



BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

XII LEGISLATURA

Núm. 146

19 de septiembre de 2017

Pág. 4

I. INICIATIVAS LEGISLATIVAS

PROYECTOS Y PROPOSICIONES DE LEY

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.
(621/000005)

(Cong. Diputados, Serie A, núm. 5
Núm. exp. 121/000005)

ENMIENDAS

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula 6 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 Senado, 12 de septiembre de 2017.—La Portavoz Adjunta, **María Luisa Carcedo Roces**.

ENMIENDA NÚM. 1 Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

RETIRADA

ENMIENDA NÚM. 2 Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 29. 2. g.**

ENMIENDA

De modificación.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 146

19 de septiembre de 2017

Pág. 5

Se modifica la letra g) del apartado 2 del artículo 29, quedando como sigue:

«g) Las tarifas que, en su caso, se aplican ~~a los consumidores y~~ a los empresarios.»

MOTIVACIÓN

Mejora técnica en coherencia con el artículo 11.

ENMIENDA NÚM. 3 Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 29. 2.**

ENMIENDA

De adición.

Se añade una nueva letra en el apartado 2 del artículo 29, con el siguiente contenido:

«n) El país o países donde se encuentran establecidas las empresas para las que la entidad es competente para la resolución de litigios.»

MOTIVACIÓN

Enmienda técnica. En el listado europeo que aparece en la plataforma de la Unión Europea, cuando se accede a la información sobre cualquier entidad acreditada, en el apartado Sectores y tipos aparece en el apartado C: «La entidad es competente para la resolución de litigios contra empresas establecidas en». Esta información debería ser requerida a las entidades en el momento de evaluar su solicitud de acreditación.

ENMIENDA NÚM. 4 Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 32. 1.**

ENMIENDA

De modificación.

Se modifica el primer párrafo del apartado 1 del artículo 32, quedando como sigue:

«Concedida la acreditación a una entidad de resolución alternativa, la autoridad competente procederá a su inclusión en un listado de entidades acreditadas por ella que deberá contener la información a la que se refieren los párrafos a), e), f), g), h) i), j), k) y n) del artículo 29.2. Seguidamente y de forma inmediata, trasladará dicha información a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición para su incorporación al listado nacional al que se refiere el apartado siguiente.»

MOTIVACIÓN

En el listado europeo que aparece en la plataforma de la Unión Europea, cuando se accede a la información sobre cualquier entidad acreditada, además de los datos que se corresponden con las letras

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 146

19 de septiembre de 2017

Pág. 6

señaladas en el proyecto, figuran la duración media de los procedimientos y el ámbito territorial de los mismos.

Por otro lado, se advierte un error en la numeración del artículo al que se remite, correspondiéndose mejor estos apartados con los descritos en el artículo 29.2, en lugar del artículo 35.1 al que alude el texto del proyecto.

ENMIENDA NÚM. 5 Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 35. 1. c.**

ENMIENDA

De supresión.

Se suprime el segundo párrafo de la letra c) del apartado 1 del artículo 35.

MOTIVACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 6 Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición adicional segunda.**

ENMIENDA

De modificación.

Se modifica la disposición adicional segunda, quedando como sigue:

«Disposición adicional segunda. Las entidades de resolución alternativa en el ámbito de protección de los usuarios del transporte aéreo.

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 acreditada y notificada a la Comisión Europea una única entidad. 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 se hayan sometido voluntariamente a tales procedimientos.

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, que es de aceptación obligatoria y resultado vinculante para las compañías aéreas.

3. Hasta que entre en vigor la orden mencionada en el apartado anterior, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea deberá acomodar su funcionamiento y procedimiento a lo previsto en esta ley con el fin de poder ser acreditada como entidad de resolución alternativa de litigios en materia de derechos de los usuarios del transporte aéreo.»

MOTIVACIÓN

Mejorar la protección de los usuarios del transporte aéreo.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 146

19 de septiembre de 2017

Pág. 7

El Grupo Parlamentario Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea (GPPOD), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula 15 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 Senado, 13 de septiembre de 2017.—El Portavoz, **Ramón María Espinar Merino**.

ENMIENDA NÚM. 7

Del Grupo Parlamentario Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea (GPPOD)

El Grupo Parlamentario Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea (GPPOD), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 2. a**.

ENMIENDA

De adición.

Al artículo 2, literal a.

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.

ENMIENDA NÚM. 8

Del Grupo Parlamentario Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea (GPPOD)

El Grupo Parlamentario Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea (GPPOD), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 3. 1**.

ENMIENDA

De adición.

Al final del literal 1 se incluirá un nuevo texto.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 146

19 de septiembre de 2017

Pág. 8

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

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.

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 PYME 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 PYME») y tomar en consideración los resultados pertinentes al elaborar propuestas.

ENMIENDA NÚM. 9

Del Grupo Parlamentario Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea (GPPOD)

El Grupo Parlamentario Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea (GPPOD), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 3. 2. c.**

ENMIENDA

De sustitución.

Al artículo 3, apartado 2, literal c.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 146

19 de septiembre de 2017

Pág. 9

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 éste tenga constancia de sus quejas y reclamaciones, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro (...).

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. 10 Del Grupo Parlamentario Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea (GPPD)

El Grupo Parlamentario Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea (GPPD), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 3. 2. d.**

ENMIENDA

De supresión.

Se propone suprimir íntegramente este apartado.

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 éstos 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 éstas 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.).

ENMIENDA NÚM. 11

Del Grupo Parlamentario Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea (GPPPOD)

El Grupo Parlamentario Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea (GPPPOD), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **artículo nuevo a continuación del artículo 3**.

ENMIENDA

De adición.

A continuación del Art. 3 se agrega un nuevo Art. 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

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 146

19 de septiembre de 2017

Pág. 11

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.»

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. 12

Del Grupo Parlamentario Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea (GPPOD)

El Grupo Parlamentario Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea (GPPOD), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo Nuevo a continuación del Artículo 9**.

ENMIENDA

De adición.

A continuación del artículo 9 se agrega un nuevo Art. 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 miembro de acuerdo a fortalecer la Resolución Alternativa de Conflictos y, por tanto, la protección del consumidor en el mercado actual. Sin embargo, ésta permite a los distintos Estados miembro 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 miembro 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 sólo 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 miembro «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

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 146

19 de septiembre de 2017

Pág. 13

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. 13

Del Grupo Parlamentario Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea (GPPOD)

El Grupo Parlamentario Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea (GPPOD), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 14. 2.**

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 146

19 de septiembre de 2017

Pág. 14

ENMIENDA

De modificación.

Al artículo 14, apartado 2.

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 art. 9.2 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 art. 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, sólo 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. 14

Del Grupo Parlamentario Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea (GPPOD)

El Grupo Parlamentario Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea (GPPOD), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 17. 1.**

ENMIENDA

De modificación.

Al artículo 17, apartado 1.

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.»

JUSTIFICACIÓN

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

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 146

19 de septiembre de 2017

Pág. 15

ENMIENDA NÚM. 15

Del Grupo Parlamentario Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea (GPPOD)

El Grupo Parlamentario Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea (GPPOD), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 18. 1. a.**

ENMIENDA

De modificación.

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. 16

Del Grupo Parlamentario Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea (GPPOD)

El Grupo Parlamentario Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea (GPPOD), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 18. 1. b.**

ENMIENDA

De supresión.

Al artículo 18.

De supresión de todo el apartado 1, literal b.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 146

19 de septiembre de 2017

Pág. 16

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 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. 17

Del Grupo Parlamentario Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea (GPPOD)

El Grupo Parlamentario Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea (GPPOD), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 20**.

ENMIENDA

De sustitución.

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 ella 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. 18

Del Grupo Parlamentario Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea (GPPOD)

El Grupo Parlamentario Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea (GPPOD), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 27. 1**.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 146

19 de septiembre de 2017

Pág. 17

ENMIENDA

De sustitución.

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.

ENMIENDA NÚM. 19

Del Grupo Parlamentario Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea (GPPOD)

El Grupo Parlamentario Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea (GPPOD), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 40**.

ENMIENDA

De sustitución.

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».

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 146

19 de septiembre de 2017

Pág. 18

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. 20

Del Grupo Parlamentario Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea (GPPOD)

El Grupo Parlamentario Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea (GPPOD), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 40. 2.**

ENMIENDA

De modificación.

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 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. 21

Del Grupo Parlamentario Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea (GPPOD)

El Grupo Parlamentario Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea (GPPOD), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 42. 2.**

ENMIENDA

De modificación.

Al artículo 42.

De modificación del apartado 2 del artículo 42.

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.»

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 146

19 de septiembre de 2017

Pág. 19

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.

La Senadora Yaiza Castilla Herrera (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula una enmienda 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 Senado, 13 de septiembre de 2017.—**Yaiza Castilla Herrera.**

ENMIENDA NÚM. 22 De doña Yaiza Castilla Herrera (GPMX)

La Senadora Yaiza Castilla Herrera (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición adicional segunda**.

ENMIENDA

De modificación.

Se propone la siguiente redacción de la Disposición Adicional Segunda.

«Disposición Adicional Segunda. Las entidades de resolución alternativa en el ámbito de protección de los usuarios del transporte aéreo.

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 acreditada y notificada a

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 146

19 de septiembre de 2017

Pág. 20

la Comisión Europea una única entidad. 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 se hayan sometidos voluntariamente a tales procedimientos.

2. Por orden de la persona titular del Ministerio de Fomento se regulará el procedimiento de regulación alternativo de los litigios mencionados en el apartado anterior, que es de aceptación obligatoria y resultado vinculante para las compañías aéreas.

3. Hasta que entre en vigor la orden mencionada en el apartado anterior, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea deberá acomodar su funcionamiento y procedimiento a lo previsto en esta Ley con el fin de poder ser acreditada como entidad de resolución alternativa de litigios en materia de derechos de los usuarios del transporte aéreo.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica y para los usuarios.

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula 4 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 Senado, 13 de septiembre de 2017.—El Portavoz, **José Manuel Barreiro Fernández**.

ENMIENDA NÚM. 23 Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 29. 2. g**.

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

«g) Las tarifas que, en su caso, se aplican a los empresarios.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 24 Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 32. 1**.

ENMIENDA

De modificación.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 146

19 de septiembre de 2017

Pág. 21

Texto que se propone:

«1. Concedida la acreditación a una entidad de resolución alternativa, la autoridad competente procederá a su inclusión en un listado de entidades acreditadas por ella que deberá contener la información a la que se refieren los párrafos a), e), f), g), i), j) y k) del artículo 29.2. Seguidamente y de forma inmediata, trasladará dicha información a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición para su incorporación al listado nacional al que se refiere el apartado siguiente.

Si la resolución de acreditación hubiese sido dictada por la Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, la entidad será incorporada directamente a dicho listado nacional.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 25

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 35. 1. c.**

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

«c) Las personas encargadas de la resolución del conflicto, su forma de nombramiento y duración de su mandato, así como cualquier información que permita el conocimiento y comprobación de su formación, cualificación, experiencia, independencia e imparcialidad.»

(Se suprime el segundo párrafo).

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 26

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición adicional segunda.**

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

«Disposición adicional segunda. Las entidades de resolución alternativa en el ámbito de protección de los usuarios del transporte aéreo.

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 acreditada y notificada a la

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 146

19 de septiembre de 2017

Pág. 22

Comisión Europea una única entidad. 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 se hayan sometido voluntariamente a tales procedimientos.

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, que es de aceptación obligatoria y resultado vinculante para las compañías aéreas.

3. Hasta que entre en vigor la orden mencionada en el apartado anterior, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea deberá acomodar su funcionamiento y procedimiento a lo previsto en esta ley con el fin de poder ser acreditada como entidad de resolución alternativa de litigios en materia de derechos de los usuarios del transporte aéreo.»

JUSTIFICACIÓN

La enmienda, que se plantea como mejora técnica, pretende que sea «creada una entidad con el objetivo de que se convierta en la única entidad acreditada, y comunicada a la Unión Europea, con competencias limitadas a ese ámbito», el del transporte aéreo, lo que no puede compartirse por innecesario dado que, en la actualidad la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, responsable de garantizar el cumplimiento de los Reglamentos (CE) n.º 261/2004 y 1107/2006, que regulan respectivamente los derechos de los pasajeros en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos y con discapacidad o movilidad reducida, es el órgano encargado de atender las reclamaciones de los pasajeros en este ámbito, estando notificada a la Comisión Europea a tales efectos, conforme a lo que se prevé en ellos.

Por otra parte, la referencia de la enmienda a que la única entidad acreditada, y comunicada a la Unión Europea, se refiera a aquella «con competencias limitadas a ese ámbito», abre la posibilidad de acreditación de entidades que, no dando cobertura a las reclamaciones de los usuarios de todos los sectores económicos, se especialicen en reclamaciones de derechos de los pasajeros del transporte aéreo y algún otro sector específico, lo que se considera que no satisface ni la necesidad de protección de los pasajeros, ni las necesidades de ordenación y disciplina del transporte aéreo quedando ambas aseguradas con la designación de una única entidad que asegure la coherencia en la aplicación de los Reglamentos, garantice la protección de los usuarios y goce de la independencia e imparcialidad necesaria para llevar a cabo tales funciones, lo que, sin duda, puede predicarse de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea. Adicionalmente, esta referencia contradice lo dispuesto en el inciso final del apartado 1.

En consecuencia, con el objetivo de reforzar la protección de los pasajeros se propone que además de contemplar el carácter obligatorio para las compañías del procedimiento de resolución alternativa de litigios contemple la naturaleza vinculante de la resolución que se adopte.

La atribución del carácter vinculante, para las compañías aéreas, a la resolución del litigio coadyuva a la confianza de los ciudadanos en el mercado común, al tiempo que refuerza la garantía del cumplimiento de los Reglamentos de la UE sobre derechos de los pasajeros del transporte aéreo, al dotar de eficacia al derecho de éstos a reclamar ante los incumplimientos y refuerza el papel de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea en la ordenación y supervisión del sector a través de mecanismos adicionales al procedimiento sancionador para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de las compañías aéreas con los pasajeros.

Adicionalmente, la enmienda coadyuva a la eficacia de la actuación administrativa y mejora la eficiencia en el uso de los recursos públicos, al permitir que las actuaciones administrativas desplieguen todos sus efectos, y tiene efectos favorables en la leal competencia entre compañías aéreas, al evitar que, ante el carácter no vinculante de las resoluciones de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, éstas obtengan ventajas competitivas por el incumplimiento de sus obligaciones para con los pasajeros.

El Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula una enmienda 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 Senado, 13 de septiembre de 2017.—El Portavoz, **Jokin Bildarratz Sorron.**

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 146

19 de septiembre de 2017

Pág. 23

ENMIENDA NÚM. 27

Del Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV)

El Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final primera**.

ENMIENDA

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.»

JUSTIFICACIÓN

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

El Grupo Parlamentario Nacionalista Partit Demòcrata (PDECAT-CDC)-Agrupación Herreña Independiente-Coalición Canaria (AHI/CC-PNC) (GPN), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula 10 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 Senado, 13 de septiembre de 2017.—El Portavoz, **Josep Lluís Cleries i González**.

ENMIENDA NÚM. 28

Del Grupo Parlamentario Nacionalista Partit Demòcrata (PDECAT-CDC)-Agrupación Herreña Independiente-Coalición Canaria (AHI/CC-PNC) (GPN)

El Grupo Parlamentario Nacionalista Partit Demòcrata (PDECAT-CDC)-(GPN), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a **Todo el Proyecto de Ley**.

ENMIENDA

De sustitución.

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. 29

**Del Grupo Parlamentario Nacionalista Partit Demòcrata (PDECAT-CDC)-
Agrupación Herreña Independiente-Coalición Canaria (AHI/CC-PNC) (GPN)**

El Grupo Parlamentario Nacionalista Partit Demòcrata (PDECAT-CDC)-(GPN), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 1. Apartado nuevo.**

ENMIENDA

De adición.

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.

ENMIENDA NÚM. 30

**Del Grupo Parlamentario Nacionalista Partit Demòcrata (PDECAT-CDC)-
Agrupación Herreña Independiente-Coalición Canaria (AHI/CC-PNC) (GPN)**

El Grupo Parlamentario Nacionalista Partit Demòcrata (PDECAT-CDC)-(GPN), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 3. 2. d.**

ENMIENDA

De modificación.

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 u oficinas y servicios de información y de atención al cliente.
- d) Los litigios entre empresarios, excepto cuando afecten a trabajadores autónomos o microempresas según la definición contenida en la Recomendación 2003/361/CE de 6 de mayo, y grandes empresas prestadoras de servicios básicos y continuados.
- 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/...» (resto igual).

JUSTIFICACIÓN

Los derechos y obligaciones que establece esta transposición normativa deberían 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 que a relaciones de consumo se refiere, cuando surge un litigio entre éstos 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.

ENMIENDA NÚM. 31

Del Grupo Parlamentario Nacionalista Partit Demòcrata (PDECAT-CDC)- Agrupación Herreña Independiente-Coalición Canaria (AHI/CC-PNC) (GPN)

El Grupo Parlamentario Nacionalista Partit Demòcrata (PDECAT-CDC)-(GPN), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 3. 2. Letra nueva.**

ENMIENDA

De adición.

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. 32

Del Grupo Parlamentario Nacionalista Partit Demòcrata (PDECAT-CDC)- Agrupación Herreña Independiente-Coalición Canaria (AHI/CC-PNC) (GPN)

El Grupo Parlamentario Nacionalista Partit Demòcrata (PDECAT-CDC)-(GPN), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 20. 2.**

ENMIENDA

De modificación.

Redacción que se propone:

«Artículo 20. Duración de los procedimientos.

2. Cuando concurra 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. 33

Del Grupo Parlamentario Nacionalista Partit Demòcrata (PDECAT-CDC)- Agrupación Herreña Independiente-Coalición Canaria (AHI/CC-PNC) (GPN)

El Grupo Parlamentario Nacionalista Partit Demòcrata (PDECAT-CDC)-(GPN), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 26**.

ENMIENDA

De modificación.

Redacción que se propone:

«Artículo 26. 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.

2. Las Comunidades Autónomas, y en su caso las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, podrán designar una autoridad competente para la acreditación de entidades de resolución alternativa establecidas en su ámbito territorial de acuerdo con sus competencias.

La designación por una Comunidad Autónoma de la autoridad competente de acreditación será comunicada a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.

3. 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.

4. La información sobre las entidades acreditadas en la forma señalada en este artículo será trasladada a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, con el fin de ser incluida en el listado nacional y el listado único de la Comisión Europea, de conformidad con lo previsto en el artículo 32 de esta Ley.»

JUSTIFICACIÓN

En primer lugar, reiterar la competencia exclusiva en materia de consumo de la Generalitat de Catalunya y en segundo lugar, consideración de que para el consumidor debe haber una ventanilla única, ya que de lo que se trata es de facilitar la gestión de su reclamación.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 146

19 de septiembre de 2017

Pág. 27

ENMIENDA NÚM. 34

Del Grupo Parlamentario Nacionalista Partit Demòcrata (PDECAT-CDC)- Agrupación Herreña Independiente-Coalición Canaria (AHI/CC-PNC) (GPN)

El Grupo Parlamentario Nacionalista Partit Demòcrata (PDECAT-CDC)-(GPN), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 41**.

ENMIENDA

De modificación.

Redacción que se propone:

«Artículo 41. 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. 35

Del Grupo Parlamentario Nacionalista Partit Demòcrata (PDECAT-CDC)- Agrupación Herreña Independiente-Coalición Canaria (AHI/CC-PNC) (GPN)

El Grupo Parlamentario Nacionalista Partit Demòcrata (PDECAT-CDC)-(GPN), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición adicional primera**.

ENMIENDA

De supresión.

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. 36

Del Grupo Parlamentario Nacionalista Partit Demòcrata (PDECAT-CDC)- Agrupación Herreña Independiente-Coalición Canaria (AHI/CC-PNC) (GPN)

El Grupo Parlamentario Nacionalista Partit Demòcrata (PDECAT-CDC)-(GPN), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición adicional segunda**.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 146

19 de septiembre de 2017

Pág. 28

ENMIENDA

De supresión.

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. 37

Del Grupo Parlamentario Nacionalista Partit Demòcrata (PDECAT-CDC)- Agrupación Herreña Independiente-Coalición Canaria (AHI/CC-PNC) (GPN)

El Grupo Parlamentario Nacionalista Partit Demòcrata (PDECAT-CDC)-(GPN), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final sexta**.

ENMIENDA

De modificación.

Redacción que se propone:

«Disposición final sexta. 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.