



MEMORIA JUSTIFICATIVA Y DE ANÁLISIS DE IMPACTO NORMATIVO DEL ANTEPROYECTO DE LEY DE GARANTÍAS Y MEDIOS PARA LA RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS EN MATERIA DE CONSUMO.

INTRODUCCIÓN

Esta iniciativa legislativa pretende garantizar a las personas consumidoras residentes en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha el acceso a mecanismos de calidad, independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos para la resolución alternativa de conflictos en materia de consumo surgidos entre una persona consumidora o usuaria y una empresa, entidad o profesional.

I. OPORTUNIDAD

Una de las líneas estratégicas en las políticas de la Unión Europea es el fomento del uso de los procedimientos de alternativos de resolución de conflictos. A esta finalidad atiende la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, norma complementada por otras específicamente dirigidas a los conflictos en materia de consumo como el Reglamento UE/524/2013, de 21 de mayo, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE o la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE, traspuesta a nuestro ordenamiento por la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

En estos instrumentos se parte de la idea de que la mejora de los medios alternativos a procedimientos sustanciados en sede judicial para la solución de conflictos en materia de consumo representa, sin lugar a duda, una de las herramientas más eficaces para reforzar la protección de las personas consumidoras. Se persigue establecer mecanismos ágiles y efectivos que permitan a la persona consumidora elegir e incluso, tener un papel activo en la consecución de una solución al conflicto a través de procedimientos informales, con o sin la intervención de un tercero, gratuitos para la persona consumidora y que posibiliten el planteamiento de acuerdos, soluciones eficaces y abiertas del conflicto. En definitiva, se viene a proveer de instrumentos que brinden de una adecuada protección a la ciudadanía en sus relaciones de consumo más allá del derecho la tutela de los órganos jurisdiccionales en aplicación del artículo 24 CE.

De ahí la conveniencia de elaboración de esta norma de carácter transversal y con una finalidad esencialmente unificadora, que viene a recoger en un único instrumento, totalmente adaptado a las más recientes normas europeas y nacionales, los distintos medios de solución de conflictos en materia de consumo de naturaleza no jurisdiccional, tanto aquellos de carácter autocompositivo (mediación, conciliación, negociación) como el arbitraje de consumo sustituyendo, en estos ámbitos, a la normativa anteriormente vigente.



Por tanto, según la Ley 39/2015, del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas, quedan justificadas las razones de interés general que han motivado esta norma y los fines perseguidos.

II. FINES Y OBJETIVOS

El anteproyecto de ley tiene por objeto:

- a) Determinar el marco jurídico general aplicable a los métodos alternativos de resolución de conflictos en materia de consumo en el ámbito de la Comunidad Autónoma.
- b) Regular el procedimiento para la acreditación de las entidades de resolución alternativa de conflictos en el ámbito de la Comunidad Autónoma y las obligaciones que deben de asumir.
- c) Garantizar el conocimiento por las personas consumidoras de la existencia de los métodos alternativos de resolución de conflictos en materia de consumo y de las entidades de resolución acreditadas a tal fin, mediante el establecimiento de la obligación de información de las empresas y profesionales y la actuación de las Administraciones Públicas competentes en el ámbito de la Comunidad Autónoma.

En la elaboración de este anteproyecto de ley se han respetado los principios de buena regulación establecidos en el artículo 129.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en cuanto que han quedado justificadas las razones de interés general que han motivado esta iniciativa normativa, se han identificado de forma clara los fines perseguidos y las razones por las que se ha considerado que esta iniciativa normativa es el instrumento más adecuado para garantizar su consecución.

En virtud del principio de proporcionalidad y eficiencia, el anteproyecto de ley contiene la regulación imprescindible para atender la necesidad que se plantea, sin que mediante la misma se establezcan medidas restrictivas de derechos a la ciudadanía de la Región, siendo que las obligaciones que se establecen son coherentes con las reformas en la normativa estatal que se encuentran en proceso de aprobación y no genera cargas administrativas e innecesarias, ni afecta a gastos o ingresos presentes o futuros.

También se ha tenido en cuenta el principio de seguridad jurídica, con el objetivo de lograr un texto claro, integrado con el resto de las normas del ordenamiento, así como el principio de transparencia para posibilitar el acceso de los y las potenciales destinatarias a los documentos propios de su proceso de elaboración, y su participación activa en dicho proceso.

III. ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

Este anteproyecto de ley está contemplado en el Plan Anual Normativo 2021, no existiendo alternativa regulatoria para el cumplimiento de su objeto.



IV. CONTENIDO

El anteproyecto de ley está estructurado en Exposición de Motivos, cincuenta y ocho artículos y cuatro Títulos. Además, se incluyen una disposición derogatoria y una disposición final relativa a su entrada en vigor.

En el Título Preliminar se recogen las disposiciones generales referidas al objeto, ámbito de aplicación de la ley y definiciones, contenidos en el Capítulo Primero, así como los principios informadores de la ley, que se contemplan en su Capítulo Segundo, y que, en sí mismos, constituyen una representativa declaración de intenciones y una clara vocación de lograr una protección reforzada de las personas consumidoras. Respecto de la vigencia de la norma, no existe una referencia específica por lo que se entiende que aquella es indefinida. El Capítulo tercero regula el acceso a los medios alternativos de resolución de conflictos, contemplando la información que debe recibir la persona consumidora y el procedimiento en sí, así como los efectos de la presentación de la solicitud.

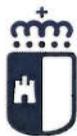
El Título I, que se estructura en tres capítulos, está dedicado a las entidades de resolución alternativa de conflictos, estableciendo los requisitos y procedimiento de acreditación y algunos aspectos organizativos, con especial atención al cumplimiento del deber de información, pilar básico para una correcta protección de la persona consumidora.

En el Título II recoge en sus dos capítulos el arbitraje de consumo, que, como no podía ser de otro modo, ocupa una importante parte de esta regulación con una visión actual y renovada de un instrumento que lleva décadas utilizándose como medio de solución de conflictos y para el que, como consecuencia de la experiencia previa, se han previsto algunas actualizaciones con la finalidad de impulsar su utilización. A este respecto juega un papel fundamental la Junta Arbitral de Consumo de Castilla-La Mancha, acreditada como entidad de resolución alternativa mediante Resolución de 15 de junio de 2018, de la Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, conforme a lo establecido en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, 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.

El Título III se compone de dos capítulos y está dedicado a los métodos autocompositivos, poniendo especial acento en la mediación, sin perjuicio de la utilización de cualesquiera otros métodos y cauces informales de que las partes quieran valerse, incluida la conciliación y la negociación. Ocupan en esta parte una posición importante los artículos dedicados a regular los requisitos para intervenir como persona mediadora o conciliadora, las obligaciones y derechos de las instituciones de mediación y algunos aspectos relativos al desarrollo de estos métodos alternativos de solución de conflicto.

V. TITULOS COMPETENCIALES.

El artículo 51.1 de la Constitución Española establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de las personas consumidoras y usuarias, protegiendo,



mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de las mismas.

El artículo 32.6 del Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha, aprobado por la Ley Orgánica 9/1982, de 10 de agosto, establece que, en el marco de la legislación básica del Estado y, en su caso, en los términos que la misma establezca, es competencia de la Junta de Comunidades el desarrollo legislativo y la ejecución en materia de defensa de las personas consumidoras, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria del Estado, las bases y coordinación general de la sanidad, en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y en los números 11, 13 y 16 del apartado 1 del artículo 149 de la Constitución.

Por otra parte, la base competencial de esta regulación reside en la disposición adicional primera de la Ley 3/2019, de 22 de marzo, del Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla-La Mancha y en el Decreto 87/2019, de 16 de julio, por el que se establecen la estructura orgánica y las competencias de los distintos órganos de la Consejería de Desarrollo Sostenible, modificado por el Decreto 276/2019, de 17 de diciembre.

VI. IMPACTO ECONÓMICO Y PRESUPUESTARIO Y ANÁLISIS DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LA COMPETENCIA Y LA COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS

Desde el punto de vista económico, este anteproyecto de ley no tiene impacto.

Desde el punto de vista presupuestario, este anteproyecto de ley tiene impacto presupuestario.

Desde el punto de vista de la competencia y la competitividad de las empresas, no tiene impacto en la competencia y competitividad de las empresas.

No obstante, se considera que la aprobación de este proyecto de decreto puede tener efectos positivos sobre la economía derivados de la mejora en la calidad de prestación del servicio y competitividad de las empresas en beneficio de las personas consumidoras y usuarias.

VII. IMPACTO DE GÉNERO, EN LA INFANCIA Y EN LA FAMILIA.

En cuanto al impacto por razón de género, previsiblemente esta norma puede tener impacto sobre los objetivos de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, siendo además que en su redacción se ha observado la utilización de un lenguaje inclusivo

No obstante, el informe de impacto de género será elaborado por la Unidad de Igualdad de Género de la Consejería de Desarrollo Sostenible.

Respecto de la infancia y la familia, el anteproyecto de ley no tiene impacto alguno.

En cuanto a otros impactos, el anteproyecto también atiende las relativas a la accesibilidad universal y no discriminación de personas con capacidades diferentes.



Castilla-La Mancha

VIII. CARGAS ADMINISTRATIVAS.

El análisis de las cargas administrativas será objeto de informe independiente evacuado por la persona responsable de calidad e innovación de la Consejería de Desarrollo Sostenible.

IX. ANÁLISIS SOBRE COSTE-BENEFICIO.

No existen costes económicos adicionales, con lo cual los beneficios repercuten sobradamente en la regulación de esta normativa.

Toledo, 28 de junio de 2021

EL DIRECTOR GENERAL DE AGENDA 2030 Y CONSUMO



Fdo.: Ramón Lara Sánchez

