

---

**Serie A:  
PROYECTOS DE LEY FORAL**

---

## **10-22/LEY-00010. Proyecto de Ley Foral reguladora del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias**

### *ENMIENDAS PRESENTADAS*

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 130 del Reglamento de la Cámara, se ordena la publicación en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra de las enmiendas presentadas al proyecto de Ley Foral reguladora del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias, publicado en el Boletín Oficial de la Cámara número 104 de 23 de septiembre de 2022.

Pamplona, 10 de noviembre de 2022

El Presidente: Unai Hualde Iglesias

### **ENMIENDA NÚM. 1**

FORMULADA POR EL  
**G.P. EH BILDU NAFARROA**

Enmienda de modificación del párrafo 2 del artículo 1, que quedaría redactado de la siguiente manera:

“2. Esta norma jurídica será de aplicación a todas las relaciones de consumo, incluidas aquellas con una regulación sectorial específica, que en todo caso deberán respetar el nivel de protección contemplado en esta ley”.

Motivación: Se suprime la exclusión prevista en el texto original y se incluye que esta ley se aplica a todas las relaciones de consumo con independencia de que sean objeto de regulación en normativa sectorial. Normativas sectoriales, que, en todo caso, se tendrán que adaptar a lo previsto en esta ley.

### **ENMIENDA NÚM. 2**

FORMULADA POR EL  
**G.P. EH BILDU NAFARROA**

Enmienda de modificación del apartado b) del artículo 2, que quedaría redactado de la siguiente manera:

“b) Persona consumidora vulnerable y colectivo de personas vulnerables:”.

Motivación: Se mejora la redacción del texto recogiendo la figura de personas y colectivos vulnerables.

### **ENMIENDA NÚM. 3**

FORMULADA POR EL  
**G.P. EH BILDU NAFARROA**

Se propone la modificación del apartado i) del artículo 2, que quedaría redactado de la siguiente manera:

“i) Los servicios de interés económico general (SIEG) son actividades de servicio comercial que cumplen misiones de interés general y que están sujetos a obligaciones específicas de un servicio público. Entre ellos figuran las redes de transporte, energía, comunicación, servicios postales, financieros y de seguro”.

Motivación: mejorar la redacción del texto.

**ENMIENDA NÚM. 4****FORMULADA POR EL  
G.P. EH BILDU NAFARROA**

Enmienda de adición al artículo 2. Se propone añadir un nuevo apartado j), que quedaría redactado de la siguiente manera:

“j) Bienes de uso común ordinario y generalizado: son bienes de uso común ordinario y generalizado los bienes regulados en el Real Decreto 1507/2000, de 1 de septiembre”.

Motivación: Proponemos incluir una nueva definición de un concepto que se recoge en el artículo del texto para facilitar su comprensión.

**ENMIENDA NÚM. 5****FORMULADA POR EL  
G.P. EH BILDU NAFARROA**

Enmienda de adición al artículo 2.

Proponemos añadir dos nuevos apartados k) y l), que quedarían redactados de la siguiente manera:

“k) Soberanía alimentaria: Derecho de los pueblos a definir sus políticas y estrategias de producción, distribución y consumo para una alimentación nutritiva y culturalmente adecuada, accesible y producida de forma sostenible, ecológica y socialmente justa.

l) Pobreza y vulnerabilidad energética: Se considerará pobreza energética la incapacidad de un hogar para satisfacer el mínimo de servicios energéticos y otros suministros vinculados a dichos servicios y garantizar las necesidades básicas teniendo en cuenta los factores personales, geográficos y materiales, que concurren. Se considera vulnerabilidad energética la situación de riesgo de pobreza energética que puede ser prevenida mediante la adopción oportuna de medidas adecuadas”.

Motivación: Se incluyen definiciones de conceptos que se reproducen a lo largo del texto y que mejora la comprensión del texto.

**ENMIENDA NÚM. 6****FORMULADA POR EL  
G.P. EH BILDU NAFARROA**

Enmienda de modificación del apartado 1 del artículo 3, que quedaría redactado de la siguiente manera:

“Las Administraciones públicas de Navarra garantizarán, mediante la adopción de medidas eficaces, la protección y el bienestar de las personas consumidoras o usuarias en el ámbito de su competencia, velando de modo especial y prioritario respecto a aquellas personas y colectivos que precisen de protección especial”.

Motivación: Se propone aclarar el texto, diferenciando el concepto de persona consumidora vulnerable y colectivo de consumidores vulnerables.

**ENMIENDA NÚM. 7****FORMULADA POR EL  
G.P. NAVARRA SUMA**

Enmienda de modificación del artículo 3.2, que quedará redactado de la siguiente manera:

Artículo 3. Supuestos de protección especial.

1. Las Administraciones públicas de Navarra garantizarán, mediante la adopción de medidas eficaces, la protección y el bienestar de las personas consumidoras o usuarias en el ámbito de su competencia, velando de modo especial y prioritario respecto a aquellos colectivos que precisen de protección especial.

2. Se pueden considerar personas consumidoras vulnerables las siguientes: infancia, adolescencia, personas mayores, personas alérgicas e intolerantes alimenticios, víctimas de violencia de género, personas con discapacidad, personas con carencias económicas o en riesgo de exclusión, ya sea social, financiera, digital o cualquier otra, y todos aquellos que se encuentren en situación de inferioridad, subordinación, vulnerabilidad y un mayor grado de desprotección.

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

Motivación: Se elimina la frase: “personas con hipersensibilidad electromagnética, química o de cualquier otra naturaleza”, por carecer de sentido incorporar exclusivamente unas patologías determinadas como la hipersensibilidad electromagnética que incluso generan dudas a la comunidad científica.

**ENMIENDA NÚM. 8****FORMULADA POR EL  
G.P. EH BILDU NAFARROA**

Enmienda de modificación del apartado 2 del artículo 3, que quedaría redactado de la siguiente manera:

“2. Se pueden considerar personas y colectivos de personas vulnerables, entre otras, las siguientes: infancia, adolescencia, personas mayores, personas alérgicas e intolerantes alimenticios, víctimas de violencia de género, personas con discapacidad, personas con carencias económicas o en riesgo de exclusión, ya sea social, financiera, digital o cualquier otra, personas con hipersensibilidad electromagnética, química o de cualquier otra naturaleza y todos aquellos que se encuentren en situación de inferioridad, subordinación, vulnerabilidad y un mayor grado de desprotección”.

Motivación: Se propone mejorar y aclarar la redacción del texto.

**ENMIENDA NÚM. 9****FORMULADA POR EL  
G.P. EH BILDU NAFARROA**

Enmienda de adición de un nuevo apartado 2 bis) al artículo 3, que quedaría redactado de la siguiente manera:

“Con tal finalidad las administraciones realizarán, entre otras, las siguientes actuaciones:

a) Acciones de vigilancia, control y promoción de políticas y actuaciones destinadas a remover las situaciones que generan vulnerabilidad, así como prever su emergencia, y en particular, las referidas a la prevención y reestructuración del sobreendeudamiento familiar, al acceso y permanencia en la vivienda o a la pobreza o vulnerabilidad energética.

b) Acciones de vigilancia y control de la idoneidad de los bienes destinados a las personas menores de edad.

c) Acciones destinadas a garantizar las necesidades específicas de las personas mayores

d) Acciones dirigidas a promover la integración social de las personas consumidoras y usuarias con discapacidad.

e) Acciones de vigilancia y control de las relaciones de consumo en los servicios de telefonía, internet y otros servicios de comunicaciones elec-

trónicos, así como los contratos celebrados a distancia y fuera del establecimiento comercial y los vinculados a financiación a las personas consumidoras y usuarias”.

Motivación: Incluye un nuevo apartado en el que se recogen medidas y acciones que debe cumplir la Administración dirigidas a garantizar la protección de los derechos de los consumidores y usuarios vulnerables y que precisen de protección especial.

**ENMIENDA NÚM. 10****FORMULADA POR EL  
G.P. NAVARRA SUMA**

Enmienda de adición de un nuevo punto en el artículo 5, que quedaría redactado de la siguiente manera:

“Artículo 5. Oficinas de información a las personas consumidoras o usuarias.

1. El Gobierno de Navarra promoverá y fomentará la creación de oficinas de información a las personas consumidoras o usuarias, ya sean de titularidad pública o dependan de una asociación de personas consumidoras o usuarias.

2. Las oficinas de información a las personas consumidoras no podrán realizar ningún tipo de publicidad de productos o servicios.

3.- El Gobierno de Navarra subvencionará la creación de una oficina de información al consumidor en todos aquellos ayuntamientos con población superior a 5.000 habitantes.

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

Motivación: Para la efectiva ejecución de los derechos derivados de esta ley se hace imprescindible adquirir el compromiso de que se creen estas oficinas al menos en ayuntamientos con población superior a 5.000 habitantes.

**ENMIENDA NÚM. 11****FORMULADA POR EL  
G.P. EH BILDU NAFARROA**

Enmienda de modificación del apartado b) del artículo 6, que quedaría redactado de la siguiente manera:

“b) Recibir, registrar y acusar recibo de denuncias administrativas y reclamaciones de las personas consumidoras o usuarias, remitirlas a las entidades u organismos correspondientes y hacer un seguimiento de las mismas para informar debidamente a los interesados”.

Motivación: Se mejora la redacción del texto incluyendo el termino administrativa para no generar confusión con las denuncias formuladas en vía penal.

**ENMIENDA NÚM. 12****FORMULADA POR EL  
G.P. EH BILDU NAFARROA**

Enmienda de modificación del apartado 2 del artículo 8, que quedaría redactado de la siguiente manera:

“2. Las actuaciones públicas promoverán a que las relaciones de consumo se ajusten a criterios de racionalidad y sostenibilidad que propicien un consumo moderado, informado, reflexivo y conscientes, en relación con la preservación del medio ambiente, la calidad de la vida, el respeto a los derechos laborales, la salud de los consumidores, la especificidad cultural, el endeudamiento familiar, los riesgos admisibles y demás factores que determinen un desarrollo económico individual y colectivo responsable. Con esta finalidad promoverán entre otras, las siguientes medidas:

– Promover el consumo de bienes de comercio justo, sostenible, de cercanía y de temporada.

– Fomentar medidas para evitar el desperdicio alimentario mediante el consumo responsable de alimentos

– Promover la selección de bienes reparables y sustituibles, para evitar la obsolescencia programada.

– Promover comportamientos de consumos sostenible en lo que se refiere a la prevención de residuos, reutilización y recuperación.

– Promover la solidaridad energética”.

Motivación: Se mejora la redacción del texto incluyendo el respeto a los derechos laborales y

se incluyen medidas concretas que debe fomentar la administración para promover el consumo responsable.

**ENMIENDA NÚM. 13****FORMULADA POR EL  
G.P. NAVARRA SUMA**

Enmienda de modificación del artículo 11, que quedaría redactado de la siguiente manera:

“Artículo 11. Principios de no discriminación y accesibilidad universal en las relaciones de consumo.

1. Las personas consumidoras y usuarias no podrán ser discriminadas en la adquisición de bienes ni en la prestación de los servicios contratados.

2. En los establecimientos abiertos al público el acceso será libre excepto por cuestiones de edad. De existir, de forma excepcional y justificada, limitaciones legales de acceso, se deberán publicitar mediante un cartel visible en la entrada a dicho establecimiento las condiciones establecidas para ejercitar el mismo, que no podrán ser indeterminadas, discriminatorias, arbitrarias o incongruentes con la naturaleza y actividad del establecimiento.

3. Las personas empresarias o profesionales que suministren bienes y servicios disponibles al público en el marco de relaciones de consumo estarán obligadas al cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades y de trato de las personas con discapacidad, evitando discriminaciones directas o indirectas por motivo o razón de discapacidad, cumpliendo a tal efecto las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público por las personas con discapacidad en los plazos y términos establecidos en la normativa sectorial de aplicación.

4. Se prohibirán también las discriminaciones por razón de orientación sexual, expresión de género e identidad sexual y de género”.

Motivación: La limitación de acceso a un establecimiento abierto al público es discriminatoria y carece de justificación en la sociedad actual. Por otro lado, la palabra “evitarán” referida a cualquier discriminación es insuficiente.

**ENMIENDA NÚM. 14****FORMULADA POR EL  
G.P. EH BILDU NAFARROA**

Enmienda de adición de un nuevo apartado 4 al artículo 11, que quedaría redactado de la siguiente manera:

“4. No podrán asignarse diferentes precios a idénticos productos o servicios puestos a disposición de las personas consumidoras y usuarias en función del género de la persona destinataria”.

Motivación: Se incluye un nuevo punto para establecer la prohibición de la discriminación en los precios en función del género.

**ENMIENDA NÚM. 15****FORMULADA POR EL  
G.P. EH BILDU NAFARROA**

Enmienda de adición de un nuevo apartado f) al artículo 12, que quedaría redactada de la siguiente manera:

“f) Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a recibir la información sobre bienes y servicios en las dos lenguas oficiales de Navarra y a utilizar cualquiera de las lenguas oficiales en sus relaciones de consumo”.

Motivación: Se añade un nuevo apartado f) para incluir los derechos lingüísticos entre los derechos básicos de las personas consumidoras y usuarias.

**ENMIENDA NÚM. 16****FORMULADA POR EL  
G.P. NAVARRA SUMA**

Enmienda de supresión del artículo 13.

Motivación: Se trata de un artículo que recoge derechos ideales, no exigibles y retóricos que carece de sentido incorporar al articulado. En todo caso deberían recogerse en la exposición de motivos.

**ENMIENDA NÚM. 17****FORMULADA POR EL  
G.P. NAVARRA SUMA**

Enmienda de modificación del artículo 14, que quedaría redactado de la siguiente manera:

“Artículo 14. Derecho a disponer de bienes y servicios sin riesgo para la salud ni para la seguridad.

1. De acuerdo con lo previsto en la normativa tanto de la Unión Europea como del Estado, los bienes y servicios puestos en el mercado no podrán suponer riesgo alguno para la salud ni para la seguridad de las personas consumidoras o usuarias, siempre que se utilicen en condiciones normales o razonablemente previsibles, o supongan únicamente riesgos mínimos, compatibles con el uso del producto o servicio y considerados admisibles dentro de un nivel elevado de protección de la salud y seguridad.

2. El Gobierno de Navarra exigirá, de acuerdo con la normativa europea y nacional, la utilización de etiquetas informativas accesibles de carácter obligatorio sobre este tipo de riesgos e impulsará la autorregulación y regulación compartida en este ámbito. Se garantizará por parte de las administraciones públicas un uso adecuado y proporcionado de estos instrumentos”.

Motivación: En una ley de actualización de preceptos garantistas de protección de los consumidores carece de sentido la voluntariedad de etiquetar productos de riesgo.

**ENMIENDA NÚM. 18****FORMULADA POR EL  
G.P. EH BILDU NAFARROA**

Enmienda de adición de un nuevo apartado 3 al artículo 14, que quedaría redactado de la siguiente manera:

“3. El Gobierno de Navarra adoptará las medidas pertinentes para garantizar, especialmente, la seguridad de los bienes y servicios destinados al consumo infantil, así como a colectivos en situación de vulnerabilidad”.

Motivación: Se añade un nuevo apartado para establecer la obligación de adoptar medidas dirigidas a garantizar de manera especial la salud y la seguridad de los menores de edad y de los colectivos en situación de vulnerabilidad.

**ENMIENDA NÚM. 19****FORMULADA POR EL  
G.P. EH BILDU NAFARROA**

Enmienda de modificación del artículo 16, que quedaría redactado de la siguiente manera:

“Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a exigir que los bienes y servicios tengan la calidad, idoneidad y conformidad derivadas de la oferta, la promoción y la publicidad que se realicen, así como del contrato y la normativa aplicable”.

Con tal fin, las administraciones públicas con competencia en materia de consumo, para proteger los legítimos intereses económicos y sociales de las personas consumidoras o usuarias, adoptarán medidas para evitar la comercialización tanto de bienes como de servicios cuyas características distintivas puedan inducir a error sobre sus elementos de composición, presentación, origen o procedencia.

Motivación: Mejorar la redacción del texto.

#### **ENMIENDA NÚM. 20**

FORMULADA POR EL  
**G.P. NAVARRA SUMA**

Enmienda de modificación del artículo 23, que quedaría redactado de la siguiente manera:

“Artículo 23. Indemnizaciones y resarcimiento del daño.

De acuerdo con la legislación vigente en materia de consumo, las personas consumidoras o usuarias tienen derecho a la compensación efectiva, a la devolución de las cantidades abonadas indebidamente y a la reparación, resarcimiento e indemnización de los daños y perjuicios debidamente acreditados, en su caso, sufridos a consecuencia de la adquisición o utilización de bienes y servicios, como consecuencia de la responsabilidad contractual, fundada en la falta de conformidad de los bienes o servicios o en cualquier otra causa de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato, durante al menos los dos primeros años transcurridos desde su adquisición”.

Motivación: Se trata de establecer un periodo de tiempo concreto en el que la ley garantice con éxito el ejercicio del derecho de reclamación. El tiempo de dos años es el general establecido como garantía por normativa europea.

#### **ENMIENDA NÚM. 21**

FORMULADA POR EL  
**G.P. EH BILDU NAFARROA**

Enmienda de modificación del apartado 3 del artículo 24, que quedaría redactado de la siguiente manera:

“3. En los servicios y suministros de interés económico general que se pretenden con carácter continuado como los energéticos y de telecomunicaciones, la empresa pondrá a disposición de las personas consumidoras o usuarias un teléfono gratuito u otro cauce inmediato y eficaz para la atención de averías y avisos de carácter urgente, que estará en funcionamiento 24 horas al día todos los días al año”.

Motivación: Se regula la gratuidad del teléfono para gestión de averías y avisos de carácter urgente en los servicios y suministros de interés económico general.

#### **ENMIENDA NÚM. 22**

FORMULADA POR EL  
**G.P. EH BILDU NAFARROA**

Enmienda de adición para añadir un nuevo artículo 24 bis), que quedaría redactado de la siguiente manera:

“Artículo 24 bis. Código de Buenas Prácticas.

1. Las Administraciones públicas promoverán las buenas prácticas como instrumento para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias y de mejora de la regulación de mercado.

2. En la elaboración de estos códigos participarán las organizaciones de personas consumidoras y sectores afectados.

3. La adopción por parte de las personas empresarias de códigos de buenas prácticas tendrá carácter voluntario y será independiente de las actividades de inspección, control y verificación que desarrollen las administraciones públicas competentes.

4. Reglamentariamente se establecerán los requisitos y las condiciones para el reconocimiento oficial de los códigos de buenas prácticas”.

Motivación: Se regulan los códigos de buenas prácticas.

#### **ENMIENDA NÚM. 23**

FORMULADA POR EL  
**G.P. NAVARRA SUMA**

Enmienda de modificación del artículo 25, que quedaría redactado de la siguiente manera:

“Artículo 25. Quejas, reclamaciones y denuncias.

1. Las personas consumidoras o usuarias, de forma individual o actuando por medio de asociaciones u organizaciones que las representan, podrán formular y presentar quejas, reclamaciones y denuncias tanto frente las personas empresarias o profesionales como ante los organismos administrativos competentes en materia de consumo.

2. Se entiende por queja la manifestación de una persona consumidora por la que comunica a la empresa unos hechos que, si bien no constituyen infracción administrativa ni suponen vulneración de los derechos del consumidor, han afectado al normal funcionamiento de la relación de consumo produciendo insatisfacción en la persona consumidora.

3. Se entiende por reclamación la exposición de un conflicto surgido en la relación de consumo mediante la que se solicita una solución al mismo ante cualquier organismo de consumo. Para poder presentar una reclamación será requisito necesario acreditar haber reclamado previamente ante la persona empresaria o profesional y no haber obtenido respuesta en el plazo legal establecido, o bien haberla recibido en sentido no satisfactorio a sus intereses.

4. Se entiende por denuncia aquella comunicación dirigida a la administración competente en materia de consumo que informe de la existencia de unos hechos, circunstancias o acontecimientos que pueden vulnerar la normativa de consumo.

Las denuncias presentadas serán examinadas por la autoridad de consumo, pudiendo dar lugar a la realización de actuaciones previas en orden al esclarecimiento de los hechos y a la posterior incoación de un procedimiento sancionador en el caso de que se apreciara la existencia de infracción administrativa, así como a la adopción de las medidas cautelares que fueran precisas o bien a la adopción de un acuerdo motivado de archivo si no se apreciara la existencia de infracción en relación con la denuncia presentada.

La Administración pública competente comunicará el acuerdo o resolución adoptada a la persona o asociación de personas consumidoras o usuarias denunciante.

Si en la denuncia faltan los requisitos necesarios y la persona denunciante puede subsanar esta carencia, la Administración competente le concederá un plazo no inferior a diez días para que lo haga, apercibiéndole de que en el caso de no hacerlo se procederá al archivo de la denuncia.

Cuando el órgano al que se ha dirigido la denuncia no sea el competente por razón de la materia o del territorio, se enviará al órgano que tiene atribuida la competencia material o territorial, comunicándolo igualmente a la persona u organización denunciante”.

Motivación: Se trata de aclarar que para que sea reclamación solo cabe ante organismos de consumo.

#### **ENMIENDA NÚM. 24**

##### **FORMULADA POR EL G.P. EH BILDU NAFARROA**

Enmienda de modificación de los apartados a) y c) del artículo 26, que quedarían redactados de la siguiente manera:

“a) La racionalidad en el consumo de bienes y la utilización del servicio, fomentando la economía circular de los bienes de consumo.

b) (...)

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

Motivación: Se mejora la redacción del texto.

#### **ENMIENDA NÚM. 25**

##### **FORMULADA POR EL G.P. EH BILDU NAFARROA**

Enmienda de adición de un nuevo apartado e) al artículo 26, que quedaría redactado de la siguiente manera:

“d) Facilitar la comprensión y la utilización de la información en materia de consumo”.

Motivación: Mejorar la redacción del texto

#### **ENMIENDA NÚM. 26**

##### **FORMULADA POR EL G.P. EH BILDU NAFARROA**

Enmienda de modificación del apartado 2 del artículo 31, que quedaría redactado de la siguiente manera:

“2. El derecho a la representación, participación y consulta de las personas consumidoras o usuarias será ejercido por las asociaciones u organizaciones de personas consumidoras o usuarias directamente o a través de su represen-

tación en el Consejo Navarro de Consumo. Se fomentará la participación de las mujeres en el asociacionismo de las personas consumidoras y usuarias”.

Motivación: Se añade un nuevo párrafo para establecer la obligación de la administración de fomentar la participación de las mujeres en el asociacionismo.

#### **ENMIENDA NÚM. 27**

##### **FORMULADA POR EL G.P. NAVARRA SUMA**

Enmienda de modificación del artículo 33, que quedaría redactado de la siguiente manera:

“Artículo 33. Principios de actuación.

1. Las asociaciones u organizaciones de personas consumidoras o usuarias deben actuar para el cumplimiento de sus fines de acuerdo con los criterios de transparencia e independencia frente a los operadores del mercado y a los poderes públicos. A estos efectos, no se considera falta de independencia la obtención de subvenciones u otros recursos públicos concedidos sobre la base de criterios objetivos.

2. Las asociaciones y organizaciones de personas consumidoras o usuarias desarrollarán sus actuaciones de acuerdo con los principios de buena fe, lealtad y diligencia, no pudiendo divulgar datos que no se encuentren respaldados por acreditaciones, resultados analíticos o controles de calidad realizados por entidades, empresas u organismos acreditados oficialmente para tal fin, sin perjuicio de su derecho a interponer las correspondientes acciones que estimen oportunas”.

Motivación: Se trata de asegurar con mayor claridad que los datos que se divulguen son ciertos y están respaldados.

#### **ENMIENDA NÚM. 28**

##### **FORMULADA POR EL G.P. EH BILDU NAFARROA**

Enmienda de adición de un nuevo capítulo VI bis, con el siguiente tenor literal:

“Capítulo VI bis. Derechos lingüísticos.

Artículo 37 bis. Derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias

1. Para garantizar los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias estableci-

das en la presente ley, las administraciones públicas deberán llevar a cabo, entre otras, las siguientes medidas dirigidas a promover y fomentar:

a) La presencia de las dos lenguas oficiales en las relaciones con las personas consumidoras.

b) El uso del euskera en la presentación y etiquetado.

c) El uso del euskera en la atención al público.

2. En los servicios de carácter básico de interés general se implementarán medidas para garantizar que las comunicaciones dirigidas a las personas consumidoras y usuarias se realicen en las dos lenguas oficiales.

3. Para cumplir con estos objetivos la Administración, en colaboración con Euskarabidea, impulsará la elaboración de planes lingüísticos”.

Motivación: Se regulan los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias sin perjuicio de la normativa sectorial.

#### **ENMIENDA NÚM. 29**

##### **FORMULADA POR EL G.P. EH BILDU NAFARROA**

Enmienda de modificación del apartado 1 del artículo 38, que quedaría redactado de la siguiente manera:

“1. El Consejo Navarro de Consumo es el órgano de representación, consulta y participación en esta materia. De él formaran parte representantes de las asociaciones u organizaciones de personas consumidoras o usuarias, de las asociaciones de personas empresarias o profesionales, de la Cámara oficial de Comercio, Industria y Servicios de Navarra, y de las administraciones públicas. Se procurará que la composición del consejo cumpla con los criterios de paridad”.

Motivación: Incluir criterios de paridad en la composición del Consejo.

#### **ENMIENDA NÚM. 30**

##### **FORMULADA POR EL G.P. NAVARRA SUMA**

Enmienda de supresión del artículo 39.

Motivación: No aporta nada en el articulado. En todo caso, forma parte de la filosofía de la ley y debería ir en una exposición de motivos.

**ENMIENDA NÚM. 31****FORMULADA POR EL  
G.P. EH BILDU NAFARROA**

Enmienda de modificación del punto 1 del artículo 45, que quedaría redactado de la siguiente manera:

“1. Los principios de la mediación de consumo son la voluntariedad, la buena fe, la neutralidad, la imparcialidad, la confidencialidad, la universalidad y la gratuidad”.

Motivación: Se propone garantizar el carácter gratuito de servicio de mediación de consumo.

**ENMIENDA NÚM. 32****FORMULADA POR EL  
G.P. EH BILDU NAFARROA**

Enmienda de adición de un nuevo apartado 3 al artículo 46 con el siguiente tenor literal:

“3. Los órganos de contratación de las distintas administraciones públicas de Navarra, podrán considerar la adhesión a procesos de mediación como criterio de adjudicación o condición de ejecución en aquellos casos en los que el contrato suponga una prestación a las personas consumidoras o usuarias”.

Motivación: Se introduce la posibilidad de establecer la mediación como criterio de adjudicación o criterio de ejecución en la contratación pública, como medida de fomento y promoción de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en materia de consumo.

**ENMIENDA NÚM. 33****FORMULADA POR EL  
G.P. NAVARRA SUMA**

Enmienda de modificación del artículo 48, que quedaría redactado de la siguiente manera:

“Artículo 48. Promoción y procedencia del arbitraje consumo.

1. La Junta Arbitral de Consumo de Navarra es el órgano administrativo responsable de la promoción y el desarrollo del arbitraje de consumo en la Comunidad Foral, sin perjuicio de la labor de coordinación con las entidades locales a fin de acercar a las partes este mecanismo alternativo de resolución de conflictos.

2. El Gobierno de Navarra y las entidades locales suscribirán convenios de colaboración para acercar el arbitraje a la ciudadanía en aquellos municipios u otras entidades locales mayores de 5.000 habitantes.

3. La Junta Arbitral intensificará su función de fomento de la adhesión al arbitraje de consumo de las personas empresarias o profesionales, así como de sus respectivas organizaciones representativas, con las que podrá suscribir convenios de colaboración con tal finalidad.

4. El departamento competente en materia de consumo impulsará la actividad de la Junta Arbitral de Consumo de Navarra, dotándola en cada momento de los medios materiales y humanos necesarios para el ejercicio de sus funciones”.

Motivación: En congruencia con alguna otra enmienda que pretende garantizar los efectivos derechos contemplados en la ley, para la mayor parte posible de la población navarra.

**ENMIENDA NÚM. 34****FORMULADA POR EL  
G.P. EH BILDU NAFARROA**

Enmienda de modificación del apartado 2 del artículo 48, que quedaría redactado de la siguiente manera:

“2. El Gobierno de Navarra y las entidades locales podrán suscribir convenios de colaboración para acercar el arbitraje a la ciudadanía, en aquellos municipios u otras entidades locales que así lo soliciten”.

Motivación: suprimimos la referencia a la población o número de solicitudes de arbitraje como criterio para la suscripción del convenio, por ser contrario a los principios de equilibrio y cohesión territorial.

**ENMIENDA NÚM. 35****FORMULADA POR EL  
G.P. EH BILDU NAFARROA**

Enmienda de modificación de la letra a) del apartado 1 del artículo 56, que quedaría redactado conforme al siguiente tenor literal:

“a) Vigilar, verificar y constatar el cumplimiento de la normativa que puede afectar directa o indirectamente, a los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la comercialización de bienes y prestación de servicios, especialmente aquellos destinados a las personas consumidoras

vulnerables y colectivos vulnerables, y a tal efecto, estudiar, preparar y ejecutar las compañías de inspección que se programen en el desarrollo de su actividad”.

Motivación: se incluye la prioridad de vigilar, verificar y constatar el cumplimiento de la normativa que afecte especialmente a las personas y colectivos vulnerables.

### ENMIENDA NÚM. 36

#### FORMULADA POR EL G.P. NAVARRA SUMA

Enmienda de adición de un nuevo punto al artículo 78, que quedaría redactado de la siguiente manera:

“Artículo 78. Infracciones graves.

1. Se calificarán como graves las infracciones calificadas como leves en el artículo anterior cuando concurra uno de los siguientes criterios:

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

b) Lesión grave de los intereses económicos de los consumidores.

c) Cuando la cuantía del beneficio obtenido por la persona empresaria o profesional o el daño causado a la persona consumidora o usuaria sea igual o superior a 10.000 euros.

d) Generalización de la infracción, en cuanto al número de personas destinatarias afectadas por la misma.

e) La reiteración de infracciones consideradas como leves.

2. En todo caso se calificarán como graves las infracciones siguientes:

a) Elaborar, distribuir, ofertar, vender o prestar al público bienes o servicios prohibidos o con modalidades de venta prohibidas, componentes o envases no permitidos o sin contar con las autorizaciones preceptivas u otros controles administrativos impuestos para la protección de las personas consumidoras o usuarias.

b) Desviar para consumo humano y poner a disposición de las personas consumidoras bienes no aptos para ello o destinados específicamente para otros usos.

c) La inclusión de cláusulas abusivas en los contratos que suscriban las personas consumidoras y usuarias o la realización de prácticas abusivas.

d) Resistirse u obstruir las actuaciones de la Inspección de Consumo, tanto por la persona inspeccionada como por sus representantes, así como impedir o dificultar el acceso del personal inspector a los locales y dependencias para hacer visitas de inspección y control.

e) Incumplir medidas adoptadas por la administración, incluidas las de carácter cautelar, en especial manipular, trasladar o disponer sin autorización de bienes inmovilizados o muestras depositadas reglamentariamente, así como actuar con falta de diligencia respecto a la obligación de custodia de la mercancía inmovilizada.

f) Incumplir las obligaciones de información relativas a las entidades acreditadas de resolución de conflictos, en los términos del artículo 40 de la ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013, de resolución alternativa de litigios en materia de consumo”.

Motivación: La reiteración de conductas graves debe tener una consideración punitiva mayor para disuadir de su realización.

### ENMIENDA NÚM. 37

#### FORMULADA POR EL G.P. NAVARRA SUMA

Enmienda de modificación del artículo 79, que quedaría redactado de la siguiente manera:

“Artículo 79. Infracciones muy graves.

Son infracciones muy graves:

1. Aquellas que causen un perjuicio a la persona consumidora o usuaria superior a 100.000 euros.

2. Las conductas descritas como graves que produzcan una alteración social que origine alarma o desconfianza en las personas consumidoras o usuarias o que les perjudique con carácter general con relación a un sector económico.

3. Ejercer represalias o cualquier otra forma de presión al personal al servicio de las administraciones públicas encargado de las funciones establecidas por la presente ley foral”.

Motivación: El punto 1 original no está justificado. El perjuicio debe ser castigado, pero el beneficio no puede resultar agravante si no ha existido perjuicio.