencia cuando se cause un perjuicio muy grave objetivo y constatable a cualquiera de las partes.
- d) Consentir o adoptar acuerdos contrarios a derecho.
- e) Recibir cualquier tipo de retribución, compensación económica o cantidad por la actividad resolutoria del conflicto de consumo de las partes a pesar de tener reconocida la gratuidad de la misma.
- f) Ejercer la función de resolución alternativa de conflictos de consumo en los términos establecidos en esta Ley sin contar con las condiciones y cualificación, establecidas en el artículo 22 de esta Ley.
- g) Participar en procedimientos de resolución alternativo de conflictos de consumo estando suspendido para ello.
- h) La inexactitud, falsedad u omisión de los datos que se faciliten a la entidad de resolución alternativa de conflictos de consumo para que se pueda encargar de dicha función.
- k) Iniciar o no poner fin a la resolución alternativa de conflictos de consumo cuando se tenga conocimiento de que concurren las situaciones establecidas en el apartado 2 del artículo 3 de esta Ley.
- l) Obstruir la labor inspectora cuando se aprecie resistencia reiterada, coacción, amenazas, violencia o cualquier otra forma de presión ejercida sobre los inspectores.
- m) Reincidir en la comisión de infracciones graves.

Artículo 54. Sanciones a las personas encargadas de resolver los litigios.

1. Las sanciones a las personas encargadas de resolver los litigios, se le impondrán según la calificación de la infracción:

- a) En los casos de infracciones leves, la sanción consistirá en amonestación por escrito o suspensión temporal de hasta dos meses para poder actuar como persona o entidad de resolución alternativa acreditada.
- b) En los casos de infracciones graves, la sanción consistirá en la suspensión temporal para poder ejercer como persona encargada de entidad de resolución alternativa acreditada por un período de dos meses y un día, hasta un año.
- c) En los casos de infracciones muy graves, la sanción consistirá en la suspensión temporal para poder actuar como persona encargada de una entidad de resolución alternativa acreditada de un año y un día hasta cinco años.

2. Se podrá crear reglamentariamente un Registro de Personas, en el que se anotará, con carácter confidencial, todas las sanciones que adquieran firmeza en vía administrativa impuestas a las personas encargadas de las entidades de resolución alternativa acreditada.

Artículo 55. Sanciones a las entidades acreditadas en la resolución alternativa de litigios de consumo.

1. La comisión de conductas tipificadas como infracciones por las entidades acreditadas en la resolución alternativa de litigios de consumo serán objeto de la imposición de la correspondiente sanción de multa pecuniaria en los términos establecidos en el Título IV del Libro primero del Real

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, en especial sus artículos 51 y 52 así como en la normativa autonómica correspondiente.

2. Las infracciones serán sancionadas con multas comprendidas entre los importes que se indican, de conformidad con la legislación básica estatal de consumo:

- a) Infracciones leves, multa de hasta 3.005,06 euros.
- b) Infracciones graves: entre 3.005,07 y 15.025,30 euros.
- c) Infracciones muy graves: entre 15.025,31 y 601.012,10 euros.

Estas cuantías podrán ser actualizadas reglamentariamente.

3. Los ingresos procedentes de las sanciones tendrán carácter finalista y, por tanto, serán destinados a actuación en materia de resolución extrajudicial de conflictos de consumo de naturaleza pública.

Artículo 56. Graduación de las sanciones.

Para la graduación de las sanciones se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- a) El grado de intencionalidad o negligencia de la acción.
- b) La gravedad del riesgo o perjuicio causado a los usuarios.
- c) Los perjuicios físicos o morales originados.
- d) El beneficio económico obtenido.
- e) La relevancia o trascendencia social de los hechos.
- f) El número de usuarios afectados por la infracción.
- g) El incumplimiento de advertencias y requerimientos previos.
- h) La reincidencia. Se entiende por reincidencia cuando el responsable de la infracción haya sido sancionado mediante resolución firme en vía administrativa, por la comisión de otra infracción de la misma naturaleza en el plazo de un año a contar desde el mismo día en que la primera se notificó.
- i) La reparación espontánea de los daños causados, siempre que se produzca antes de la imposición de la sanción.

Artículo 57. Multas coercitivas.

Con independencia de las multas previstas en los artículos anteriores, los órganos sancionadores, una vez transcurridos los plazos señalados en el requerimiento correspondiente, podrán imponer multas coercitivas, conforme a lo dispuesto en la legislación del procedimiento administrativo común.

Artículo 58. De la prescripción de las infracciones y de las sanciones.

1. Las infracciones y sanciones a que se refiere la presente Ley prescribirán a los seis meses las leves, al año si son graves y a los tres años si son muy graves.

2. El plazo de prescripción de las infracciones empezará a contar desde el momento en que se hubieran cometido. En el caso de infracciones continuadas o permanentes, el plazo comenzará a correr desde que finalizó la conducta infractora.

3. El plazo de prescripción de las sanciones empezará a contar desde el día siguiente a aquel en que adquiriera firmeza la resolución por la que se impuso la sanción, o desde que se quebrantase el cumplimiento de la sanción si hubiera comenzado.

Artículo 59. Procedimiento sancionador y publicidad de las sanciones.

1. El procedimiento sancionador se desarrollará conforme a lo establecido en la normativa relativa procedimiento administrativo común.

2. En el supuesto de infracciones muy graves, y en caso de retirada de la acreditación, la autoridad competente para resolver el expediente, acordará la publicidad de la sanción impuesta o del acto de gravamen adoptado de retirada de acreditación, cuando haya adquirido firmeza en vía administrativa. En este caso, debe hacer referencia a los nombres y apellidos de las personas físicas responsables, la denominación o razón social de las personas jurídicas responsables, la

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 48

naturaleza y calificación de las infracciones, la cuantía de las sanciones o de la retirada de la acreditación. La publicidad se hará en el boletín oficial correspondiente, y también podrá hacerse a través de los medios de comunicación social que se consideren adecuados con el fin de prevenir futuras conductas infractoras. En todo caso, el coste de la publicación de las resoluciones deberá correr a cargo de la persona física o jurídica a la que va dirigida la resolución.

Artículo 60. Retirada de la acreditación.

La autoridad competente para la acreditación de las entidades de resolución alternativa que haya dictado la resolución, podrá retirar la acreditación, cuando de forma sobrevenida deje de reunir los requisitos para obtenerla, según el Título I de esta Ley, y cuando, incumpla o haga dejación de sus funciones, en lo que concierne a su falta de independencia, imparcialidad, transparencia, efectividad y equidad en su actuación.

En el procedimiento de retirada de la acreditación podrá iniciarse de oficio o por denuncia de parte interesada, se sustanciará por las normas establecidas en la legislación de procedimiento administrativo común y, en todo caso, serán oídos con carácter previo la entidad afectada en todo caso, estando motivada la resolución que se dicte.

La resolución acordando la retirada de la acreditación impedirá la utilización de dicha acreditación a la entidad, comportará su exclusión del listado nacional de entidades acreditadas y se notificará a la Comisión Europea.»

MOTIVACIÓN

Incorporar un régimen sancionador al texto del proyecto que garantice el cumplimiento de sus disposiciones.

ENMIENDA NÚM. 81

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se modifican los apartados 1 y 3 de la disposición adicional primera, quedando como siguen:

«1. Para la resolución, con carácter vinculante o no, de litigios de consumo referidos al sector financiero, por ley será creada una entidad con el objetivo que se convierta en entidad acreditada, y comunicada a la Comisión Europea, con competencias en ese ámbito. Esa ley obligará a las entidades financieras a participar en los procedimientos ante dicha entidad de resolución alternativa de litigios para el ámbito de los servicios financieros. Las entidades a las que se hace referencia en el artículo 6.2 que den cobertura a reclamaciones de consumo de todos los sectores económicos podrán conocer igualmente de este tipo de litigios, siempre que ambas partes, de forma voluntaria, se hayan sometido voluntariamente a su procedimiento.

2. (...)

3. Los servicios de reclamaciones regulados en el artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, quedarán sometidos a los requisitos establecidos por la presente ley para poder acceder a la acreditación europea.»

MOTIVACIÓN

La acreditación no puede ser concedida por la ley, pues de acuerdo con lo establecido por la Directiva es necesario que se pase por un procedimiento de solicitud y de concesión mediante la comprobación del cumplimiento de los requisitos establecidos para la acreditación. Si se crea una entidad especial para las reclamaciones en el ámbito de los servicios financieros será de interés que se establezca la obligación de

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 49

que las entidades financieras queden obligadas a participar en el procedimiento, pues de lo contrario no se entiende que en el párrafo siguiente se indique que será necesario el sometimiento voluntario a las entidades que tienen competencia general para resolver reclamaciones de consumidores.

En la actualidad existe una gran variedad en la tipología de los defensores del cliente de entidades bancarias y de seguros. Algunos son de una entidad financiera o de una entidad de seguros individual. Otros aglutinan las reclamaciones de un grupo de empresas. Otras las de diversas entidades. El acceso de tales defensores del cliente a la acreditación europea debe seguir estando condicionado al cumplimiento de los requisitos generales establecidos por la ley, de tal manera que, por ejemplo, el defensor del cliente de una entidad financiera individual no podrá solicitar su acreditación como entidad de resolución alternativa de litigios de consumo europea debido a que ha de ser considerada como una entidad financiada por la empresa reclamada, careciendo de la independencia necesaria para obtener la acreditación.

ENMIENDA NÚM. 82

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se modifican los apartados 1 y 2 de la disposición adicional segunda, quedando como sigue:

«1. Para la resolución de litigios de consumo sobre la aplicación de los Reglamentos de la Unión Europea en materia de protección de los usuarios del transporte aéreo será creada una entidad con el objetivo que se convierta en la única entidad acreditada, y comunicada a la Comisión Europea, con competencias limitadas a ese ámbito. Las entidades a las que se hace referencia en el artículo 6.2, que den cobertura a reclamaciones de consumo de todos los sectores económicos, podrán conocer igualmente de este tipo de litigios, siempre que ambas partes, de forma voluntaria, se hayan sometido voluntariamente a su procedimiento.

2. Por orden de la persona titular del Ministerio de Fomento se regulará el procedimiento de resolución alternativa de los litigios mencionados en el apartado anterior, en el cual las compañías aéreas estarán obligadas a participar.»

MOTIVACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 83

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De supresión.

Se suprime la disposición adicional tercera.

MOTIVACIÓN

Tal y como señala el Consejo de Estado, carece de valor normativo señalar que esta norma no supondrá incremento de dotaciones, retribuciones ni gasto de personal.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES
CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 50

ENMIENDA NÚM. 84

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De adición.

Se añade una nueva disposición adicional con el siguiente contenido:

«Disposición adicional (nueva). Efectos del planteamiento de una reclamación en los ficheros de solvencia patrimonial y crédito.

Cuando se admitiese a trámite una reclamación ante una entidad de resolución de conflictos en materia de consumo en que un consumidor cuestionase la existencia o la cuantía de una deuda, el empresario acreedor deberá abstenerse de comunicar la misma a los ficheros regulados por el artículo 29.2 del al Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, o en caso de haberla comunicado previamente ordenar su cancelación en el plazo máximo de siete días desde que tuviera conocimiento de la admisión.»

MOTIVACIÓN

Garantizar el principio de seguridad jurídica incorporando al proyecto de ley la doctrina jurisprudencial que considera que la presentación de una reclamación ante una entidad de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo en que se discuta la existencia y cuantía de una determinada deuda implica que la misma no podrá considerarse dotada del requisito de certeza exigido por el artículo 38.1 a) del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999.

ENMIENDA NÚM. 85

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De adición.

Se añade una nueva disposición adicional con el siguiente contenido:

«Disposición adicional (nueva). Plan de ayudas a la gestión de las Juntas Arbitrales de Consumo.

Con el objeto de facilitar a las Juntas Arbitrales de Consumo el cumplimiento del plazo de resolución previsto en el artículo 20 y acceder a la acreditación europea, el Gobierno aprobará un Plan de ayudas a la gestión de las Juntas Arbitrales de Consumo que permita dotarlas de medios humanos y materiales suficientes para poder dictar el laudo en el citado plazo.»

MOTIVACIÓN

La mayoría de las Juntas arbitrales carecen de medios humanos y materiales para cumplir con el plazo de duración de los procedimientos previsto en el artículo 20 del proyecto de ley. Se trata de facilitar su acreditación a través de una dotación adecuada de recursos.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES
CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 51

ENMIENDA NÚM. 86

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De adición.

Se añade una nueva disposición adicional con el siguiente contenido:

«Disposición adicional (nueva). Supletoriedad.

“1. Lo dispuesto en esta ley y, en general, en la legislación especial sobre mediación de consumo, será de aplicación preferente sobre lo dispuesto en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

2. El efecto ejecutivo de los acuerdos de mediación a que se refiere el artículo 25 de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles solo se aplicará a los que hayan sido alcanzados por una entidad de resolución alternativa de litigios acreditada.”»

MOTIVACIÓN

Contar con una regulación supletoria para aquellos aspectos de la mediación de consumo que no queden regulados por las normas especiales.

Dado que en el nuevo sistema habrá entidades de mediación de consumo acreditadas y no acreditadas, resulta pertinente limitar el efecto ejecutivo a los acuerdos de mediación que provengan de las entidades del primer tipo.

ENMIENDA NÚM. 87

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se modifica la disposición final primera, quedando como sigue:

«Disposición final primera. Título competencial.

La presente ley se dicta en base a las competencias exclusivas que corresponden al Estado en materia de legislación mercantil, procesal y civil, conforme a las reglas 6.^a y 8.^a del artículo 149.1 de la Constitución Española, sin perjuicio de las competencias exclusivas de las Comunidades Autónomas en materia de consumo.»

MOTIVACIÓN

Respetar el marco competencial establecido en nuestra Constitución.

ENMIENDA NÚM. 88

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De adición.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 52

Se añade un nuevo apartado a la disposición final segunda, con el siguiente contenido:

«3. Las Administraciones Públicas competentes podrán desarrollar, reglamentariamente, la potestad sancionadora.»

MOTIVACIÓN

En coherencia con las enmiendas formuladas.

ENMIENDA NÚM. 89

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De modificación.

Se modifica el apartado dos de la disposición final quinta, quedando como sigue:

«Dos. El artículo 49 pasa a tener la siguiente redacción:

1. El plazo para dictar un laudo será de seis meses desde el día siguiente al inicio del procedimiento arbitral, pudiendo ser prorrogado por el órgano arbitral mediante decisión motivada, salvo acuerdo en contrario de las partes, por un período no superior a dos meses.

El plazo para dictar laudo se suspenderá, además de por las causas y en los plazos previstos en el artículo 22, para el intento de mediación previa prevista en el artículo 38, por un periodo no superior a un mes desde el acuerdo de iniciación del procedimiento arbitral.

2. Si las partes logran un acuerdo conciliatorio sobre todos los aspectos del conflicto, una vez iniciadas las actuaciones arbitrales, el plazo para dictar el laudo conciliatorio será de quince días desde la adopción del acuerdo.

3. Las juntas arbitrales de consumo que hayan accedido a la acreditación europea deberán dictar y notificar el laudo a las partes cumpliendo con los plazos establecidos en el art. 20 de la ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE y se desarrolla el Reglamento 524/2013/UE.»

MOTIVACIÓN

En España hay 72 juntas arbitrales de consumo, y no todas cuentan con los medios personales y materiales necesarios para resolver las reclamaciones en el plazo de tres meses que establece la Directiva. Si no hay intención de hacer ninguna clase de inversión en el sistema de arbitraje de consumo, tal y como se desprende de la disposición adicional tercera del proyecto de ley, no resulta adecuado elevar el nivel de exigencia de todas las juntas arbitrales de consumo. Resulta suficiente con establecer ese nivel de exigencia para las juntas arbitrales que accedan a la acreditación europea.

Resulta de interés que las juntas arbitrales de consumo acreditadas cuenten también con la posibilidad de excepcionar el plazo general de 90 días en presencia de asuntos de especial complejidad. Por eso se establece una remisión al art. 20 de la ley.

ENMIENDA NÚM. 90

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De adición.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 53

Se añade una nueva disposición final con el siguiente contenido:

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

Se modifica el primer párrafo del apartado 1 del artículo 63 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, que queda redactado en los siguientes términos:

“Mediante la declinatoria, el demandado y los que puedan ser parte legítima en el juicio promovido podrán denunciar la falta de jurisdicción del tribunal ante el que se ha interpuesto la demanda, por corresponder el conocimiento de esta a tribunales extranjeros, a órganos de otro orden jurisdiccional, a árbitros o a mediadores, excepto en los supuestos en que exista un pacto previo entre un consumidor y un empresario de someterse a un procedimiento de resolución alternativa de litigios de consumo y el consumidor sea el demandante.”»

MOTIVACIÓN

En coherencia con la enmienda al artículo 13, ya que el consumidor no está vinculado por los pactos previos de sometimiento a un procedimiento de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, se trata de excluir que un pacto de mediación de consumo sirva como motivo para que prospere la declinatoria cuando el consumidor sea el demandante.

ENMIENDA NÚM. 91

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De adición.

Se añade una nueva disposición final con el siguiente contenido:

«Disposición final (nueva). Modificación de la Ley 16/1987, de 30 de julio, de ordenación de los transportes terrestres.

Se añade un nuevo párrafo al final del apartado 1 del artículo 38 de la Ley 16/1987, de 30 de julio, de ordenación de los transportes terrestres, que queda redactado en los siguientes términos:

“Cuando el litigio objeto del arbitraje de transporte tenga lugar entre un empresario y un consumidor la presunción a que se refiere el párrafo anterior solo será de aplicación al empresario. El sometimiento del consumidor a la junta arbitral de transporte requerirá, siempre y en todo caso, un acuerdo posterior al surgimiento del litigio y que en el momento de la prestación del consentimiento el consumidor sea informado de que la decisión tendrá para él carácter vinculante.”»

MOTIVACIÓN

Adaptar el régimen del sometimiento del consumidor previsto en el artículo 10 de la Directiva a las juntas arbitrales de transporte.

ENMIENDA NÚM. 92

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De adición.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 54

Se añade una nueva disposición final con el siguiente contenido:

«Disposición final (nueva). Modificación de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Se suprime el párrafo d) del apartado 2 del artículo 2 de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.»

MOTIVACIÓN

Se pretende establecer el principio de aplicación preferente de la normativa especial para la mediación de consumo y, con carácter supletorio, la de la Ley de Mediación para las cuestiones no reguladas de forma especial por la normativa de resolución alternativa de litigios de consumo. Tal posición ha sido corroborada por el consejo General del Poder Judicial en su informe al Anteproyecto de Ley de Resolución alternativa de litigios de consumo.

ENMIENDA NÚM. 93

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De adición.

Se añade una nueva disposición final con el siguiente contenido:

«Disposición final (nueva). Modificación del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

Se añade un nuevo apartado al artículo 280 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, con el siguiente contenido:

“e) (nuevo) En los contratos de gestión de servicios públicos cuyos destinatarios finales sean los consumidores y usuarios, informarles sobre sus derechos respecto de las vías de solución de conflictos de que disponen en caso de litigio y ofrecerles la posibilidad de resolver sus litigios a través de una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo que haya recibido la acreditación regulada por la ley de transposición de la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013. La adhesión general y previa del contratista a la entidad o entidades seleccionadas de resolución de litigios de consumo será objeto de publicidad de acuerdo con lo dispuesto en la ley mencionada.”»

MOTIVACIÓN

Fomentar, desde las administraciones públicas la adhesión a los sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos en materia de consumo.

ENMIENDA NÚM. 94

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De adición.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 55

Se añade una nueva disposición final con el siguiente contenido:

«Disposición final (nueva). Modificación de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.

Se añade un nuevo apartado al artículo 14 de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones, con el siguiente contenido:

“j) En el caso de que el beneficiario sea un empresario que preste sus servicios a los consumidores y usuarios, acreditar con anterioridad a dictarse la propuesta de resolución de concesión que para la resolución de litigios se halla adherido a una entidad alternativa de resolución de litigios en materia de consumo que haya recibido la acreditación regulada por la legislación española de transposición de la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013. Para comprobar el cumplimiento de este requisito se tendrá en cuenta que la adhesión haya sido objeto de publicidad de acuerdo con lo dispuesto en la legislación de transposición de la Directiva mencionada.”»

MOTIVACIÓN

Fomentar, desde las administraciones públicas la adhesión a los sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos en materia de consumo.

ENMIENDA NÚM. 95

FIRMANTE:

Grupo Parlamentario Socialista

De adición.

Se añade una nueva disposición final con el siguiente contenido:

«Disposición final (nueva). Creación de un distintivo para la identificación de las entidades de resolución alternativa de litigios de consumo que cuenten con la acreditación europea.

En el plazo de un año a partir de la entrada en vigor de esta Ley, el Gobierno aprobará, mediante Real Decreto, un distintivo que permita identificar a las entidades de resolución alternativa de litigios de consumo que cuenten con la acreditación europea.»

MOTIVACIÓN

Permitir la fácil identificación, por parte de los consumidores, de las entidades que cuentan con acreditación europea.

A la Mesa de la Comisión de Sanidad y Servicios Sociales

El Grupo Parlamentario Confederal de Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea, al amparo de lo establecido en los artículos 110 y siguientes del vigente Reglamento del Congreso de los Diputados presenta las siguientes enmiendas al Proyecto de Ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español 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.

Palacio del Congreso de los Diputados, 10 de mayo de 2017.—**Txema Guijarro García**, Portavoz del Grupo Parlamentario Confederal de Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 56

ENMIENDA NÚM. 96

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario Confederal de Unidos
Podemos-En Comú Podem-En Marea**

A la exposición de motivos, ordinal III

De adición.

Al final de la redacción de este ordinal se incluirá un nuevo párrafo.

Texto que se propone:

«En sectores donde exista un alto nivel de conflictividad y una adhesión limitada a entidades de resolución de conflictos, se articularán todas las medidas administrativas y normativas necesarias para corregir esta situación, incluidas las sancionadoras. Para ello anualmente se evaluarán los sectores más problemáticos y las cuestiones más reclamadas en orden a introducir las modificaciones normativas o las políticas que alienten la inclusión de estos sectores de actividad en los sistemas de resolución de conflictos que cumplan con los principios y garantías que recoge esta ley. Sin perjuicio de que tales mecanismos privado internos de reclamación se regulen conforme a los criterios y exigencias que recoge esta ley de conformidad a la Directiva 2013/11/UE.»

JUSTIFICACIÓN

La retribución de la persona responsable del sistema de reclamaciones por la propia entidad reclamada es absolutamente incompatible con la pretensión de que no exista vínculo jerárquico ni funcional con la misma. Los principios de la Directiva (considerandos 23, 32 y 33) que exige cumplir «los requisitos específicos de independencia e imparcialidad» sin que pueda «estar sometidas a presiones».

Nada impide, según el considerando 17 que el Estado regule procedimientos establecidos en la propia normativa nacional como procedimientos internos, pero al margen de lo establecido por esta Directiva.

Creemos que es necesario articular mecanismos específicos de control para esos sectores con alta conflictividad, mediante cambios normativos, campañas de sanción, etc. Y sin perjuicio de regular las vías de reclamación privadas internas de cada empresa para que no se conviertan en un laberinto para los derechos del consumidor y le hagan perder tiempo.

ENMIENDA NÚM. 97

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario Confederal de Unidos
Podemos-En Comú Podem-En Marea**

Al artículo 1

De sustitución de todo el artículo por el texto que se propone a continuación.

Texto que se propone:

«Artículo 1. Objeto y finalidad.

1. Esta ley tiene como finalidad garantizar a los consumidores residentes en la Unión Europea el acceso a mecanismos de resolución alternativa de litigios en materia de consumo que sean de alta calidad por ser independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos, siempre con el debido respeto a la legislación en materia de consumo dictada por las comunidades autónomas en el ámbito de sus competencias.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 57

2. A estos efectos, la presente ley tiene como objeto:

a) Determinar los requisitos que deben reunir las entidades de resolución alternativa de litigios para que, en el marco de aplicación de esta ley, puedan ser acreditadas e incluidas en el listado nacional de entidades que elabore la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición o en el listado de entidades que elaboren los organismos correspondientes de las comunidades autónomas con competencia en el ámbito de consumo.

b) Regular el procedimiento para la acreditación de las entidades de resolución alternativa de litigios que lo soliciten.

c) Establecer las obligaciones que deben asumir las entidades de resolución alternativa acreditadas.

3. El apartado anterior se entenderá siempre sin perjuicio de la normativa de las comunidades autónomas competentes en materia de consumo, las cuales podrán dictar sus propios requisitos exigibles para la acreditación de las entidades de resolución alternativa, el procedimiento para la acreditación de sus entidades de resolución alternativa y las obligaciones de las entidades de resolución alternativa acreditadas.»

JUSTIFICACIÓN

Es necesario respetar la actual distribución de competencias en materia de derechos del consumidor, y las competencias exclusivas que tienen las comunidades autónomas al respecto.

ENMIENDA NÚM. 98

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario Confederal de Unidos
Podemos-En Comú Podem-En Marea**

Al artículo 2, literal a)

De adición.

Al final de la definición de consumidor se incluirá un nuevo texto.

Texto que se propone:

«A los efectos de cumplimiento de esta ley, se ampliará la condición de consumidor a los trabajadores autónomos y a las pequeñas y medianas empresas en su relación con otras sociedades y grandes corporaciones. Para la definición de pequeñas y medianas empresas se estará a lo dispuesto por el anexo del I Reglamento (UE) n.º 651/2014, de la Comisión, de 17 de junio de 2014, por el que se declaran determinadas categorías de ayudas compatibles con el mercado interior en aplicación de los artículos 107 y 108 del Tratado.»

JUSTIFICACIÓN

El reconocimiento de consumidores a trabajadores autónomos y PYMES suponen un importante avance en materia de defensa y protección de estos colectivos frente a los posibles abusos de las entidades financieras, de forma que se reconozca y respete el principio «pro consumatore» a las actividades profesionales, por el cual se puedan desarrollar de manera óptima.

Tanto los trabajadores autónomos como las PYMES se enfrentan a contratos de adhesión en los cuales su capacidad de negociación es muy limitada o prácticamente nula, por ello, es necesario dotarles de la capacidad legal para que puedan interponer reclamaciones por la vulneración de sus derechos como consumidores frente a los abusos de poder de grandes empresas y sociedades con amplia presencia en el mercado.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 58

ENMIENDA NÚM. 99

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario Confederal de Unidos
Podemos-En Comú Podem-En Marea**

Al artículo 3, apartado 2, literal c)

De sustitución de todo el artículo por el texto que se propone a continuación.

Texto que se propone:

«c) Los procedimientos de resolución ante oficinas y servicios de atención al cliente internos de las empresas.»

JUSTIFICACIÓN

El artículo 3.2.c) del Proyecto de Ley excluye del ámbito de aplicación del mismo a «los procedimientos ante sistemas de resolución gestionados por empresarios».

El considerando número 17 de la Directiva 2013/11/UE, que establece que «Se debe permitir que los Estados miembros mantengan o introduzcan disposiciones nacionales relativas a procedimientos no regulados por la presente Directiva, como procedimientos internos de tramitación de reclamaciones gestionados por el comerciante. Tales procedimientos internos de tramitación de reclamaciones pueden constituir un medio eficaz de resolución temprana de litigios en materia de consumo».

Entendemos que dichos procedimientos internos de tramitación de reclamaciones gestionados por el empresario deberían mantener la denominación general que utiliza nuestra normativa general de defensa de consumidores y usuarios establecida en el artículo 21 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, que es el de oficinas y servicios de información y atención al cliente.

A modo de ejemplo, reproducimos un extracto de varias normas que utilizan dicha nomenclatura que defendemos para evitar confusión en el ámbito de aplicación del Proyecto de Ley y para asegurar la uniformidad normativa.

«Artículo 21 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:
Artículo 21. Régimen de comprobación y servicios de atención al cliente.

2. Las oficinas y servicios de información y atención al cliente que las empresas pongan a disposición del consumidor y usuario deberán asegurar que este 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 (...).

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 [...].»

ENMIENDA NÚM. 100

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario Confederal de Unidos
Podemos-En Comú Podem-En Marea**

Al artículo 3

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 59

De supresión del literal 2, letra d).

Se propone suprimir íntegramente este apartado.

De adición.

Al final del literal 1 se incluirá un nuevo texto:

Texto que se propone:

«La presente Ley también será de aplicación a las relaciones de prestación de servicios entre personas físicas empresarias que estén dentro del régimen especial de trabajadores autónomos y las empresas prestadoras de servicios básicos y de trato continuado, así como también a las relaciones entre empresas prestadoras de servicios básicos y de trato continuado y los entes que tengan la consideración de microempresas y de pequeñas y medianas empresas.»

JUSTIFICACIÓN

Consideramos que no debe existir una excepción a la exclusión del ámbito de aplicación de esta ley en relación con los litigios entre empresarios. Los derechos y obligaciones que establece esta transposición normativa deberían de ser aplicables a las relaciones de prestación de servicios entre las personas físicas empresarias que estén dentro del régimen especial de trabajadores autónomos y las empresas prestadoras de servicios básicos y servicios de trato continuado.

Asimismo, también debería ser de aplicación esta ley a las relaciones entre dichas empresas y aquellos entes que tengan la consideración de microempresas según la definición contenida en la Recomendación 2003/361/CE, del 6 de mayo.

Consideramos que es fundamental mejorar la protección de estas dos figuras (el empresario autónomo y el microempresario) ya que, en lo a que relaciones de consumo se refiere, cuando surge un litigio entre estos y las empresas prestadoras de servicios básicos y servicios de trato continuado (suministradores de agua, luz, gas, internet, telefonía, etc.), la relación a efectos prácticos es completamente equiparable a la relación de consumidor-empresas. En efecto, en estas relaciones se producen asimetrías en dimensión, poder de negociación e información propias de la relación habitual entre consumidores y empresas, que recomiendan un grado de protección igual o similar al que disfrutaban estas últimas.

La asimilación de la figura de un empresario autónomo o de un microempresario con la de un consumidor es, a todas luces y a los efectos del tema que nos ocupa, perfectamente válida cuando el litigio en cuestión se produce con personas jurídicas consideradas de gran tamaño; y aún a mayor nivel, si dicha empresa vende o presta servicios de carácter básico, como son los anteriormente descritos. Y es así porque es ya sobradamente conocido que la capacidad real que un empresario autónomo o una microempresa tienen para gestionar un conflicto de estas características, así como para asumir los costes económicos, humanos y de tiempo que supone la eventual judicialización de un litigio de estas características, es la misma que se le supondría a un consumidor persona física. Ni los autónomos ni las microempresas pueden dedicar (pues nunca disponen de él) un departamento especializado en dicha tarea, y su externalización se presenta como un hito extremadamente costoso, tanto en tiempo como en costes de transacción (búsqueda de un proveedor adecuado, contratación, seguimiento de las actividades, necesariamente técnicas y complejas, etc.).

En segundo lugar, y reparando en lo dispuesto en la Directiva 2013/11/UE que el Estado se dispone a transponer, debemos atender al considerando 16 del texto, ya que, si bien apunta a la no aplicación de la normativa en los litigios entre comerciantes, también pone de relieve que: [...] Sin embargo, no debe impedir que los Estados miembros adopten o mantengan en vigor disposiciones sobre procedimientos para la resolución extrajudicial de dichos litigios.

En este sentido, y según lo también dispuesto en el considerando 17, el Parlamento y el Consejo Europeo consideran que se debe permitir que los Estados miembros mantengan o introduzcan disposiciones nacionales relativas a procedimientos no regulados por la presente Directiva, como procedimientos de tramitación de reclamaciones gestionados por el comerciante. Además, considera que tales procedimientos internos de tramitación de reclamaciones pueden constituir un medio eficaz de resolución temprana de litigios en materia de consumo.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 60

Por ende, la utilización de las medidas dispuestas en este Proyecto de Ley por parte de los autónomos y microempresarios en litigios con empresas prestadoras de servicios básicos y servicios de tratos continuados debería permitirse para generar una mayor eficiencia, eficacia y equidad (en atención a la simetría de las situaciones de las partes anteriormente citada) en la resolución de dichos conflictos.

Por otra parte, y a mayor abundamiento, entendemos que la modificación aquí solicitada, a parte de las argumentadas ventajas que con esta modificación obtendrían los autónomos y microempresarios (los cuales disfrutarían de unos procesos de resolución alternativa de conflictos independiente, más efectiva, rápida y justa), esta también aligeraría la sobrecarga que el sistema judicial sufre en la actualidad en relación a este tipo de conflictos.

Por último, resulta pertinente traer a colación la Comunicación de la Comisión Europea 394, del 25 de junio de 2008, que contiene la iniciativa en favor de las pequeñas empresas, llamada Small Business Act. En ella se contiene, en su punto «4.III Transformar los principios en actuación política», que «la UE y los Estados miembros deben elaborar normas conforme al principio de “pensar primero a pequeña escala”, teniendo en cuenta las características de las PYMES al elaborar la legislación, y simplificar el actual marco regulador.» Dicha iniciativa también invita a los Estados miembros a garantizar que los resultados políticos se consigan minimizando al mismo tiempo los costes y las cargas para las empresas, en particular utilizando una combinación inteligente de herramientas, como el reconocimiento recíproco y la autorregulación o la corregulación; así como a evaluar rigurosamente la incidencia sobre las PYME de las futuras iniciativas legislativas y administrativas («prueba de las PYMES») y tomar en consideración los resultados pertinentes al elaborar propuestas.

ENMIENDA NÚM. 101

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario Confederal de Unidos
Podemos-En Comú Podem-En Marea**

A continuación del artículo 3 se agrega un nuevo artículo 3 bis

Texto que se propone:

«Artículo 3 bis. Procedimientos de reclamación colectiva.

1. Sin perjuicio de la legitimación individual de los perjudicados, las asociaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas estarán legitimadas para representar y defender en procedimientos de resolución extrajudicial los derechos e intereses de sus asociados y los de la asociación, así como los intereses generales de los 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, y haya una identidad en el contenido de la reclamación, la legitimación para pretender la tutela en procedimientos extrajudiciales de esos intereses colectivos corresponde a las asociaciones de consumidores y usuarios.

3. Cuando los perjudicados por un hecho dañoso sean una pluralidad de consumidores o usuarios indeterminada o de difícil determinación, la legitimación para presentar ante una entidad de resolución extrajudicial de conflictos la defensa y representación de estos intereses difusos corresponderá exclusivamente a las asociaciones de consumidores y usuarios que, conforme a la Ley, sean representativas.

4. En el caso de que la entidad de resolución alternativa dicte resolución favorable a los consumidores que tenga carácter vinculante, el órgano responsable establecerá los datos, características y requisitos establecidos en dicha resolución que sean necesarios para reconocer a otros consumidores en similares condiciones.»

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 61

JUSTIFICACIÓN

Uno de los aspectos que no aborda el Proyecto de Ley con la necesaria profundidad es el de las reclamaciones colectivas. La propia Directiva 2013/11/UE, establece en su considerando 27 que «La presente Directiva no debe constituir un obstáculo para que los Estados miembros mantengan o introduzcan procedimientos de resolución alternativa por los que se tramiten conjuntamente litigios idénticos o similares entre un comerciante y varios consumidores.»

Las posibilidades contempladas en la normativa actual, sea en arbitraje o en los mecanismos de reclamaciones en el ámbito financiero por ejemplo, hacen referencia exclusiva a la mera agrupación de expedientes. No existe en estos ámbitos la posibilidad legal de ejercer acciones extrajudiciales indemnizatorias colectivas o difusas.

Entendemos que esto supondría un avance notable ya que al margen de puntuales reclamaciones, en numerosas ocasiones los fraudes no son un hecho aislado sino que responden a una actuación fraudulenta de una entidad contra una pluralidad de consumidores. Asimismo, supone una traslación a este ámbito de los criterios regulados en el artículo 11 la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, «legitimación para la defensa de derechos e intereses de consumidores y usuarios», que permite a las asociaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas estará legitimadas para defender en juicio los derechos e intereses de sus asociados y los de la asociación, así como los intereses generales de los consumidores y usuarios.

ENMIENDA NÚM. 102

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario Confederal de Unidos
Podemos-En Comú Podem-En Marea**

Artículo 9 bis (nuevo)

De adición.

A continuación del artículo 9 se agrega un nuevo artículo 9 bis.

Texto que se propone:

«1. La acreditación de las entidades de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo solo podrá otorgarse, única y exclusivamente, en favor de organismo públicos que ofrezcan procedimientos de resolución con resultados vinculantes y/o no vinculantes para las partes. Estos organismos podrán en todo caso estar integrados de manera tripartita por una representación de las comunidades autónomas, según sus competencias, de las asociaciones de empresarios y de las asociaciones de consumidores.

2. El funcionamiento y constitución de estos organismos públicos de resolución alternativa de conflictos estará regulado de conformidad con las disposiciones que establezcan cada comunidad autónoma en el ámbito de sus competencias.

3. La acreditación que obtenga unos organismos públicos de resolución alternativa de conflictos en el ámbito de una Comunidad Autónoma será válida a nivel de todo el territorio español, a efectos de cumplimiento y aplicación de la presente Ley.»

JUSTIFICACIÓN

El anteproyecto de Ley de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo viene a transponer en nuestro ordenamiento jurídico la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013.

En este sentido, la Directiva plantea una serie de herramientas a utilizar por los Estados miembros de acuerdo a fortalecer la resolución alternativa de conflictos y, por tanto, la protección del consumidor en el

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

mercado actual. Sin embargo, esta permite a los distintos Estados miembros tomar distintos posicionamientos que, de forma clara, van a determinar un sistema que debe ser la apuesta principal en relación a la protección de los intereses económicos de los consumidores y cumplir el objetivo pretendido por la propia Directiva que es facilitar el acceso a los ADR.

Como no puede ser de otra forma, las opciones que puedan tomar los distintos Estados miembros respecto a las posibilidades que plantea la Directiva se deben determinar por dos límites esenciales. El primero de ellos será de carácter jurídico y el segundo de ellos por pura decisión o posicionamiento político del Estado en cuestión.

La Directiva es flexible y plantea ciertas posibilidades y opciones a los Estados miembro. Estos tienen legitimidad para buscar y garantizar la máxima protección del consumidor y el equilibrio adecuado entre el efectivo cumplimiento de la norma comunitaria y de la normativa propia interna que pueda incidir en esta temática y ello para conseguir un mayor y mejor acceso de los consumidores a los ADR.

No solo la propia Directiva establece distintos elementos que quedan a elección de los Estados miembro, sino que su propio considerando 15 indica de forma expresa que «dicho desarrollo debe basarse en los procedimientos de resolución alternativa existentes en los Estados miembros y en el respeto de sus respectivas tradiciones jurídicas».

Obviamente, esta obligación marcada en la propia Directiva debe ser asumida por el Gobierno español y, por tanto, basar el desarrollo en el sistema preexistente en nuestro país. El cual, de acuerdo al artículo 51 de nuestra Constitución y la posterior Ley de 1984, descansa en el sistema arbitral de consumo, en la naturaleza y configuración que le dio su primera norma de desarrollo, Real Decreto 636/1993 y posteriores, así como la práctica sostenida en todos estos años.

Igualmente, en algunas comunidades autónomas se han desarrollado sistemas de mediación públicos que también deberían servir de referencia y Juntas Arbitrales en sectores específicos, como el de transportes, que también han estado funcionando como sistemas ADR. Es más, este proyecto parece obviar que existen tanto Juntas Arbitrales autonómicas como municipales cuya gestión depende de las comunidades autónomas y de los municipios, respectivamente.

Actualmente está en vigencia el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo. Según esta norma, el Sistema Arbitral de Consumo es el arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor.

Es por ello que, de acuerdo a lo establecido en la propia Directiva, en un Estado en el que ya funciona un sistema de resolución alternativa de conflictos de acuerdo a una tradición jurídica, amparado por el modelo social establecido en nuestra norma constituyente y que se ha venido desarrollando precisamente a partir de la obligación establecida en el artículo 51 de la Constitución, la opción que tendría el Gobierno español, es impulsar y desarrollar el modelo existente.

A pesar de ello, en el Proyecto que se informa, España hace un posicionamiento expreso, primando de forma clara la realización de entidades de resolución de conflictos de carácter privado por encima de las que pudieran tener un carácter público, a las que incluso viene a limitar en su dotación presupuestaria.

En este sentido, la Directiva plantea la opción en su artículo 2.2.a) como «excepción» de que los Estados miembros «puedan autorizar procedimientos ante entidades de resolución de litigios en que las personas físicas encargadas de resolver el litigio estén empleadas o sean retribuidas exclusivamente por el comerciante en cuestión».

En todo caso entendemos, en concordancia con lo referido en el Considerando 15, que esta excepción sería aplicable en el caso de que no se haya desarrollado esta materia con anterioridad. En caso contrario la Directiva, en el Considerando, es lo suficientemente clara, ya que establece la obligación expresa de desarrollar el sistema preexistente.

No podemos obviar que el sistema establecido en nuestro país en el ámbito de la protección de los consumidores y en desarrollo del mandato constitucional del artículo 51, como ya reflejaba nuestra Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y concretado finalmente en el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el que se reguló en un principio el sistema arbitral de consumo, marcó este sistema con unas características concretas y expresas, como son:

- La gratuidad para el consumidor.

— La institucionalización de un sistema público, que con la colaboración del sector empresarial y de los consumidores en un plano de igualdad, sea garante de objetividad, imparcialidad e independencia.

La nueva normativa que ha venido apareciendo en estos años, tanto en materia general de consumo como expresa en relación al Sistema Arbitral de Consumo, ha venido garantizando estos elementos como esenciales de esta figura en nuestra tradición jurídica.

Es por ello que un posicionamiento que chocara con lo anterior, vendría a apartarse de la propia Directiva, como hemos comentado. También con nuestra propia Carta Magna, ya que incidiría directamente en gran parte del desarrollo normativo emanado por el mandato del propio artículo 51, así como en el propio concepto de Estado social, en cuanto al concepto de servicio público universal que debe asumir el Estado para la protección de los consumidores. Este implica, de forma directa, que se establezcan las medidas necesarias para que cualquier ciudadano tenga acceso a la protección de sus derechos como consumidor, sin que quepa la opción de establecer barreras de carácter económico que pudieran limitarlo.

La norma abre la puerta a la privatización de los ADR, trasladándolos al sector empresarial, y lo hace además en claro detrimento de los sistemas públicos con participación de las organizaciones de consumidores y usuarios, sistemas públicos que saldrán aún más debilitados tras esta norma. La formación de las personas que resolverán los conflictos se deja además en manos exclusivas de las propias entidades de ADR.

La Administración renuncia a dar soporte y garantizar procedimientos de resolución alternativa y extrajudicial de conflictos en materia de consumo y a hacerlo desde la independencia, transparencia, imparcialidad y neutralidad y equidad de un sistema público, arbitraje, mediación u otros similares. Se aparta en este sentido del espíritu que impregnó la Ley de Defensa y Protección de los Consumidores de 1984 y la puesta en marcha hace casi tres décadas del sistema arbitral de consumo y sistemas de mediación creados en algunas Comunidades Autónomas y lo hace en perjuicio del consumidor y generando mayor desequilibrio en el mercado.

La apuesta realizada por el Proyecto, estableciendo de forma expresa la posibilidad de existencia de entidades de resolución de conflictos de carácter privado, permitiendo que se acrediten entidades en la que las personas decisoras del conflicto estén empleadas o sean retribuidas exclusivamente por el empresario reclamado son elementos básicos y claves, que perfilan la opción que hace este gobierno en la trasposición de la Directiva y que rechazamos.

Lo anterior supone una apuesta clara por un sistema de resolución de conflictos de carácter privado, en los que el propio sector empresarial va a poder constituir entidades de resolución de conflictos, estando las personas decisoras en nómina de las empresas reclamadas o permitiendo un cambio sustancial en el sistema arbitral de consumo fijando el copago para el acceso al mismo y su propia gestión al margen de la administración pública.

Supone la norma, por tanto, un nuevo paso hacia la depreciación de un sistema público de resolución extrajudicial de conflictos y con ello de un paulatino acaparamiento del sector privado de estos sistemas en claro perjuicio para los consumidores. Y todo ello sin mencionar que en la disposición adicional tercera se indica literalmente que «las medidas incluidas en esta ley no supondrán incremento de dotaciones, retribuciones y otros gastos de personal».

Por tanto, España en su transposición propone un posicionamiento claro a favor de la privatización, lo cual es contrario al sistema constitucional preexistente en nuestro país cuyo espíritu y principios se recogieron en la primera Ley de protección de los consumidores de 1984.

ENMIENDA NÚM. 103

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario Confederal de Unidos
Podemos-En Comú Podem-En Marea**

Al artículo 11

De modificación.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 64

Texto que se propone:

«Artículo 11. Costes de los procedimientos.

Los procedimientos gestionados por las entidades de resolución alternativa serán gratuitos para los consumidores. El Estado y las comunidades autónomas, en el ámbito de sus respectivas competencias vigilarán y garantizarán que estos servicios se presten en condiciones de accesibilidad universal y en condiciones de no discriminación.»

JUSTIFICACIÓN

En sentido contrario al objetivo que marca la norma, se limita el acceso del consumidor a los ADR al establecer, y permitir por ley, que se fije un precio para acceder al mismo. Los ADR podrán tener coste para el consumidor por la gestión de dichos procedimientos, fijando la norma una cuantía máxima y trasladando al consumidor el coste de conflictos generados por abusos del sector empresarial.

Hablar de pago simbólico y establecer un cantidad máxima de 30 euros resulta del todo contradictorio y evidencia lo alejado que está el legislador de los problemas de los consumidores, y de cómo puede verse limitado su acceso a procedimientos de resolución de conflictos si se exige el pago para poder hacerlo.

Parece olvidar que los consumidores son la parte más débil del mercado y que desde los poderes públicos deben habilitarse medidas y aprobarse regulaciones tendentes a equilibrar posiciones, y no para acrecentar la desigualdad. Los conflictos y reclamaciones en materia de consumo, por sus características, son por lo general de cuantías bajas, en los últimos años además vinculados a suministros y bienes esenciales (luz, gas, telefonía, banca...) y necesarios para una vida digna y por tanto, de no ser gratuito el acceso a los ADR se restringirá el acceso para los consumidores, fundamentalmente para los más débiles y vulnerables. Con ello se limitarán derechos básicos de los consumidores en beneficio del sector empresarial.

El propio objeto de la Ley, definido en su artículo 1, insistimos que queda afectado. No se garantiza la posibilidad al consumidor de presentar reclamaciones de consumo ante entidades de resolución alternativa de conflictos si para ello la Ley habilita y permite que pueda serle exigido un precio al consumidor, cuando además no se vincula tan siquiera a que la solución propuesta sea vinculante para el empresario.

Optar por un sistema que permita el acceso a medios de ADR privados y/o que supongan el pago de una cantidad (por mínima que pueda resultar) al consumidor, implicará que nos encontremos ante métodos de ADR que funcionen a velocidades distintas y al que no todos los consumidores y usuarios puedan acceder, por lo que según el poder adquisitivo de cada consumidor y según la predisposición de cada empresa a someterse a uno u otro tipo de sistema alternativo de resolución de conflictos nos encontraremos ante mayores o menores dificultades de acceso del consumidor a los ADR, lo que supone, en opinión de esta asociación, desvirtuarían el propósito en sí de los ADR, el ser métodos que por su eficacia y fácil acceso resultan más atractivos para las partes que la jurisdicción ordinaria.

En el considerando 25 de la Directiva 2013/11 se dice «Así, a la hora de fijar un umbral monetario, los Estados miembros deben tener siempre en cuenta que el valor real de un litigio puede variar entre uno y otro Estado miembro y que, por consiguiente, fijar un umbral desproporcionadamente alto en un Estado miembro podría obstaculizar el acceso de los consumidores de otros Estados miembros a los procedimientos de resolución alternativa».

Redundando en este aspecto el considerando 41 de la Directiva 2013/11 expone lo siguiente «Los procedimientos de resolución alternativa deben, preferiblemente, ser gratuitos para el consumidor. En caso de que se cobren costas, tales procedimientos deben ser accesibles, atractivos y asequibles para los consumidores. Con tal propósito, las costas no deben exceder una cuota mínima.»

Entendemos que habría que eliminar el coste de 30 euros, puesto que, imponer un coste a reclamaciones de cantidad pequeñas supondría tolerar un margen de lucro indecente para las empresas a través de «microfraudes» no susceptibles de encontrar resarcimiento por ninguna vía.

El Considerando (46) de la Directiva 2013/11/UE dice que para funcionar con eficacia, las entidades de resolución alternativa deben contar con suficientes recursos humanos, materiales y financieros. Los Estados miembros deben decidir sobre la forma adecuada de financiación de dichas entidades en su territorio, sin restringir la financiación de las entidades que ya estén en funcionamiento. La presente Directiva debe aplicarse sin perjuicio de que tales entidades se financien de forma pública o a través de una combinación de financiación pública y privada. No obstante, debe alentarse a dichas entidades a que,

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 65

en particular, tomen en consideración la utilización de los fondos públicos a discreción de los Estados miembros.

ENMIENDA NÚM. 104

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario Confederal de Unidos
Podemos-En Comú Podem-En Marea**

Al artículo 14, apartado 2

De modificación.

Texto que se propone:

«2. Antes de dar su consentimiento a una solución propuesta, las partes deben disponer de un plazo de reflexión no inferior a tres días a contar desde la recepción de la propuesta. Se entenderá que no se ha alcanzado el acuerdo si en el plazo de tres días desde que haya sido acordado por ambas partes el consumidor comunica su arrepentimiento a la entidad de resolución alternativa de litigios de consumo que haya gestionado la reclamación.»

JUSTIFICACIÓN

A través del acuerdo entre las partes por el que se pone término al litigio el consumidor renuncia a obtener una decisión judicial dictada por un órgano judicial independiente sobre el objeto de su reclamación. Aunque la Directiva contempla la necesidad de ofrecer al consumidor cierta información, el artículo 9.2 de la Directiva no garantiza al consumidor conocer si la solución que acepta resulta similar a la que sería dictada por un juez. La falta de asesoramiento legal independiente puede provocar una renuncia a sus derechos por parte de personas vulnerables.

Las vías de impugnación del acuerdo de mediación alcanzado se reducen prácticamente a la señalada por el artículo 23.4 Ley de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles (si es que esta ley llega a ser de aplicación a la mediación de consumo) de tal manera que, contra lo convenido en el acuerdo de mediación, solo podrá ejercitarse la acción de nulidad por las causas que invalidan los contratos. Más allá de esa posibilidad, la Directiva no contiene mayores. Para evitar que consumidores vulnerables pierdan la oportunidad de arrepentirse tras haber prestado su consentimiento al acuerdo de mediación, un elemento de protección a establecer es el otorgamiento de un plazo de desistimiento del acuerdo, y ello conjugado con la eficacia y rapidez que el proceso requiere.

ENMIENDA NÚM. 105

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario Confederal de Unidos
Podemos-En Comú Podem-En Marea**

Al artículo 17, apartado 1

De modificación.

Texto que se propone:

«1. Las entidades de resolución alternativa de litigios de consumo deben permitir que las reclamaciones, y la documentación necesaria, sean presentadas tanto por medios electrónicos en línea como a través de procedimientos convencionales o fuera de línea.»

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 66

JUSTIFICACIÓN

La redacción actual no resulta afortunada, y significa dar valor a los mecanismos ya existentes en nuestro derecho para el tráfico administrativo.

ENMIENDA NÚM. 106

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario Confederal de Unidos
Podemos-En Comú Podem-En Marea**

Al artículo 18

De modificación del apartado 1, literal a).

Texto que se propone:

«a) Si el consumidor no se hubiera puesto previamente en contacto con el empresario para tratar de resolver el asunto o no acreditara haber intentado la comunicación con este, salvo que, a la vista de las circunstancias, esta comunicación no haya sido posible. En todo caso, la reclamación habrá de ser admitida si han transcurrido más de cuatro semanas desde que el consumidor presentó la reclamación al empresario y este no ha comunicado su resolución.»

JUSTIFICACIÓN

En relación con la letra a) del artículo 18.1, no cabe desconocer que la puesta en contacto del consumidor con el empresario solo se hace posible si el último ha proporcionado los datos de contacto de una persona o departamento encargado de la tramitación de las reclamaciones. Las dificultades para esta primera puesta en contacto pueden ser mayores en el comercio en línea si el empresario no ofrece la oportunidad de utilizar medios de comunicación a distancia tales como formularios en línea simples que se pueden enviar a través del sitio de los comerciantes o por correo electrónico, y no por ejemplo por fax. El soporte telefónico también puede ser un medio eficaz para permitir esa comunicación a distancia, siempre que el servicio no tenga un coste «premium». La existencia de un proceso interno de quejas de la empresa en una lengua que el consumidor no puede entender, y que tampoco es el idioma en el que ha tenido lugar la transacción de consumo, debe ser considerado como parangonable al caso de no facilitación por la empresa de los datos de contacto o a la inexistencia de dicho servicio.

El motivo de rechazo que analizamos también debe decaer si el empresario no responde a la reclamación dentro de un plazo razonable, una cuestión sobre la cual no se extiende sin embargo la regulación de la Directiva.

ENMIENDA NÚM. 107

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario Confederal de Unidos
Podemos-En Comú Podem-En Marea**

Al artículo 18

De supresión de todo el apartado 1, literal b).

JUSTIFICACIÓN

Respecto de la letra b) del artículo 18.1, resulta ilógico que una de las causas de inadmisión sea no apreciar afectación de los derechos y legítimos intereses de los consumidores o resulte infundada la

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 67

reclamación. Es precisamente la consecuencia de analizar y conocer el fondo del problema y dictar resolución lo que puede o no dar como resultado que no se aprecie fundamento alguno de la reclamación, pero en ningún caso puede servir para inadmitirla a las primeras de cambio. Además, la Directiva no establece expresamente este criterio en su artículo 5.4. Por tanto abogamos por su supresión.

ENMIENDA NÚM. 108

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario Confederal de Unidos
Podemos-En Comú Podem-En Marea**

Al artículo 18

De supresión de todo el apartado 1, literal e).

JUSTIFICACIÓN

Respecto de la letra e) del artículo 18.1, el margen es muy estrecho. Por debajo del umbral señalado quedarían fuera muchísimas reclamaciones de comisiones, teleoperadoras, eléctricas, etc. Y por arriba casi todos los conflictos de servicios financieros. Como quiera que el artículo 5.3.d) de la Directiva no establece umbral alguno, proponemos que no haya umbral mínimo ni máximo para que se pueda garantizar un acceso universal al procedimiento de resolución alternativa de conflictos.

ENMIENDA NÚM. 109

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario Confederal de Unidos
Podemos-En Comú Podem-En Marea**

Al artículo 18

De modificación del apartado 2.

Texto que se propone:

«2. El establecimiento de las causas de inadmisión a trámite de una reclamación por la entidades de resolución alternativa se hará teniendo en cuenta las características de las reclamaciones y la tipología de contratos de las empresas reclamadas, y en ningún caso podrá menoscabar el acceso de los consumidores al procedimiento de resolución alternativa de litigios en materia de consumo.»

JUSTIFICACIÓN

El artículo 18.2 deja en manos de la entidad de resolución alternativa el establecimiento de cualquier otro tipo de criterio para inadmitir una reclamación al margen de ellos ya establecidos por ley. Entendemos que esta no es una posibilidad que se permita a tenor del artículo 5.4 de la Directiva ya que tasa los motivos concretos por los que pueden establecerse criterios de inadmisión.

Asimismo, el considerando 25 de la Directiva establece que «a fin de garantizar que las entidades de resolución alternativa puedan funcionar de manera eficaz, dichas entidades deben tener la posibilidad de mantener o introducir, de acuerdo con las leyes del Estado miembro en que estén establecidas, normas de procedimiento que les permitan negarse a tramitar litigios en determinadas circunstancias.» Por tanto, no cabe decir como plantea el Proyecto de Ley que las causas de inadmisión a trámite serán las «que

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 68

establezca cada entidad» sino que las entidades las establecerán de conformidad a lo regulado en la normativa específica, por tanto, a efectos prácticos, es la normativa la que establece las causas de inadmisión. Sin embargo, este artículo 15.2 da carta blanca a que las propias entidades establezcan las que consideren oportunas con un criterio muy amplio y ambiguo, que solo aparece en la Directiva como considerando.

ENMIENDA NÚM. 110

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario Confederal de Unidos
Podemos-En Comú Podem-En Marea**

Al artículo 20

De sustitución de todo el artículo por el texto que se propone a continuación.

Texto que se propone:

«Artículo 20. Duración de los procedimientos.

1. El resultado del procedimiento se debe dar a conocer a las partes en un plazo máximo de noventa días naturales contados desde la fecha de la presentación de la reclamación o, en su caso, desde que se haya recibido la documentación completa necesaria para tramitar el procedimiento.

A estos efectos, una reclamación se considerará completa cuando se acompañe de los datos y documentos mínimos necesarios para poder tramitar el expediente.

2. Cuando concurra especial complejidad en el litigio de cuya solución se trate se puede prorrogar el plazo señalado en el apartado anterior. Se considera especial complejidad cuando haya que efectuar peritajes, pruebas o petición de documentación a terceros que no sean las partes. Dicha prórroga, que no podrá ser superior a la mitad del periodo inicial máximo previsto en este artículo, y se tiene que comunicar a las partes motivadamente.»

JUSTIFICACIÓN

El punto 2 parece que abre una puerta a que todos los procedimientos se alarguen hasta el máximo de seis meses agarrándose las entidades a «la especial complejidad». Un subterfugio socorrido pero solo aceptable en los casos en que esa complejidad derive de la práctica de la prueba o de otras cuestiones tasadas, objetivas y razonables, pero siempre con un límite. Más allá de esos términos estaríamos hablando de situaciones inaceptables que equipararían estos sistemas alternativos a la farragosa Administración de Justicia, lo que, precisamente, se pretende evitar. En su artículo 8.e) la Directiva no establece que el plazo deba ser de otros 90 días. Por ello definimos taxativamente los criterios estrictos para poder alargarse los procedimientos y con un límite máximo de 45 días.

ENMIENDA NÚM. 111

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario Confederal de Unidos
Podemos-En Comú Podem-En Marea**

Al artículo 23

De sustitución de todo el artículo por el texto que se propone a continuación.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 69

Texto que se propone:

«Artículo 23. Principios de independencia e imparcialidad.

1. En el ejercicio de sus funciones, las personas encargadas de la resolución de litigios deben actuar en todo momento con la debida independencia e imparcialidad, garantizándose que:

a) Sean nombradas para un mandato no inferior a dos años, no pudiendo ser removidas de sus funciones sin causa justificada.

b) No reciban instrucciones de ninguna de las partes, ni de sus representantes, ni mantengan con ellas relación personal, profesional o comercial.

En todo momento, cualquiera de las partes podrá solicitar aclaración de la relación que dichas personas mantienen con la otra parte.

c) La retribución que perciban por el desempeño de sus funciones no guarde relación alguna con el resultado del procedimiento.

2. Cuando la resolución de un litigio corresponda a un órgano colegiado, el mismo debe estar compuesto por una representación paritaria de los intereses de consumidores las organizaciones de consumidores que estén inscritas en el Libro Registro de Asociaciones de Consumidores correspondiente y empresarios, así como por una persona independiente.»

JUSTIFICACIÓN

Proponemos eliminar la ambigua mención a «los intereses de los consumidores» por el más concreto y específico de organizaciones de consumidores. Para ello, solo se considerarán habilitadas aquellas que se hallen inscritas en el Libro Registro que las habilite como tales, según el ámbito territorial en el que operen.

ENMIENDA NÚM. 112

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario Confederal de Unidos
Podemos-En Comú Podem-En Marea**

Al artículo 27, apartado 1

De sustitución de todo el apartado 1 del artículo 27.

Texto que se propone:

«1. Con carácter general para todos los sectores económicos y sin perjuicio de lo establecido en los apartados siguientes, los organismos competentes en materia de consumo de las comunidades autónomas, serán las autoridades competentes para la acreditación de las entidades de resolución alternativa que lo soliciten.

Adicionalmente, mediante norma de rango legal o reglamentario, podrán designarse otras autoridades competentes diferentes a la prevista en el párrafo anterior.

La Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición coordinará con las comunidades autónomas la gestión de bases de datos de las entidades de resolución que hayan sido acreditadas, con el fin de elaborar una lista nacional de estas entidades.»

JUSTIFICACIÓN

Es necesario respetar la actual distribución de competencias en materia de derechos del consumidor, y las competencias exclusivas que tiene las comunidades autónomas al respecto.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 70

ENMIENDA NÚM. 113

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario Confederal de Unidos
Podemos-En Comú Podem-En Marea**

Al artículo 40

De sustitución de todo el artículo por el texto que se propone a continuación.

Texto que se propone:

«Artículo 40. Formación y autorregulación.

1. Las entidades acreditadas serán responsables de la formación de las personas encargadas de la resolución de litigios, comunicando a la autoridad competente los programas de formación inicial y continua que lleven a cabo.

2. Las entidades de resolución alternativa promoverán la elaboración o adhesión a códigos de conducta aplicables a las personas que intervengan en la resolución del conflicto.

3. Para la elaboración de los programas que se establecen en el punto 1 de este artículo se contará con la participación de las asociaciones de consumidores tanto en su planificación como en su impartición.»

JUSTIFICACIÓN

El Considerando 51 de la Directiva establece que «los Estados miembros deben implicar a los representantes (...) de las asociaciones de consumidores al desarrollar la resolución alternativa de litigios.» Una buena vía para hacerlo es implicar de manera efectiva y concreta a las organizaciones de consumidores en los programas de formación de las personas encargadas de la resolución de estos conflictos.

ENMIENDA NÚM. 114

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario Confederal de Unidos
Podemos-En Comú Podem-En Marea**

Al artículo 40

De modificación del párrafo segundo del apartado 2 del artículo 40.

Texto que se propone:

«Si el empresario no dispusiera de sitio web o no existiera documentación relativa a las condiciones generales, el suministro de esta información se efectuará de cualquier manera que permita al consumidor su conocimiento, en particular a través de folletos informativos propios, carteles con la información en lugar accesible al consumidor o cualquier otra comunicación comercial.»

JUSTIFICACIÓN

La norma no concretiza la manera en la que el consumidor puede acceder el consumidor a la información sobre la entidad a la que esté adherida en su caso la empresa o profesional que presta sus servicios al consumidor. Para ello, proponemos especificar las vías y mecanismos que permitan al consumidor tener un conocimiento concreto sobre la existencia de tales vías. Hay que recordar que el

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 71

considerando 39 de la Directiva dice expresamente que «A fin de garantizar la transparencia de las entidades y los procedimientos de resolución alternativa, es preciso que las partes reciban, de manera clara y accesible, la información que necesiten para tomar una decisión con conocimiento de causa antes de iniciar un procedimiento de resolución alternativa.»

ENMIENDA NÚM. 115

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario Confederal de Unidos
Podemos-En Comú Podem-En Marea**

Al artículo 43

De modificación del apartado 3 del artículo 43.

Texto que se propone:

«3. Las Administraciones Públicas competentes, en el marco de la cooperación y colaboración con las asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales, promoverán la publicación por estas del listado consolidado de entidades acreditadas elaborado por la Comisión Europea, indicando la forma de acceso a su publicación.

Para ello, y sin perjuicio de las competencias autonómicas, se creará un punto de información centralizado, en cada Comunidad Autónoma, que informe a los consumidores de las vías de resolución extrajudicial de conflictos que puede seguir en cada caso. Este servicio de información general será único y facilitará información gratuita a todos los consumidores. Debe ser accesible al menos por vía telefónica, correo electrónico y correo postal.

Igualmente se promoverá entre aquellas organizaciones y asociaciones la difusión de la información sobre la plataforma electrónica de presentación de reclamaciones de la Unión Europea y la posibilidad de recurrir a los procedimientos de las entidades acreditadas para la resolución alternativa de los litigios de consumo.»

JUSTIFICACIÓN

Este apartado no contemplaba de forma suficiente el deber de las administraciones públicas de informar a los consumidores para facilitar el acceso a las entidades de resolución alternativa de conflictos. Ya que el artículo tenía una redacción demasiado subjetiva y no significa ninguna novedad con respecto a la situación actual.

Por lo que proponemos que ante un sistema de resolución extrajudicial de conflictos complejo y que varía según la naturaleza del problema, el sector, la cantidad reclamada, etc. se cree un punto de información centralizado que informe a los consumidores de las vías de resolución extrajudicial de conflictos que puede seguir en cada caso.

Este servicio de información general será único y facilitará información gratuita a todos los consumidores. Debe ser accesible al menos por vía telefónica, correo electrónico y correo postal. Debe contar con financiación suficiente para su funcionamiento y para su difusión. Todo ello sin perjuicio de las competencias autonómicas en materia de consumo, ya que se trataría de un punto de información centralizado que podrá comunicar al consumidor directamente con cada administración autonómica.

Este apartado se convierte en necesario al haberse limitado las competencias municipales en consumo, ya que se ha distanciado de forma considerable el acceso de los consumidores a la información necesaria sobre la defensa de sus derechos como consumidores. Y también por lo complejidad que se deriva del sistema de resolución extrajudicial de conflictos.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 72

ENMIENDA NÚM. 116

FIRMANTE:

**Grupo Parlamentario Confederal de Unidos
Podemos-En Comú Podem-En Marea**

A la disposición adicional primera

De sustitución de la disposición por el texto que se propone a continuación.

«Disposición adicional primera. Las entidades de resolución alternativa en el ámbito de la actividad financiera y de seguros.

1. Para la resolución, con carácter vinculante o no, de litigios de consumo referidos al sector financiero y el sector de los seguros solo será acreditada y notificada una única entidad que habrá de ser constituida por ley. Las entidades a las que se hace referencia en el artículo 6.2, que den cobertura a reclamaciones de consumo de todos los sectores económicos podrán conocer igualmente de este tipo de conflictos, siempre que ambas partes, de forma voluntaria, lo acepten.

2. A estos efectos, el Gobierno remitirá a las Cortes Generales, en el plazo de seis meses desde su entrada en vigor, un Proyecto de Ley que regule el sistema institucional de protección del cliente financiero y de seguros que establecerá su organización y funciones.

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 18.1.a), el consumidor cliente de una entidad de crédito o entidad de seguros que quiera presentar una reclamación contra ésta podrá acudir directamente al órgano institucional previsto en el ámbito financiero. En ningún caso, la puesta previamente en contacto con el empresario para intentar resolver el asunto no supone acudir expresamente a las vías de reclamación privadas que tuviera en su caso la entidad.

A estos efectos, las entidades privadas deberán distinguir claramente entre vías de negociaciones directas a que se refiere el artículo 18.1 a) de esta ley y los mecanismos internos privados de reclamación entre empresas y cliente a efectos. En el primero de los casos el plazo de respuesta será de 15 días naturales desde la presentación por el consumidor de la propuesta de negociación; y en el caso de reclamación, ésta deberá ser atendida en el plazo de 30 días hábiles. Concluido ambos plazos sin respuesta, quedará expedita la vía al organismo financiero de resolución de disputas que se establezca.

3. Hasta que entre en vigor la ley prevista en el apartado anterior, los servicios de reclamaciones regulados en el artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, acomodarán su funcionamiento y procedimiento a lo previsto en la presente ley y, en especial, se garantizará su independencia orgánica y funcional en el seno del organismo donde están incardinados con el fin de poder ser acreditados como entidad de resolución alternativa de litigios financieros.

4. En todo caso la normativa, regularán los mecanismos privados que dispongan las entidades de créditos para resolver quejas a sus clientes, para las que serán exigibles los mismos principios de independencia, imparcialidad, transparencia y efectividad, rapidez y justicia que establece esta normativa, debiendo cumplir aquellas otros artículos de la misma que les afecten.»

JUSTIFICACIÓN

La creación específica por ley de un organismo específico público en el sector financiero y en el sector de seguros obedece tanto al situación actual, marcada por el fracaso de los mecanismos que hasta ahora han operado, como al hecho de que la propia Directiva establece, en su considerando 49 que la presente Directiva debe entenderse sin perjuicio de cualquier norma nacional que haga obligatoria la participación de los comerciantes en dichos procedimientos, la incentive o sancione, o que les obligue a aceptar su resultado, siempre que dichas normas no impidan a las partes ejercer su derecho a acceder al sistema judicial. Por tanto creemos necesario y posible un vuelco a la situación actual.

Más en concreto, la necesidad de modificación responde al objeto que deben cumplir a la hora de atender las reclamaciones. En efecto, mientras las reclamaciones ante los organismos administrativos financieros tienen actualmente por objetivo «presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros» (artículo 2.2 de la Orden 2502/2012) La, Directiva 2013/11/UE establece que atiendan incumplimientos derivados «de obligaciones contractuales derivados de contratos de compraventa o prestación de servicios» (artículo 2.1 de la Directiva 2013/11/UE) por tanto ya no podrán limitarse a reconocer o no como hasta ahora que ha habido mala práctica bancaria, sino que deberán proceder a restituir al consumidor sus legítimos intereses vulnerados, al contrario de lo que sucedía hasta ahora donde se limitaban a declarar incumplimiento de la normativa financiera sin más, pero sin reconocer devolución de cantidades algunas al consumidor en su caso.

Por otra parte, la existencia de mecanismos privados de resolución de conflictos en el sector financiero y de seguros, como quiera que no entran dentro del ámbito de aplicación de la Directiva [artículo 2.a) y b)] entendemos que no pueden constituirse como fase previa para reclamar ante el organismo institucional financiero que se cree sin que se someta a unas reglas mínimas de criterios y duración. Y ello porque en la situación actual no cumplen los mínimos requisitos y principios que determina la Directiva, ni porque en su estado actual pueden asumir la función de «mecanismos de negociación previa que exige la ley en el artículo 15.1.a). El propósito es que tales vías no puedan servir de excusa para dilatar en el tiempo los procedimientos.

Por tanto proponemos diferenciar bien entre mecanismos de resolución interna privados de cada entidad y vías de negociación directa, ambas vías alternativas que puede ir el consumidor.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 74

ÍNDICE DE ENMIENDAS AL ARTICULADO

Al título del proyecto

- Enmienda núm. 28, del G.P. Socialista.

A todo el articulado

- Enmienda núm. 15, del Sr. Campuzano i Canadés (GMx).

Exposición de motivos

- Enmienda núm. 29, del G.P. Socialista, párrafo I, último párrafo.
- Enmienda núm. 96, del G.P. Confederal de Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea, párrafo III, párrafo nuevo.
- Enmienda núm. 30, del G.P. Socialista, párrafo IV, párrafo decimosegundo.
- Enmienda núm. 31, del G.P. Socialista, párrafo IV, párrafos decimocuarto y decimoquinto.
- Enmienda núm. 11, del G.P. Vasco (EAJ-PNV), párrafo IV, párrafo decimoséptimo.
- Enmienda núm. 33, del G.P. Socialista, párrafo IV, párrafo decimoséptimo.
- Enmienda núm. 32, del G.P. Socialista, párrafo IV, párrafo nuevo.

Título preliminar

Artículo 1

- Enmienda núm. 97, del G.P. Confederal de Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea.
- Enmienda núm. 34, del G.P. Socialista, apartado 1.
- Enmienda núm. 35, del G.P. Socialista, apartado 2, letra nueva.
- Enmienda núm. 16, del Sr. Campuzano i Canadés (GMx), apartado nuevo.

Artículo 2

- Enmienda núm. 98, del G.P. Confederal de Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea, letra a).

Artículo 3

- Enmienda núm. 100, del G.P. Confederal de Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea, apartados 1 y 2, letra d).
- Enmienda núm. 36, del G.P. Socialista, apartado 1.
- Enmienda núm. 37, del G.P. Socialista, apartado 1.
- Enmienda núm. 4, del G.P. Ciudadanos, apartado 2, letra c).
- Enmienda núm. 99, del G.P. Confederal de Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea, apartado 2, letra c).
- Enmienda núm. 17, del Sr. Campuzano i Canadés (GMx), apartado 2, letra nueva.

Artículo 4

- Enmienda núm. 39, del G.P. Socialista, apartado 1.

Artículos nuevos

- Enmienda núm. 38, del G.P. Socialista.
- Enmienda núm. 101, del G.P. Confederal de Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea.

Título I

Capítulo I

Sección 1.^a

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Artículo 5

— Sin enmiendas.

Artículo 6

— Enmienda núm. 40, del G.P. Socialista, apartado 1.
— Enmienda núm. 41, del G.P. Socialista, apartado 1, letra c).

Artículo 7

— Enmienda núm. 42, del G.P. Socialista.

Sección 2.ª

Artículo 8

— Enmienda núm. 43, del G.P. Socialista.

Artículo 9

— Enmienda núm. 44, del G.P. Socialista.

Artículo 10

— Enmienda núm. 45, del G.P. Socialista, apartado 1.

Artículo 11

— Enmienda núm. 5, del G.P. Ciudadanos.
— Enmienda núm. 46, del G.P. Socialista.
— Enmienda núm. 103, del G.P. Confederal de Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea.

Artículo 12

— Enmienda núm. 47, del G.P. Socialista.

Artículo 13

— Enmienda núm. 48, del G.P. Socialista.

Artículo 14

— Enmienda núm. 49, del G.P. Socialista, apartado 2.
— Enmienda núm. 104, del G.P. Confederal de Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea, apartado 2.

Artículo 15

— Enmienda núm. 50, del G.P. Socialista.

Artículo 16

— Enmienda núm. 51, del G.P. Socialista, apartado 1, letra b).

Artículo 17

— Enmienda núm. 52, del G.P. Socialista, apartado 1.
— Enmienda núm. 105, del G.P. Confederal de Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea, apartado 1.
— Enmienda núm. 53, del G.P. Socialista, apartado 2.

Artículo 18

— Enmienda núm. 54, del G.P. Socialista, apartado 1, letra a).

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 76

- Enmienda núm. 106, del G.P. Confederal de Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea, apartado 1, letra a).
- Enmienda núm. 107, del G.P. Confederal de Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea, apartado 1, letra b).
- Enmienda núm. 6, del G.P. Ciudadanos, apartado 1, letra e).
- Enmienda núm. 18, del Sr. Campuzano i Canadés (GMx), apartado 1, letra e).
- Enmienda núm. 55, del G.P. Socialista, apartado 1, letra e).
- Enmienda núm. 108, del G.P. Confederal de Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea, apartado 1, letra e)
- Enmienda núm. 109, del G.P. Confederal de Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea, apartado 2.

Artículo 19

- Sin enmiendas.

Artículo 20

- Enmienda núm. 110, del G.P. Confederal de Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea.
- Enmienda núm. 56, del G.P. Socialista, apartado 1.
- Enmienda núm. 19, del Sr. Campuzano i Canadés (GMx), apartado 2.

Artículo 21

- Sin enmiendas.

Artículos nuevos

- Enmienda núm. 102, del G.P. Confederal de Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea.

Sección 3.^a

Artículo 22

- Enmienda núm. 7, del G.P. Ciudadanos, apartado 1, letra b).

Artículo 23

- Enmienda núm. 57, del G.P. Socialista.
- Enmienda núm. 111, del G.P. Confederal de Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea.

Artículo 24

- Enmienda núm. 58, del G.P. Socialista, apartado 4.

Artículo 25

- Sin enmiendas.

Artículo 26

- Enmienda núm. 20, del Sr. Campuzano i Canadés (GMx).
- Enmienda núm. 59, del G.P. Socialista.

Capítulo II

Sección 1.^a

Artículo 27

- Enmienda núm. 12, del G.P. Vasco (EAJ-PNV).
- Enmienda núm. 21, del Sr. Campuzano i Canadés (GMx).

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 77

- Enmienda núm. 8, del G.P. Ciudadanos, apartado 1.
- Enmienda núm. 60, del G.P. Socialista, apartado 1.
- Enmienda núm. 112, del G.P. Confederal de Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea, apartado 1.
- Enmienda núm. 61, del G.P. Socialista, apartado 2.
- Enmienda núm. 62, del G.P. Socialista, apartado 3.
- Enmienda núm. 63, del G.P. Socialista, apartado 4.

Artículo 28

- Sin enmiendas.

Artículo 29

- Enmienda núm. 64, del G.P. Socialista, apartado 1, letra nueva.
- Enmienda núm. 65, del G.P. Socialista, apartado 1, letra nueva.

Sección 2.^a

Artículo 30

- Enmienda núm. 13, del G.P. Vasco (EAJ-PNV), apartado 2, letra i).
- Enmienda núm. 22, del Sr. Campuzano i Canadés (GMx), apartado 2, letra i).
- Enmienda núm. 66, del G.P. Socialista, apartado 2, letra nueva.
- Enmienda núm. 67, del G.P. Socialista, apartado 2, letra nueva.

Artículo 31

- Sin enmiendas.

Artículo 32

- Enmienda núm. 68, del G.P. Socialista, apartado 2.

Artículo 33

- Sin enmiendas.

Sección 3.^a

Artículo 34

- Sin enmiendas.

Artículo 35

- Sin enmiendas.

Título II

Artículo 36

- Enmienda núm. 69, del G.P. Socialista, apartado 1, letra d).
- Enmienda núm. 70, del G.P. Socialista, apartado 1, letra i).
- Enmienda núm. 71, del G.P. Socialista, apartado 1, letra nueva.
- Enmienda núm. 72, del G.P. Socialista, apartado 2, letra nueva.

Artículo 37

- Sin enmiendas.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 78

Artículo 38

— Enmienda núm. 73, del G.P. Socialista.

Artículo 39

— Enmienda núm. 23, del Sr. Campuzano i Canadés (GMx), apartado 1, letra f).

Artículo 40

— Enmienda núm. 113, del G.P. Confederal de Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea.
— Enmienda núm. 114, del G.P. Confederal de Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea, apartado 2.

Título III

Capítulo I

Artículo 41

— Enmienda núm. 74, del G.P. Socialista, apartado 1.
— Enmienda núm. 75, del G.P. Socialista, apartado 2.
— Enmienda núm. 76, del G.P. Socialista, apartado 3.
— Enmienda núm. 77, del G.P. Socialista, apartado 5.

Artículo 42

— Enmienda núm. 9, del G.P. Ciudadanos.
— Enmienda núm. 24, del Sr. Campuzano i Canadés (GMx).

Capítulo II

Artículo 43

— Enmienda núm. 115, del G.P. Confederal de Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea, apartado 3.

Artículo 44

— Enmienda núm. 78, del G.P. Socialista.
— Enmienda núm. 79, del G.P. Socialista, párrafo nuevo.

Artículo 45

— Sin enmiendas.

Artículo 46

— Sin enmiendas.

Capítulo nuevo

— Enmienda núm. 80, del G.P. Socialista.

Disposición adicional primera

— Enmienda núm. 25, del Sr. Campuzano i Canadés (GMx).
— Enmienda núm. 81, del G.P. Socialista, apartados 1 y 3.
— Enmienda núm. 116, del G.P. Confederal de Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea.

Disposición adicional segunda

— Enmienda núm. 26, del Sr. Campuzano i Canadés (GMx).
— Enmienda núm. 82, del G.P. Socialista, apartados 1 y 2.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Serie A Núm. 5-2

23 de mayo de 2017

Pág. 79

Disposición adicional tercera

— Enmienda núm. 83, del G.P. Socialista.

Disposiciones adicionales nuevas

— Enmienda núm. 84, del G.P. Socialista.

— Enmienda núm. 85, del G.P. Socialista.

— Enmienda núm. 86, del G.P. Socialista.

Disposición derogatoria única

— Sin enmiendas.

Disposición final primera

— Enmienda núm. 14, del G.P. Vasco (EAJ-PNV).

— Enmienda núm. 87, del G.P. Socialista.

Disposición final segunda

— Enmienda núm. 88, del G.P. Socialista, apartado nuevo.

Disposición final tercera

— Sin enmiendas.

Disposición final cuarta (texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre)

— Enmienda núm. 10, del G.P. Ciudadanos, (art.21, apartados 3 y 4).

Disposición final quinta (Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo)

— Enmienda núm. 89, del G.P. Socialista, apartado Dos (artículo 49).

— Enmienda núm. 27, del Sr. Campuzano i Canadés (GMx), apartado dos (artículo 49, apartado 1).

Disposición final sexta

— Sin enmiendas.

Disposiciones finales nuevas

— Enmienda núm. 3, del G.P. Esquerra Republicana.

— Enmienda núm. 90, del G.P. Socialista.

— Enmienda núm. 91, del G.P. Socialista.

— Enmienda núm. 92, del G.P. Socialista.

— Enmienda núm. 93, del G.P. Socialista.

— Enmienda núm. 94, del G.P. Socialista.

— Enmienda núm. 95, del G.P. Socialista.