

DICTAMEN 3/2000
DEL CONSEJO ECONÓMICO Y SOCIAL, PRECEPTIVO, SOLICITADO POR EL
GOBIERNO DE CANARIAS, SOBRE EL ANTEPROYECTO DE LEY DEL
ESTATUTO DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA COMUNIDAD
AUTÓNOMA DE CANARIAS.

De conformidad con las competencias atribuidas al Consejo por la *Ley 1/1992, de 27 de abril*, previa tramitación de la *Comisión Permanente de Consumo*, y de conformidad con el procedimiento establecido en el *Reglamento de Organización y Funcionamiento, Decreto 312/1993, de 10 de diciembre*, el **Pleno del Consejo Económico y Social aprueba por unanimidad, en sesión del día 11 de diciembre de 2000**, con los requisitos que establece el *artículo 10.1.c) de la precitada Ley 1/1992, de 27 de abril*, el siguiente,

DICTAMEN

I. ANTECEDENTES

- 1.- El *día 8 de noviembre de 2000*, tiene entrada en el Consejo la solicitud del Excmo. Sr. Presidente del Gobierno, de conformidad con lo dispuesto en el **artículo 5.1**, de la *Ley 1/1992, de 27 de Abril, de creación del CES*, de dictamen previo sobre el **Anteproyecto de Ley del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias**, en cumplimiento de lo establecido, según se indica en la solicitud, en el **artículo 4.2 a) de la Ley citada**.

Conforme a lo dispuesto en el **artículo 5.3, de la Ley 1/1992, de 27 de abril**, el dictamen habrá de ser **emitido en el plazo de un mes** contados desde la fecha de la solicitud.

2. A tenor de lo dispuesto en el **artículo 5.2 de la misma Ley 1/1992**, citada, con la solicitud de dictamen se acompaña la siguiente documentación:
- Certificación del acuerdo del **Consejo de Gobierno**. Sesión celebrada el *30 de octubre de 2000*.
 - **Anteproyecto de Ley del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias**, con el siguiente contenido:

Exposición de Motivos

Título I. Disposiciones Generales.

Título II. De la protección jurídica, administrativa y técnica en relación con los derechos de los consumidores y usuarios.

Capítulo I. Derecho a la protección de la salud y la seguridad.

Capítulo II. Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales.

Capítulo III. Derecho a la información.

Capítulo IV. Derecho a la educación.

Capítulo V. Derechos de representación, consulta y participación.

Capítulo VI. Derecho a la reparación e indemnización de daños y perjuicios.

Título III. Control e inspección de Consumo.
Título IV. Medidas cautelares y preventivas.
Título V. De la Potestad sancionadora.
Título VI. Competencias de las Administraciones Públicas.
Disposición transitoria primera.
Disposición transitoria segunda.
Disposición transitoria tercera.
Disposición transitoria cuarta.
Disposición final primera.
Disposición final segunda.

3. La Secretaría General del Consejo informa sobre la **admisión a trámite** de la solicitud del dictamen.
4. El Presidente del Consejo, tal y como establece el **artículo 28.4 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo Económico y Social**, acuerda remitir la solicitud del dictamen previo y sus antecedentes a la **Comisión Permanente de Trabajo de Consumo**, para la preparación del Proyecto de Dictamen y su posterior valoración y emisión del Dictamen, en su caso, por el Pleno del Consejo.
5. La Comisión competente celebró *sesiones de trabajo los días 16, 27 y 28 de noviembre de 2000*. En la última de las sesiones de trabajo citadas la **Comisión aprobó por unanimidad el Proyecto de Dictamen** analizado por el Pleno.

II. CONTENIDO DEL ANTEPROYECTO DE LEY DEL ESTATUTO DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS.

2.1. LA EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El Anteproyecto de Ley sometido al Dictamen del CES señala, en su exposición de motivos, la competencia exclusiva que tiene la Comunidad Autónoma de Canarias en materia de defensa de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de la política general de precios y de la legislación sobre defensa de la competencia.

Declara como uno de los fines de esta norma el de completar algunas lagunas observadas en la Ley estatal 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Señala la influencia de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común en determinadas previsiones.

Indica la introducción de aspectos novedosos, como son el de un modelo único de hoja de reclamaciones para todos los sectores económicos y profesionales, así como la apertura de las actuaciones de control e inspección hacia modalidades de carácter preventivo y la previsión de mecanismos de resolución voluntaria de reclamaciones a través de la mediación y del Sistema Arbitral de Consumo.

Asimismo, declara el apoyo decidido a las fórmulas coparticipativas, recabando la colaboración de todo el tejido social involucrado en el fenómeno del consumo, y elevando al más alto nivel al Consejo General del Consumo, como órgano de participación, representación y consulta.

Por último, señala que esta norma servirá para dotar a las Administraciones públicas de Canarias del marco apropiado para encuadrar sus respectivas actuaciones.

2.2.- EL TEXTO ARTICULADO .

2.2.1.- El texto del **Anteproyecto de Ley del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias** consta de cuarenta y cuatro artículos, distribuidos en seis títulos, cuatro disposiciones transitorias y dos disposiciones finales.

2.2.2.- El **Título I, de disposiciones generales**, establece el objeto de la presente Ley, el concepto de consumidor y usuario y los derechos de los mismos:

El **art. 1º** establece, como objeto de la Ley, la defensa de los derechos y los legítimos intereses de los consumidores y usuarios, y establecer los principios destinados a la mejora de su calidad de vida, todo ello dentro del territorio del Archipiélago canario.

El **art. 2º** define el concepto de consumidor y usuario.

El **art. 3º** establece los derechos básicos de los consumidores y usuarios, declarando nulo de pleno derecho la renuncia al ejercicio de aquéllos.

2.2.3.- El **Título II, trata de la protección jurídica, administrativa y técnica, en relación con los derechos de los consumidores y usuarios**.

En el **Capítulo I**, dedicado *al derecho a la protección de la salud y la seguridad*, se declara, como requisito de los productos, bienes y servicios que se pongan a disposición de consumidores y usuarios, que éstos deben ser seguros, estableciendo la definición de “**producto seguro**”. Asimismo, define a los **sujetos responsables**; e indica las **actuaciones** que deben realizar, al respecto, las **Administraciones** Públicas de Canarias

El **Capítulo II**, destinado al *Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales*, se declara el reconocimiento legal que merece el respeto de los intereses de los consumidores y/o usuarios, y se invoca al principio de “la condición más beneficiosa” para resolver las dudas de aplicación que pueden plantearse por la concurrencia de esta Ley con otras disposiciones civiles, mercantiles y las que regulan el régimen del comercio exterior e interior y el régimen de autorización de cada producto y servicio.

Asimismo, indica el deber de tutela que incumbe a las Administraciones Públicas de Canarias para que se cumpla en contenido de las ofertas, promociones o publicidad del los productos, bienes o servicios y contratos.

Señala, como derechos reconocidos de los consumidores y/o usuarios, los siguientes:

- a recibir la correspondiente factura
- al documento de garantía en la compra de productos duraderos
- a un adecuado servicio técnico
- al suministro de piezas de repuesto
- a presupuesto previo por escrito en la entrega demorada de bienes o productos y en la prestación de servicios
- a recibir un resguardo que acredite el depósito del bien que se entregue para una reparación.

El **Capítulo III**, dedicado al “*Derecho a la información*”, señala los términos en que debe realizarse ésta, con prescripciones específicas en materia de información de precios y los principios que deben regir en la actividad publicitaria

Asimismo, relaciona el catálogo de actuaciones que deben realizar a este respecto las Administraciones Públicas de Canarias con competencias sobre la materia, y declara la necesidad de que éstas implanten oficinas de información al consumidor, señalando las funciones a realizar por tales oficinas.

El **Capítulo IV**, relativo al “*Derecho a la Educación*”, establece el derecho de los consumidores y usuarios a recibir educación y formación en materia de consumo, indicando el catálogo de medidas que, a este respecto, deben adoptar las Administraciones Públicas de Canarias.

El **Capítulo V**, sobre los “Derechos de representación, consulta y participación”, contempla el derecho de los consumidores y usuarios a constituir asociaciones para la defensa de sus intereses y el deber de las Administraciones Públicas de Canarias de fomentar este asociacionismo.

Define a las asociaciones de consumidores y usuarios, a los efectos de esta Ley, y les reconoce una serie de derechos, con independencia de los reconocidos en la legislación general.

Contiene la regulación del Consejo General del Consumo de Canarias, como órgano consultivo de colaboración, participación y asesoramiento e impulso de las medidas que afecten al consumo, así como de la Comisión Canaria de Consumo, como órgano de

coordinación entre las asociaciones de consumidores y usuarios y las administraciones públicas.

El **Capítulo VI**, relativo al “Derecho a la reparación e indemnización de daños y perjuicios”, establece el derecho de los consumidores y usuarios a la reparación e indemnización por los daños y perjuicios demostrados que el consumo de bienes o la utilización de productos o servicios les irroguen, señalando el deber de las Administraciones Públicas de propiciar de mecanismos de resolución voluntaria de conflictos y reclamaciones, de impulsar el Sistema Arbitral de Consumo y de establecer un modelo único de hojas de reclamación.

2.2.4.- El **Título III** se dedica al “**Control e Inspección de Consumo.**”

Contiene prescripciones relativas a las competencias de las Administraciones Públicas en materia de inspección, al deber de colaboración con el personal de la inspección, a las facultades de la inspección, al contenido mínimo que deben tener las Actas de inspección, así como a las obligaciones de los inspeccionados.

2.2.5.- El **Título IV** trata de “**Las medidas cautelares y preventivas.**”

En él se contempla la tipología de las medidas cautelares a adoptar, el procedimiento a seguir, así como la posibilidad de imponer multas coercitivas para garantizar la eficacia de las resoluciones administrativas que finalicen el procedimiento.

2.2.6.- El **Título V** se destina a “**La potestad sancionadora.**”

En él se tipifican las infracciones; se define a los responsables de las mismas; se establecen los criterios para su calificación en leves, graves y muy graves; se establecen las sanciones, así como las circunstancias atenuantes y agravantes; se determinan los plazos para la prescripción de las infracciones (cinco años), para la caducidad de la acción (6 meses); y para la prescripción de las sanciones impuestas (3 años para las faltas muy graves, 2 años para las graves y 1 año para las leves).

2.2.7.- El **Título VI** se dedica a “**Las competencias de las Administraciones Públicas.**”

En él se contempla la distribución de competencias entre la Administración de la Comunidad Autónoma y las Entidades Locales, y se declara la necesidad de que ajusten sus actuaciones a los principios de colaboración y cooperación.

2.3. LAS DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera. Señala que hasta que se constituya el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios previsto en la letra a) del art. 19 del Anteproyecto de Ley y se proceda a la inscripción de éstas en el mismo, las Asociaciones tendrán que acreditar su existencia ante la Administración de la Comunidad Autónoma para ejercer los derechos reconocidos en el citado artículo.

Segunda. Declaración de vigencia de los artículos 34 y 39, respecto del Consejo General del Consumo a la Comisión Canarias de Consumo, respectivamente, hasta el desarrollo reglamentario.

Tercera. Declara la vigencia del Decreto 225/1994, de 11 de noviembre, por el que se regulan las hojas de reclamaciones, hasta tanto se proceda al desarrollo reglamentario de la presente Ley.

Cuarta. Señala la aplicación del reglamento sancionador recogido en el Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, hasta tanto se produzca el desarrollo reglamentario previsto en esta Ley.

2.4. LAS DISPOSICIONES FINALES

Primera. Autoriza al Gobierno para dictar las disposiciones reglamentarias correspondientes en desarrollo de esta Ley.

Segunda. Estable la aplicación del Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y usuario, en lo no previsto en la presente Ley.

III. OBSERVACIONES AL ANTEPROYECTO DE LEY DEL ESTATUTO DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS.

1. Observaciones de carácter previo.

La protección del consumidor en los Informes Anuales del CES sobre la Economía, la Sociedad y el Empleo en Canarias.

Las actitudes y pautas de los consumidores se han transformado radicalmente en los últimos decenios, como ha ido poniendo de manifiesto el CES en los sucesivos *Informes Anuales sobre la Economía, la Sociedad y el Empleo en Canarias*.

El cambio en las pautas se traduce no sólo en **qué se consume** (antes la satisfacción de las necesidades más elementales como alimentación o vestido absorbía la práctica totalidad de la renta, mientras que en la actualidad se dedica gran parte de ésta a la posesión de bienes duraderos, al cuidado personal, enseñanza, turismo), sino también **dónde, cómo y cuándo**: los hábitos de compra y los criterios de elección del producto reflejan hoy desde la tendencia a una nueva estructura y un distinto modelo de relaciones en los hogares, hasta el surgimiento de nuevas formas de ocio relacionadas con la moderna concepción de los centros comerciales (concebidos no sólo como espacios de compra sino de esparcimiento).

Asimismo, en los Informes Anuales se ha puesto de manifiesto el **contraste** entre el **nivel legal de protección** (el que hasta ahora dispensa la Ley 26/1984, General para la defensa de los Consumidores y Usuarios) que, en principio puede considerarse elevado, y el **nivel real de protección, que se sitúa muy por debajo de esas posibilidades legales**. Las causas de esta situación se localizaban, además de en las actitudes pasivas y desinformadas de muchos consumidores, en la ineficiencia de las respuestas administrativas a las denuncias de los consumidores.

El consumidor moderno es cada vez más consciente de sus derechos, su mayor nivel de formación e información le induce a exigir una mayor relación calidad-precio, busca su reconocimiento social y reclama su espacio propio a través de las asociaciones.

Las organizaciones de consumidores y usuarios han estimulado esa conciencia de usuario a través de la importante labor de información, educación y difusión que desarrollan. En 1999 las Asociaciones de ámbito nacional fueron receptoras de más de 843.000 consultas y reclamaciones. Tanto por el papel que les reconoce la ley como por la propia labor desempeñada, su participación en el diseño de acciones de protección al consumidor debería quedar siempre garantizada.

2. Observaciones de carácter general.

2.1. Problemática que plantea la elaboración de una norma legal de protección al consumidor.

La producción de normas de protección al consumidor en España ha sido intensa, destacando la aprobación en **1984** de la **Ley General de Protección al Consumidor**, en adelante LGDCU, así como de los **Estatutos del consumidor** y usuario y Leyes de protección de los consumidores y usuarios vigentes ya en **trece Comunidades Autónomas**. Se ha sucedido asimismo la aprobación de normas sectoriales con importante reflejo en la protección de los derechos del consumidor.

El **conglomerado normativo** resultante **es complejo** pues, comenzando con la propia definición de consumidores y usuarios, la regulación **diste de ser homogénea** y en todo caso, la **profusión legislativa** dificulta mucho su comprensión y su aplicación **plantea graves dificultades**,

Estas dificultades se circunscriben básicamente a **dos cuestiones fundamentales**:

a) Los problemas derivados del ámbito territorial de aplicación de la legislación estatal y la autonómica.

El problema derivado de la concurrencia de legislación estatal y autonómica reguladora de la protección a los consumidores, se complica porque también tiene incidencia directa en la protección de los consumidores y usuarios la denominada **legislación sobre comercio interior**, en la que concurren igualmente normas estatales y autonómicas (en aquellas Comunidades Autónomas con competencias legislativas en esta materia; en nuestra Comunidad, la *Ley 4/1994, de 25 de abril, de Ordenación de la Actividad Comercial de Canarias*).

Tras la Sentencia del **Tribunal Constitucional** 71/1982, de 30 de noviembre, sobre el Estatuto de los Consumidores del País Vasco, quedó sentado el principio general de que las normas de Derecho privado para la protección de los consumidores y usuarios son de competencia exclusivamente estatal y rigen, por tanto, en todo el territorio del Estado español. Este principio se basa en la **competencia exclusiva que corresponde al Estado para la legislación mercantil y legislación civil, en particular sobre las bases de las obligaciones contractuales** (art. 49.1.6ª y 8ª de la Constitución).

En definitiva, como tiene señalado el **Tribunal Constitucional** en su sentencia 15/1989, de 26 de enero, la defensa del consumidor es una **materia multidisciplinar**, y nos sitúa ante cuestiones propias de la legislación civil y mercantil, de la protección de la salud (sanidad) y seguridad física, de los intereses económicos y del derecho a la información y a la educación en relación con el consumo, de la actividad económica y, en fin, de otra serie de derechos respecto de los cuales **podiera corresponder al Estado la regulación de las condiciones básicas** que garanticen la igualdad en su ejercicio y en el cumplimiento de sus deberes (art. 149.1, núms. 1,6,6,10,13,16 y 29 CE principalmente).

No obstante lo anterior, el **Anteproyecto** que se dictamina establece, en su **artículo 7**, apartado 2, que, **en los casos de concurrencia** entre esta normativa y las disposiciones civiles, mercantiles y las que regulan el comercio exterior e interior y el régimen de autorizaciones de cada producto o servicio se resolverá aplicando el **principio de la condición más beneficiosa para el consumidor**; redacción que si bien es idéntica a la que contiene el artículo 8.2 de la Ley 1/1998, de 10 de marzo, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares, **no parece ajustada** a las bases de la interpretación que ha sentado el **Tribunal Constitucional** de la concurrencia de títulos competenciales sobre la materia de defensa del consumidor y usuario, expuestas en los párrafos anteriores.

Asimismo, **convendría analizar** si el contenido de algunos **artículos del Anteproyecto, como el 9 o el 12**, se enmarca en el ámbito jurídico-privado, y, por tanto, su regulación es competencia exclusiva del Estado.

b) La determinación del ámbito subjetivo: noción de consumidores y usuarios.

La definición que la LGDCU realiza en su artículo 1, apartado 2, de los consumidores y usuarios no rige en todas las normas dirigidas a proteger a los consumidores. Es más, el ámbito de aplicación subjetivo de las normas de protección de los consumidores varía según la finalidad de cada Ley. Hay leyes que se remiten específicamente a la noción de la LGDCU¹, mientras que en otros casos, la noción no coincide².

¹ Así ocurre, por ejemplo, con la Ley de 21 de noviembre de 1991, sobre protección de los consumidores en el caso de contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles.

² Por ejemplo, la Ley de 23 de marzo de 1995, de crédito al consumo, que no contemple como consumidores a las personas jurídicas.

La noción de consumidor y usuario que se da en el art. 2 del Anteproyecto de Ley que se dictamina **no coincide con el de la LGDCU**. Analizadas las **leyes autonómicas más recientes** sobre la materia (Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid; Ley 1/1998, de 10 de marzo, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares; la Ley 6/1998, de 15 de mayo, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de Cantabria y la Ley 11/1998, de 5 de diciembre, para la defensa de los Consumidores y Usuarios de Castilla y León), se advierte que **la definición contenida en el Anteproyecto** de Ley objeto de dictamen **sólo coincide con la que se incluye en la Ley** para la defensa de los Consumidores y Usuarios **correspondiente a Castilla y León**.

A este respecto, la protección a los consumidores que impone el artículo 51 de la Constitución exige **que los consumidores se delimiten con los mismos criterios en todo el territorio del Estado**. Asimismo, parece ser **recomendable que las leyes autonómicas definan a los consumidores en términos sustancialmente coincidentes con la noción establecida en la Ley General de 1984**.

2.2. La importancia de un marco normativo sobre la materia.

En el diseño de las políticas de protección al consumidor se contempla también la importancia del **desarrollo del marco normativo** adecuado. El **Plan Estratégico de protección al consumidor 1998-2001**¹, concluye su capítulo dedicado a la normativa con la constatación del interés de la elaboración de un **estudio general del Derecho de Consumo**, que facilite la adaptación de los distintos ordenamientos jurídicos de las administraciones públicas a los retos que plantea la evolución de la sociedad de consumo.

Mientras llegue ese estudio, cabe recordar que **la prioridad** prevista en el Plan 1998-2001, en el ámbito de las Comunidades Autónomas, una vez que todas tienen facultades normativas en esta materia, es la de **reforzar la armonización** para favorecer, en la medida de lo posible, la **protección jurídica homogénea de los consumidores**.

De otro lado, **el CES considera conveniente que**, siguiendo la línea expuesta por el Comité Económico y Social de las Comunidades Europeas, en su Dictamen sobre la *"Comunicación de la Comisión –Plan de acción sobre política de los consumidores 1999-2001"*, **se contemplara la posibilidad de que**, fruto del diálogo entre los empresarios y las asociaciones de consumidores y usuarios, **se alcancen acuerdos de autorregulación**. En la coyuntura actual, con circunstancias que cambian rápidamente, se observa que la normativa no siempre es eficaz y que la concepción de **formas más flexibles de reglamentación** puede dar lugar a mayores posibilidades.

2.3. La relación de confianza entre los consumidores y las Administraciones Públicas.

Desde el punto de vista de los consumidores y usuarios, el control de la adecuación de los productos y servicios a la normativa vigente es una de las principales garantías que le ofrecen las administraciones y en él se sustenta buena parte de su confianza en ellas. Normalmente la mayoría de los actos de consumo se realizan bajo la **presunción implícita** por parte de los ciudadanos de que los productos o servicios se encuentran en el mercado porque **han superado una serie de controles de calidad, seguridad, higiene, etc., por parte de las Administraciones** competentes. Sin embargo, **esa relación de confianza puede quebrarse fácilmente si fallan los mecanismos de control** de mercado. Casos de notoria trascendencia como el del aceite de colza, el fraude en los surtidores de gasolina o el de las "vacas locas" **afectan a la credibilidad** de las instituciones y

¹ Las líneas directrices de las políticas de consumo a nivel estatal se definen en los Planes Estratégicos cuatrienales, elaborados por la Conferencia sectorial de consumo, compuesta por las Consejerías de las correspondientes CC.AA. y presididas por el ministro de Sanidad y Consumo.

producen una sensación de inseguridad e impotencia entre los ciudadanos.

La función de control de mercado por parte de las Administraciones de consumo representa también **un apoyo a la subsistencia del mercado en condiciones óptimas de transparencia y competencia leal**, al favorecer la competitividad y evitar la aparición de mercados paralelos en los que circulen bienes y servicios en inadecuadas condiciones de calidad y seguridad.

Por tanto, la confianza de los consumidores y usuarios en el sistema requiere **aumentar la transparencia** de actividades de control, potenciando la información a los ciudadanos sobre las mismas.

En un texto normativo como éste, con un contenido "declarativo" muy alto, el CES echa de menos alguna referencia a la **obligación** de las Administraciones públicas **de informar periódicamente a la opinión pública de las actividades de control realizadas y de sus resultados**. En las observaciones de carácter particular al articulado del Anteproyecto profundizaremos sobre este aspecto.

2.4. El consumidor y los retos que plantea la sociedad de la información y comunicación.

Por último, el CES no puede dejar de señalar la inexistencia de referencias en el Anteproyecto de Ley que se dictamina a la protección del consumidor y usuario de servicios derivados de la sociedad de la información.

Uno de los retos a los que se debe enfrentar la sociedad en la actualidad es la adaptación a lo que se ha venido a denominar la sociedad de la información.

Según la Comisión Europea, el común denominador de los servicios de la sociedad de la información es el importante papel del consumidor final en la cadena, y más directamente el hecho de que el marketing, la venta y la distribución se destinen al consumidor a distancia.

La amplitud de servicios, la novedad de muchos de ellos, su globalidad, las carencias y dificultades de control en su provisión, la seguridad y protección de la intimidad, entre otras cuestiones, requieren tomar medidas desde distintos ámbitos para proteger al consumidor.

Ciertamente, la globalización requiere, en muchos casos, que las medidas de protección se regulen en instancias de ámbito territorial superior al regional, pero ello no es óbice, **en opinión del CES, para incorporar a las iniciativas legislativas regionales los avances que la comunidad internacional vaya realizando en esta materia**, como es el caso de **la Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de julio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información**, que se citará posteriormente en el apartado de observaciones de carácter particular.

3. Observaciones de carácter particular.

3.1. En opinión del Consejo se considera necesaria una mejor determinación del ejercicio, efectivo, del derecho a la protección jurídica, administrativa y técnica a que se refiere el **artículo 3 apartado f)** del **Anteproyecto de Ley** que se dictamina. Concreción efectiva que el Consejo sugiere se referencie también al tratar las competencias de las **Oficinas Municipales de Información al Consumidor** y las de las Asociaciones de Consumidores.

3.2. El consejo propone **incluir un nuevo apartado 4**, en el **artículo 4** del **Anteproyecto de Ley** que se dictamina, y facilitando la definición del concepto de "**servicio seguro**", con la siguiente redacción:

"4. Por servicio seguro se entenderá aquel que en condiciones de prestación o utilización normales o previsibles, no presente riesgo alguno tanto para las personas como a su patrimonio, ni, en su caso, para el medioambiente. En particular, un servicio seguro habrá de especificar:

- a) Los medio de seguridad y de protección del patrimonio puestos a disposición por el oferente del servicio.
- b) Las características del servicio y las recomendaciones acerca de su adecuada utilización."

De la misma manera, en opinión del Consejo falta una mención expresa a la **seguridad del patrimonio y del medioambiente** al referirse a la definición de **producto seguro**, en consecuencia se propone la siguiente redacción alternativa al **apartado 3 del artículo 4 del anteproyecto** :

"3. Por producto seguro se entenderá aquel que, en condiciones de utilización normales o razonablemente previsibles, incluida la duración, no presente riesgo alguno o únicamente riesgos mínimos compatibles con el uso **diligente** del producto y considerados admisibles dentro del respeto de un elevado nivel de protección de la salud de las personas, **así como de su patrimonio y del medioambiente**, habida cuenta en particular de los siguientes elementos"

3.3. El Consejo propone la supresión de la mención "**absteniéndose de hacerlo cuando conozcan o debieran conocer con base en los elementos de información que posean**", incluida en el **apartado 2 del artículo 5**: el desconocimiento de la ley no exime de su cumplimiento. Son las administraciones públicas competentes y los operadores económicos quienes habrán de garantizar esa información para evitar el amparo de previsibles conductas perseguibles en "**los propios elementos de información**".

3.4. En relación al **artículo 6**, en el que se detallan las actuaciones administrativas relacionadas con la protección de la salud y la seguridad, **el CES estima oportuno apuntar tres campos de actuación** que pueden ser de gran interés a la hora de mejorar la labor de control de mercado desde las Administraciones Públicas, y que deberían recogerse en este artículo:

- a) La elaboración de **normas de autocontrol** para la gestión del Control de Mercado, a aplicar por las propias administraciones, que comprenderían la evaluación sistemática y mejora de los indicadores presupuestarios, de medios y de gestión integrados en un **plan global de calidad de la gestión de control** y, en particular, de la actuación inspectora y correctora.
- b) El **diálogo** con los **ciudadanos, las organizaciones empresariales y sindicatos** (no citados en el apartado 4º del artículo 6 del Anteproyecto) **y las organizaciones de consumidores y usuarios** por parte de las Administraciones que tienen encomendado el control del mercado (objetivo ya contemplado como una de las acciones concretas a realizar dentro del Plan de Acción para el Mercado Único, aprobado por el Consejo de Europa en Amsterdam, en enero de 1997).
- c) La confianza de los consumidores y usuarios en el sistema requiere aumentar la **transparencia de las actividades de control**, potenciando la **información a los ciudadanos** sobre las mismas (difusión de las actuaciones que se van a realizar, requisitos a cumplir por el sector que se va a controlar, resultados de los controles,...). Aspecto que debería recogerse, asimismo, en el **artículo 13 del Anteproyecto de Ley**.

Asimismo, en opinión del CES deberían **reforzarse los canales de comunicación en la dirección inversa: de los ciudadanos a la administración**, estudiando la respuesta de los consumidores ante esa acción pública sobre la que se informa y sobre su suficiencia. También aquí la colaboración con las organizaciones de consumidores, como canal de opinión, debería ser tomada en consideración.

Por tanto, debería **modificarse la redacción del artículo 6** dando entrada a los extremos expuestos.

3.5. En relación al **artículo 7** del Anteproyecto, **"Marco legal"**, damos por reproducidas las **observaciones referidas al mismo en el apartado de observaciones de carácter general** de este dictamen.

3.6. El Consejo advierte sobre una cierta indefinición que incluye el **Anteproyecto de Ley** que analizamos en su **artículo 8.3.**, al aludir al concepto "*bienes y servicios de uso común*". Convendría, en opinión del Consejo, propiciar una redacción que permitiera adaptar dicha idea a las dinámicas cambiantes y a la irrupción de nuevos productos y servicios.

3.7. Con respecto al **artículo 11, "Información en materia de precios"**, el CES considera conveniente incluir, a continuación del **apartado 1** del mismo, un apartado con una redacción similar a la contenida en el **apartado 2 del artículo 9** de la **Ley 4/1994, de 25 de abril, de Ordenación de la Actividad Comercial de Canarias**:

"2. No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, podrá dispensarse de esta obligación la exhibición de algún artículo que, por su elevado precio, pueda ser causa objetiva de inseguridad para el establecimiento. Reglamentariamente se establecerán las condiciones y cuantías que posibiliten tal excepción."

En opinión del Consejo convendría, también, adaptar la idea de "*servicio que se presta por persona que pueden tener o no un establecimiento*". Asistiremos a la evidencia de que la prestación de determinados servicios (por ejemplo el de traducción servido en Internet) no exigirán ni la presencia de una persona ni la existencia de establecimiento abierto al público. Estaríamos, en opinión del Consejo, ante la presencia de modos asociados a las nuevas formas comerciales. Se propone la siguiente redacción:

"En el caso de la prestación de servicios por medios telemáticos, en todo caso el prestador tendrá la obligación de anunciar dichos servicios haciendo mención a su precio final"

3.8. A juicio del CES debería incluirse en el **artículo 14**, como una de las funciones de las **Oficinas de información al consumidor**, la de "*indicación de las direcciones y principales funciones de otros centros, públicos o privados, de interés para el consumidor o usuario*", a semejanza de lo dispuesto en el **artículo 14.1.b)** de la **Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios**.

El Consejo propone se reconozca a las **Oficinas de Información al Consumidor** la posibilidad de estar presente en los órganos de participación y consultivos que se refieran a los derechos de los consumidores y usuarios.

3.9. Con relación al **apartado 2 del artículo 18**, en el que se contempla la consideración como **asociaciones de consumidores y usuarios** a las entidades constituidas por ellos con arreglo a la legislación **cooperativa**, el CES estima conveniente proponer la siguiente redacción alternativa:

"2. Las entidades cooperativas de consumidores y usuarios tendrán la consideración de asociaciones de consumidores y usuarios a los efectos de esta Ley cuando cumplan los siguientes requisitos:

a) Cuando su actividad principal se limite a suministrar bienes y servicios a los socios, así como a la educación, formación y defensa de éstos en particular y de los consumidores y usuarios en general, y sus operaciones cooperativizadas con terceros no socios sean accesorias o subordinadas. A estos efectos se entenderá que las operaciones con terceros no socios son accesorias o subordinadas a su actividad principal cuando el valor económico

del conjunto de éstas, en el ejercicio económico inmediato anterior, no superen el del 25% de la actividad total de dicho ejercicio.

b) Que sus Estatutos prevean la creación de un fondo social de cómo mínimo el 10 por ciento de los excedentes netos de cada ejercicio social, destinado a la educación, formación y defensa de los socios en particular y de los consumidores y usuarios en general.”

3.9.1. Para el CES, la conveniencia de esta redacción **se justifica** en el riesgo que existe, con la redacción que recoge el Anteproyecto de Ley, de que se atribuya la consideración de *asociaciones de consumidores y usuarios* a determinadas **cooperativas de consumidores en las que la realización de operaciones con terceros no socios**, posibilidad contemplada en el artículo 88 de la *Ley estatal 27/1999, de 16 de julio, de cooperativas*, **no tenga un carácter accesorio o subordinado respecto a las funciones “típicas” que realice con los socios**. Ello convertiría a estas cooperativas en auténticas empresas de distribución de bienes y servicios con intereses que entrarían en colisión con los propios de los consumidores y usuarios.

3.9.2. Amparándonos en el contenido del **apartado 24 del artículo 30 del Estatuto de Autonomía de Canarias**, que atribuye a la Comunidad Autónoma *“la competencia exclusiva en materia de cooperativas, de conformidad con la legislación mercantil”*; competencia que ha de entenderse referida a las relaciones de carácter cooperativo que tengan lugar en el territorio de la Comunidad Autónoma, como ha señalado el Tribunal Constitucional¹; **el CES no puede dejar de mostrar su preocupación** por la necesidad de que, al contemplar en el Anteproyecto de Ley el interés legítimo de las cooperativas de consumidores a participar en el sistema de protección que la misma configura, no se tenga en cuenta a aquéllas cuya actividad principal se aparte de las funciones “típicas, esto es, las operaciones con sus socios, ni realicen una adecuado fomento de la educación, formación y defensa de los consumidores.

3.9.3. Si bien el CES no es un órgano llamado a pronunciarse, específicamente, respecto de la adecuación del Anteproyecto de Ley que se dictamina, a la Constitución y al reparto de competencias incluido en nuestro Estatuto de Autonomía, por lo que se admite que se cuestione la fórmula jurídica propuesta, se hace valer la misma desde el punto de vista de la **oportunidad y conveniencia de los intereses representados en el Consejo**.

3.10. El CES propone se suprima la referencia incluida en el **artículo 19.1.g)**, que entiende cumplido el trámite de audiencia de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios con el cumplimiento del trámite de informe al **Consejo General de Consumo de Canarias**.

Se propone, además, la siguiente redacción alternativa al **artículo 19.3.d)**, del **Anteproyecto de Ley** que se dictamina:

*“d) dedicarse, salvo en el supuesto de las cooperativas de consumidores, a actividades distintas de la defensa, **formación e información** de los consumidores y usuarios.”*

3.11. El CES **recomienda** que en la composición del **Consejo General del Consumo de Canarias**, previsto en el **artículo 20** del Anteproyecto, se incluya también a las **organizaciones sindicales** más representativas en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias.

3.12. El Consejo propone la modificación del **apartado 2 del artículo 24 del Anteproyecto**, que quedaría redactado de la forma siguiente:

¹ Sentencia núm. 72/1983, de 29-07-1983

"2. Las Administraciones Públicas propiciarán, en sus respectivos ámbitos, que las entidades o empresas privadas, **así como en las de capital mayoritariamente público**, establezcan en sus contratos la adopción del sistema arbitral de consumo para resolver los conflictos y reclamaciones de los consumidores y usuarios surgidos por su actividad mercantil."

3.13. En relación al **artículo 25 del Anteproyecto**, se propone incorporar los siguientes apartados:

"- En el caso de servicios onerosos prestados de forma no presencial por entidades o empresas sin establecimiento abierto al público, éstas deberán informar suficientemente al público de los procedimientos de reclamación, haciendo constar, al menos, una dirección postal a la que los usuarios podrán dirigir sus quejas y reclamaciones.

- Las entidades financieras, de crédito y de aseguramiento dispondrán obligatoriamente de hojas de reclamación según modelo especial determinado por el Gobierno de Canarias, con la finalidad de facilitar a los usuarios el acceso a los cauces de reclamación previstos por la legislación estatal en materia de transparencia bancaria y ordenación del seguro privado."

3.14. Respecto al **apartado 1 del artículo 29**, relativo al contenido mínimo de las **Actas de inspección**", el CES recomienda la inclusión de un apartado en éstas destinado a recoger las *alegaciones que voluntariamente quisiera realizar el inspeccionado*.

3.15. Sobre el contenido de la **letra a) del artículo 30, "Obligaciones de los inspeccionados"**, en la que se señala la obligación de *"consentir y facilitar la visita de inspección y el acceso a las dependencias del establecimiento, incluso fuera del horario de apertura,..."*; **el CES entiende necesaria su modificación, al objeto de que se establezca, como regla general, que la visita de inspección y el acceso a las dependencias del establecimiento se realicen "dentro del horario de apertura"**, y se limite el acceso fuera del horario de apertura al supuesto de que la urgencia en la actuación de la inspección venga motivada por la existencia de indicios racionales de riesgos para la salud o seguridad de los ciudadanos y no resulte admisible demorar su intervención hasta el comienzo del horario de apertura.

En este sentido, y dado que en la exposición de motivos del presente Anteproyecto se señala que el mismo se encuentra influido por la **Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común** (modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero), resulta oportuno traer a colación lo dispuesto en el **artículo 85** de la citada Ley, que establece que **Los actos de instrucción que requieran la intervención de los interesados habrán de practicarse en la forma que resulte más cómoda para ellos y sea compatible, en la medida de lo posible, con sus obligaciones laborales o profesionales.**

3.16. El **apartado 5 del artículo 33**, establece que *"Los gastos de almacenaje, traslado, rectificación, o, en su caso, destrucción de los productos, bienes y servicios sujetos a medidas provisionales serán a cargo del responsable de los mismos."*

En opinión del CES, **resulta del todo punto improcedente que los gastos derivados de las medidas provisionales sean a cargo del interesado** cuando éstas no sean confirmadas, así como cuando no se inicie el procedimiento administrativo, cuya resolución traten de garantizar, en el plazo oportuno.

3.17. con relación a la conducta tipificada en el **apartado 13 del artículo 36** como infracción, *"La negativa injustificada a satisfacer las demandas del consumidor y usuario producidas de buena fe o conforma al uso establecido..."*, el CES muestra su preocupación por la **indeterminación de sus términos**, que podría dar lugar a interpretaciones abusivas, por lo que se recomienda su reformulación.

3.18. La redacción del **apartado 4, del artículo 37 del Anteproyecto**, se aparta del contenido de la LGDCU, proponiendo el CES la adaptación al contenido del art. 27.1 c) de la citada Ley:

Redacción actual del Anteproyecto	Redacción que se propone
<p>“En el supuesto de productos envasados, etiquetados o cerrados con cierre íntegro, responde de su calidad, composición, cantidad y seguridad, la firma o razón social que figure en la etiqueta, presentación o publicidad, el importador o el primer comercializador. Podrá eximirse de su responsabilidad probando su falsificación, incorrecta manipulación o conservación, siempre que se indique la forma de conservación.”</p>	<p>“En el supuesto de productos envasados, etiquetados o cerrados con cierre íntegro, responde de su calidad, composición, cantidad y seguridad, la firma o razón social que figure en la etiqueta, presentación o publicidad. Podrá eximirse de su responsabilidad probando su falsificación, incorrecta manipulación o conservación, siempre que se indique la forma de conservación.”</p>

La redacción que se propone, aparte de perseguir la **armonización** con la normativa estatal, **entiende el CES que es más justa**, en cuanto que circunscribe la responsabilidad del importador y del suministrador de productos y servicios al origen, identidad e idoneidad de los mismos y a las infracciones comprobadas en ellos.

3.19. Asimismo, en relación al **artículo 37, ‘Responsables de las infracciones’**, convendría abordar el tema de la **responsabilidad en la prestación de servicios o adquisiciones de bienes de consumo asociadas a las nuevas modalidades comerciales derivadas de la sociedad de la información**.

3.19.1. Para el CES, son indudables los beneficios que para el consumidor aportan y aportarán los servicios derivados de la sociedad de la información. Sin embargo, también han dado lugar a importantes **problemas y retos**, entre los que se encuentran los de las carencias y dificultades de control en su provisión o la seguridad y la protección de la privacidad en la transmisión de datos, entre otros, **que requieren tomar medidas** para proteger al consumidor.

3.19.2. Particularmente, la seguridad en los trámites de **comercio electrónico** es uno de los temas más importantes para el consumidor y su mejora es imperativa para favorecer su expansión. En este sentido, se estima conveniente que se recogiese en el Anteproyecto, el tema de la responsabilidad de los prestadores de servicios intermediarios de la sociedad de la información, en los términos previstos en la Sección 4 del capítulo II, de la **Directiva 2000/31/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior**.

3.19.3. Si bien los Estados miembros tienen de *plazo hasta el 17 de enero de 2002* para adoptar las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la citada Directiva, **en opinión del CES** no puede obviarse la entrada en vigor de la misma, *el pasado día 17 de julio*, en el momento de la elaboración del Anteproyecto.

3.20. Respecto al contenido de los **artículos 39, 40 y 41**, relativos a las sanciones, su graduación, su prescripción y la caducidad de la acción para exigir las, el CES no puede dejar de destacar los siguientes aspectos que, en su opinión requieren una reflexión:

3.20.1. Las sanciones que prevé el Anteproyecto son similares a las recogidas en la normativa de protección de los consumidores y usuarios:

Cuadro 1: Análisis sinóptico comparativo de las sanciones en la normativa más reciente de otras CC.AA. y en la Ley General de 1984 (cantidades en pesetas) :

INFRACCIÓN.	CANARIAS (Anteproyecto de Ley)	CASTILLA Y LEÓN Ley 11/1998, de 05.12.	CANTABRIA Ley 6/1998, de 15.05	MADRID Ley 11/1998, de 09.07	BALEARES Ley 1/1998, de 10.03	LGDCU Ley 26/1984, de 19.07
LEVES	Hasta 499.158.	25.000 hasta 750.000	Hasta 1.000.000	Hasta 500.000	Hasta 500.000	Hasta 500.000
GRAVES	Hasta 2.495.790. Posibilidad de rebasar dicha cantidad hasta el quintuplo del valor bienes objeto infracción.	Hasta 2.500.000	Hasta 5.000.000. Posibilidad de rebasar dicha cantidad hasta el quintuplo del valor bienes objeto infracción.	Hasta 2.500.000. Posibilidad de rebasar dicha cantidad hasta el quintuplo del valor bienes objeto infracción.	Hasta 2.500.000. Posibilidad de rebasar dicha cantidad hasta el quintuplo del valor bienes objeto infracción.	Hasta 2.500.000. Posibilidad de rebasar dicha cantidad hasta el quintuplo del valor bienes objeto infracción.
MUY GRAVES	Hasta 99.831.600. Posibilidad de rebasar dicha cantidad hasta el quintuplo del valor bienes objeto infracción. Publicidad sanción (ejemplar.) Posibilidad de cierre temporal hasta 5 años.	Hasta 100.000.000. Posibilidad de cierre temporal hasta 5 años.	Hasta 50.000.000. Posibilidad de rebasar dicha cantidad hasta el quintuplo del valor bienes objeto infracción.	Hasta 100.000.000 Posibilidad de rebasar dicha cantidad hasta el quintuplo del valor bienes objeto infracción. Publicidad sanción (ejemplar.) Posibilidad de cierre temporal hasta 5 años.	Hasta 100.000.000 Posibilidad de rebasar dicha cantidad hasta el quintuplo del valor bienes objeto infracción. Publicidad sanción (ejemplar.) Posibilidad de cierre temporal hasta 5 años.	Hasta 100.000.000 Posibilidad de rebasar dicha cantidad hasta el quintuplo del valor bienes objeto infracción. Posibilidad de cierre temporal hasta 5 años.

No obstante lo anterior, el CES quiere hacer un llamamiento sobre la necesidad de profundizar en la homogeneización de los criterios de actuación de los órganos de inspección y de armonización de los criterios de interpretación de la norma, de aplicación de las sanciones y de las medidas cautelares y preventivas; pues, de otro modo, la diferencia de tratamiento no solo provoca una desconfianza en las administraciones, sino que puede llevar a los consumidores a considerar sus intereses burlados.

3.20.2. La denuncia ante las autoridades de consumo tiene exclusivamente como objeto que éstas impongan una **sanción administrativa** por la infracción cometida, sanción a la que **no va aparejada el resarcimiento al consumidor del daño que ha sufrido**.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 130.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero), "Las responsabilidades administrativas que se deriven del procedimiento sancionador serán compatibles con la exigencia al infractor de la reposición de la situación alterada por el mismo a su estado originario, así como con la indemnización por los daños y perjuicios causados que podrán ser determinados por el órgano competente, debiendo, en este caso, comunicarse al infractor para su satisfacción en el plazo que al efecto se determine, y quedando, de no hacerse así, expedita la vía judicial correspondiente."

Por tanto, en opinión del CES, y en beneficio de las partes eventualmente en conflicto, debería aprovecharse al máximo las posibilidades que brinda la regulación actual de la responsabilidad en el procedimiento administrativo común, en beneficio de los consumidores, especialmente para las reclamaciones de pequeña cuantía. **Un ejemplo de esto lo encontramos en la Ley 30/1995, de ordenación y supervisión de los seguros privados**, que en su **artículo 62.2** contempla la posibilidad de que la Dirección General de Seguros, tras la tramitación del correspondiente procedimiento administrativo, si estima que la reclamación está fundada, pueda requerir a la entidad aseguradora para que satisfaga la reclamación. Solamente si la entidad aseguradora incumple el requerimiento se impone a ésta las sanciones administrativas previstas al efecto.

El Anteproyecto de Ley que se dictamina recoge el **derecho de los consumidores y usuarios a la reparación e indemnización por los daños y perjuicios que el consumo de bienes o la utilización de productos o servicios les cause**, En este sentido el **artículo 22**, señala que las Administraciones propiciarán los mecanismos de resolución voluntaria de conflictos, así como el **sistema arbitral de consumo** (artículos 23 y 24) y contempla la obligación de los establecimientos a tener a disposición de los consumidores y usuarios las hojas de reclamaciones, **pero no conecta el procedimiento sancionador con el interés de los consumidores a un rápido resarcimiento de los daños causados**.

Por todo ello, **el CES estima conveniente** que, en aras de **afianzar las posibilidades de resarcimiento del consumidor** y en la medida en que se obtendría una resolución más ágil de los posibles conflictos, **debería articularse**, especialmente para las reclamaciones de pequeña cuantía, **la posibilidad** de que tras la tramitación del correspondiente procedimiento administrativo, por el órgano competente, **la reclamación pueda resolverse, si éste la entendiera fundada, formulando requerimiento al infractor para la reposición e indemnización del daño** y previos los trámites de audiencia, de manera que **atendido este requerimiento no procedería la imposición de sanción administrativa alguna**.

3.20.3. A juicio del CES, sin entrar específicamente en el análisis desde un punto de vista jurídico, **debe eliminarse por completo la sanción accesorio** prevista en el **apartado 4 del artículo 39 del Anteproyecto**, que afecta al derecho constitucional a la intimidad personal.

En cualquier caso, de mantenerse en el Anteproyecto la redacción original, **el CES recomienda** que se haga **una interpretación de dicha sanción restrictiva** frente a otros valores asociados al derecho a la intimidad.

3.21. Por último, el CES estima conveniente la inclusión de un **nuevo apartado** en el **artículo 41 del Anteproyecto**, con la siguiente redacción:

"5. El interesado a cuya instancia se hubiera iniciado la incoación de un expediente sancionador, será informado en cualquier momento, previa solicitud, del estado del expediente, de su finalización y de su resultado."

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

1. Convendría armonizar la protección jurídica de los consumidores y usuarios en todo el territorio nacional. El concepto de **consumidor y usuario** del Anteproyecto no es el mismo que contiene la *Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de 1984*.
2. La confianza de los consumidores y usuarios en el sistema **requiere aumentar la transparencia de las actividades de control**. Se echa de menos alguna referencia en el texto a la **obligación de las administraciones públicas de informar periódicamente a la opinión pública de las actividades de control realizadas y de sus resultados**.
3. Debería de recogerse los avances de la comunidad internacional en materia de **protección a los consumidores y usuarios de servicios derivados de la sociedad de la información**, como es el caso de la **Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de julio de 2000**.
4. Con respecto a las **actuaciones administrativas relacionadas con la protección de la salud y seguridad**, el CES apunta tres campos de actuación:
 - a) La obligación de la Administración de elaborar **normas de autocontrol** para la gestión del control del mercado.
 - b) El **fomento del diálogo** con los ciudadanos, las organizaciones empresariales y sindicales y las asociaciones de consumidores y usuarios.
 - c) El **aumento de la transparencia** de las actividades de control, a que ya hemos hecho referencia.
5. El CES recomienda **la modificación de los artículos 3.f), 4, 5.2, 6, 7, 8.3, 11, 13, 14, 18.2, 19, 20, 24.2, 25, 29.1, 30.a), 33.5, 36.13, 37, 39.4 y 41.5** en los términos señalados en las *observaciones de carácter particular*.
6. Debería de aprovecharse al máximo las posibilidades que brinda la regulación del procedimiento administrativo común para **afianzar las posibilidades de resarcimiento al consumidor de los daños producidos**, especialmente para las reclamaciones de pequeña cuantía, posibilitando que éstas puedan resolverse **formulando requerimiento al infractor** para que **indemnice** al consumidor.

EL PRESIDENTE
DEL CONSEJO

EL SECRETARIO GENERAL
DEL CONSEJO

Fdo.: Francisco Oramas Tolosa

Fdo.: Carlos J. Valcárcel Rodríguez