



INFORME DE IMPACTO DE GÉNERO DEL ANTEPROYECTO DE LEY DE GARANTÍAS Y MEDIOS PARA LA RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS EN MATERIA DE CONSUMO

A. IDENTIFICACIÓN DE LA NORMA, ÓRGANO PROMOTOR Y MARCO LEGAL

Denominación de la norma:

Ley de garantías y medios para la resolución alternativa de conflictos en materia de consumo.

Órgano administrativo que lo promueve:

La Dirección General de Agenda 2030 y Consumo de la Consejería de Desarrollo Sostenible.

Referencia Normativa:

La igualdad entre mujeres y hombres es un derecho universal reconocido jurídicamente en todos los instrumentos internacionales sobre derechos humanos, entre los que destaca la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer, aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas el 18 de diciembre de 1979 y ratificada por España el 5 de junio de 1984.

Igualmente, es un principio fundamental de la Unión Europea (UE) en virtud del artículo 2 del Tratado de la Unión Europea y el artículo 8 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea. Asimismo, en el artículo 23 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea se consagra también el derecho a la igualdad de trato entre hombres y mujeres en todos los ámbitos.

En nuestro ordenamiento jurídico, la Constitución consagra en su artículo 14 el derecho a la igualdad y a la no discriminación por razón de sexo. Además, el artículo 9.2 establece la obligación de los poderes públicos de promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas, y de remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos en la vida política, económica, cultural y social.

El Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha, en su artículo 4.2 se pronuncia en términos análogos al citado artículo de la Constitución Española. Por otro lado, el artículo 4.3 encomienda a la Junta de Comunidades propiciar la efectiva igualdad del hombre y de la mujer, promoviendo la plena incorporación de ésta a la vida social y superando cualquier discriminación laboral, cultural, económica o política.



El desarrollo de estos derechos se ha materializado en la aprobación de leyes y la implantación de políticas públicas encaminadas a conseguir la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, como son La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres o la Ley 12/2010, de igualdad entre mujeres y hombres de Castilla-La Mancha.

En ambas leyes se ha introducido la obligación de que todo proyecto normativo vaya acompañado de un informe de impacto por razón de género de las medidas que se establezcan en el mismo, cuestión que ya adelantó la ley 30/2003, de 13 de octubre, sobre medidas para incorporar la valoración del impacto de género en las disposiciones normativas que elabore el gobierno.

En la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, es el artículo 6.3 de la ley 12/2010 el que dispone la obligatoriedad de incorporar un informe sobre impacto por razón de género que analice los posibles efectos sobre las mujeres y los hombres y establezca medidas que desarrollen el principio de igualdad en todos los anteproyectos de ley, disposiciones de carácter general y planes que se sometan a la aprobación del Consejo de Gobierno de Castilla-La Mancha.

B. ANÁLISIS DE LA PERTINENCIA DE GÉNERO

Objeto de la norma

La *Ley de garantías y medios para la resolución alternativa de conflictos en materia de consumo* tiene por objeto 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.

Contenido de la norma

El anteproyecto de ley consta de 49 artículos distribuidos en cuatro títulos, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y dos disposiciones final.

El Título Preliminar consta de dos capítulos: el primero comprende el objeto, el ámbito de aplicación de esta ley y definiciones; el segundo, los principios aplicables a la resolución alternativa de conflictos en materia de consumo.

El Título I, *De las personas y entidades mediadoras o conciliadoras en materia de consumo*, contiene dos capítulos: el primero de ellos se refiere a la acreditación de dichas personas y entidades; y el segundo a los deberes de las personas y entidades mediadoras o conciliadoras.



El Título II “ *De la mediación y conciliación en materia de consumo*” contiene dos capítulos: el primero, se refiere a la información y acceso a los procedimientos de mediación o conciliación en materia de consumo; el segundo, regula el procedimiento; y el tercero, los derechos y obligaciones de las personas y entidades mediadoras o conciliadoras en materia de consumo.

:

El Título III “Arbitraje de consumo. La Junta Arbitral”, se encarga de definir todos los aspectos relacionados con el procedimiento del arbitraje del consumo y en concreto trata lo referido a la Junta Arbitral de Consumo. Se divide en dos capítulos: el primero el capítulo primero define y contextualiza el arbitraje de consumo; y el capítulo segundo regula todos los aspectos relativos a la Junta Arbitral de Consumo de Castilla-La Mancha.

Por último, se establece una disposición derogatoria, una disposición transitoria y dos disposiciones finales.

Análisis de la situación de partida

La presente Ley de garantías y medios para la resolución alternativa de conflictos en materia de consumo viene a dar cumplimiento a una consolidada política legislativa europea y nacional encaminada a subrayar la importancia de la utilización de estos mecanismos de resolución alternativa de conflictos y la necesidad de mejorar su implantación como instrumento para el fortalecimiento de los instrumentos de tutela de los derechos de las y los ciudadanos.

Se trata de una norma de carácter transversal y con una finalidad esencialmente unificadora, que viene a recoger en un único instrumento los distintos medios de solución de conflictos 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.

Su ánimo por tanto es seguir reforzando la protección de las personas consumidoras en consonancia con los preceptos ya desarrollados en la vigente Ley 3/2019, de 22 de marzo, del Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla-La Mancha.

Las últimas cifras de gasto medio anual de los hogares computadas por el Instituto Nacional de Estadística (INE, 2021)¹ ponen de manifiesto que la vivienda y suministros (9.893,03 euros), la alimentación (4.805,82 euros) y el transporte (3.230,17 euros) son,

¹ <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=24900>



por este orden, los productos que concentran el consumo de la ciudadanía española. Son altas también las cifras en epígrafes como la hostelería y el alojamiento (*restaurantes y hoteles*), *otros bienes y servicios* y *ocio y cultura*. Desafortunadamente el INE no contempla la variable sexo en esta encuesta presupuestaria, por lo que no se puede advertir la perspectiva de género y por tanto tener más pistas sobre la responsabilidad en la adquisición de bienes y servicios y también sobre la responsabilidad en un contexto de posibles reclamaciones. En este punto es interesante valorar por otro lado el aumento de hogares unipersonales femeninos en la última década: según el INE, estos prácticamente se han duplicado² mientras que los índices de los masculinos se han mantenido en parámetros más estables y no tan significativos numéricamente. En esta línea sería oportuno que análisis futuros atendiesen de igual modo a la recientemente reformulada conceptualización de personas consumidoras y usuarias vulnerables, recogida en el Real Decreto-ley 1/2021³, así como tener en cuenta otras variables fundamentales tales como el ámbito rural y urbano. Este último aspecto ha puesto en valor en la *Encuesta de Hábitos de Consumo 2021*⁴, elaborada por la Mesa de Participación de Asociaciones de Consumidores (MPAC): las personas del entorno rural han asegurado sentirse más vulnerables en *15 puntos más* que aquellas que viven en la ciudad. El análisis de la MPAC es una de las escasas fuentes a nivel estatal que presentan la perspectiva de género en el terreno de la reclamación, detectando diferencias muy sutiles: un 39% de quejas presentadas por varones frente a un 37% presentadas por mujeres.

En cuanto a sectores de consumo, señalar el último análisis de la Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Andalucía (FACUA, 2022)⁵ que pone de manifiesto cómo la banca y las empresas de servicios financieros están protagonizando de forma destacada el conflicto con las personas usuarias, un foco antaño acaparado por las empresas de telecomunicaciones. Empresas energéticas, telecomunicaciones, compra y reparación de vehículos y la sanidad son los otros sectores en los que las cifras de reclamaciones son más abultadas. Tampoco este estudio presenta datos con perspectiva de género.

El informe *Compras online en España 2021*⁶, elaborado por la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Digital del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, indica que las vías más habituales de la ciudadanía a la hora de

² <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?tpx=48856#!tabs-grafico>

³ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2021-793>

⁴ <https://mesaparticipacion.com/mpac-resultados-encuesta-habitos-y-consumo-2021/>

⁵ <https://www.elperiodico.com/es/economia/20220203/quejan-consumidores-13188296>

⁶ <https://www.ontsi.es/sites/ontsi/files/2021-12/informecomprasonlinespa%C3%B1a2021.pdf>



presentación una reclamación son, por este orden: la atención al cliente o el contacto directo con la tienda donde adquirió el producto (70% de casos), muy distanciada de la queja pública en redes sociales o foros (13,8%), y la presentada a “organismos de la Administración Pública” (7%). Cifras pertinentes ya que dan cuenta de la distancia que la ciudadanía siente hacia el posible apoyo que la Administración puede brindarle en estos asuntos, revelando el desconocimiento de los mecanismos puestos a su disposición. Se pone así de manifiesto la importancia de la presente Ley del Gobierno de Castilla-La Mancha que implanta la resolución alternativa de conflictos para fortalecer los instrumentos de tutela de los derechos de la ciudadanía.

De todo lo expuesto se deduce que contemplar la perspectiva de género tanto en la normativa y documentación relacionada con los derechos de las personas consumidoras como en la recogida de información relativa a hábitos de consumo y reclamaciones es fundamental para conocer una realidad completa y no sesgada de la ciudadanía que consume. Se posibilitará así que tanto hombres como mujeres, en el ámbito rural y urbano, sientan la misma protección a la hora de ejercer su derecho a la reclamación.

C. PREVISIÓN DE EFECTOS SOBRE LA IGUALDAD DE GÉNERO

La ley de garantías y medios para la resolución alternativa de conflictos en materia de consumo tiene como finalidad 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.

En cuanto a la incorporación de la perspectiva de género, esta queda explicitada en los siguientes apartados:

- En el artículo 45, que establece la composición de la Junta Arbitral de Consumo, se establece expresamente que la composición tenderá a la consecución del principio de participación equilibrada de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley 12/2010, de 18 de noviembre de Igualdad entre Mujeres y Hombres de Castilla-La Mancha.
- En el artículo 46 “órganos arbitrales” y en el artículo 47 “órganos arbitrales especializados” también se regula la composición equilibrada de dichos órganos.
- En el artículo 14: “requisitos para actuar como persona mediadora o conciliadora”, se establecen como requisitos los siguientes:



1.- Estar al corriente de los principios de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres, de conformidad con la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

2.- En el caso de entidades que cuenten con 50 o más personas en su plantilla, deberán contar con un Plan de Igualdad, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo.

Por otro lado, cabe resaltar que la aplicación del principio de igualdad de género aparece explicitada en lo referido a la redacción del articulado al emplearse el lenguaje inclusivo, de conformidad con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 12/2010, de 18 de diciembre, de igualdad entre mujeres y hombres de Castilla-La Mancha.

D. VALORACIÓN DEL IMPACTO DE GÉNERO

Con todo lo expuesto se puede concluir que previsiblemente la aprobación de esta norma puede favorecer la igualdad de género al contemplar acciones positivas en la consecución del objetivo de la igualdad, concretamente, al haber incorporado la perspectiva de género como un principio transversal materializado en aspectos concretos, de conformidad con en el artículo 5 de la Ley 12/2010, de 18 de noviembre, de Igualdad entre Mujeres y Hombres de Castilla-La Mancha, así como por la utilización de un lenguaje inclusivo, regulado en el artículo 10 de la citada ley.

Se concluye por tanto que la **valoración de impacto de género es positiva.**

En Toledo, en la fecha señalada en la huella digital.

LA SECRETARIA GENERAL

Firmado digitalmente el 24-03-2023
por Mercedes Gomez Rodriguez
Cargo: Secretaria General de Desarrollo Sostenible

LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD
DE IGUALDAD DE GÉNERO

Firmado digitalmente en TOLEDO a 24-03-2023
por Cristina Benito Garcia
Cargo: Jefa de Servicio de Desarrollo Normativo, Transparencia e Igualdad de género