



Lehiaren
Euskal Agintaritza
Autoridad Vasca
de la Competencia

TXOSTENA, KONTSUMITZAILE ETA ERABILTZAILEEN ESTATUTUAREN LEGEAREN AURREPROIEKTUARI BURUZKOA

LEA/AVC espedientea. 371-ARAU-2019

Aurkibidea:

Osoko bilkura

Alba Urresola Clavero, presidentea
Rafael Iturriaga Nieva jauna, kontseilukidea
Enara Venturini Álvarez, kontseilukidea
Ainara Herce San Martín, idazkaria

1. Lehiaren Euskal Kontseiluak (aurrerantzean, LEK), adierazi bezala osatuta, 2019ko azaroaren 12an eginiko bileran, txosten hau onetsi du Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Estatutuaren Legearen aurreproiektuari buruzko LEA/AVC 371-ARAU-2019 espedientean.

I. TXOSTENAREN XEDEA ETA LEA/AVC-REN ESKUMENA

2. 2019ko irailaren 27an sartu da LEA/AVC honen erregistroan Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailak egindako txosten-eskabidea, Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Estatutuaren Legearen aurreproiektuari buruzkoa. Eskabide hori helarazi zaio LEA/AVC honi Eusko Jaurlaritzak espedienteak elektronikoki izapidetzeko baliabidea erabiliz (tramitagune).



3. Legeak erakunde horri ematen dion ahala dela-eta (ekintza ez zehatzaileen bidez merkatu-lehia eraginkorra sustatzea) ematen da txosten hau. Zehazki, araugintza-aholkularitzaren arloan duen eskumena LEA/AVC-ren Legearen 3.5 artikuluan arautzen da. Honako hau xedatzen du artikulua: «(...) Era berean, Lehiaren Euskal Agintaritzak lehiari eragiten dioten araugintzako egitasmoei buruzko irizpena emango du, baina ez da loteslea izango». Ikuspegi horren arabera osatu da txostena.

II. KONTSUMITZAILE ETA ERABILTZAILEEN ESTATUTUAREN LEGEAREN AURREPROIEKTUA

4. Hamabost urte igaro dira jada 2003ko abenduaren 31n Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Estatutua indarrean jarri zenetik (abenduaren 22ko 6/2003 Legeak onartua eta otsailaren 9ko 2/2012 Legeak soilik aldatua), helburu honekin: kontsumitzaile eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak babestu eta sustatzeko behar ziren arau-aldaketak sustatzea, hertsapen- eta zehapen-neurriak kenduta.

Era berean, besteak beste, kontsumo-ohitura berriak (teknologia berriak eta horri loturiko erronkak) eta kontsumo arduratsuaren sustapena kontuan hartuta, beharrezkoa da kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideak egokitu eta defendatzea.

5. Horrenbestez, aurreproiektuko zioen azalpenaren arabera, kontsumo-arloan eskubideen babesak izan duen aldaketara egokitzea du xede aurreproiektuak, eta araua aplikatuko zaion gizarte-aldaketa, kontsumo-arloan, batik bat Europar Batasunean, ondare juridikoa¹ nabarmen handitu delako.

6. Aurreproiektuak aurkibide bat eta zioen azalpen bat ditu, eta guztira 148. artikulua, VII. titulutan banatuta, baita xedapen indargabetzaile bat eta azken xedapen bat ere.

7. Barne-antolakuntza esparruan, 9/2007 Legearen bidez sortu zen **Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua**, helburu hauekin: Eusko Jaurlaritzaren politikak zehaztu, planifikatu, sustatu eta gauzatea kontsumitzaileen eta erabiltzaileen defentsaren eta babesaren arloan.

¹ 1/2007 Legegintzako Errege Dekretua, azaroaren 16koa, 7/2017 Legea, azaroaren 2koa. 2013/11/EB Zuzentaraua, kontsumo-arloko gatazken konponbide alternatiboarena, txertatzekoa. Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2011/83/EB Zuzentaraua, kontsumitzaileen eskubideena; Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2015eko azaroaren 25eko 2015/2302/EB Zuzentaraua, bidaia konbinatuei eta lotutako bidaia-zerbitzuei buruzkoa, zeinaren bidez Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2011/83/EB Zuzentaraua eta 2006/2004 Erregelamendua (EE) aldatzen baitira, eta Kontseiluaren 90/314/EE Zuzentaraua indargabetzen.



Politika sozial eta ekonomikoaren printzipio gidarrietako bat kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak eta interesak babestea da, eta nahitaezkoa du esparru juridiko egoki bat izatea, arreta berezia jarrita informazioan eta hezkuntzan. Konstituzioaren 51. artikuluan xedatuaren arabera, botere publiko guztien betebeharra da.

III. LEHIARI BURUZKO GOGOETAK

8. Aztertu den aurreproiektuak kontsumo-arloan indarrean dagoen legeria egokitzen du EA Eren esparrura, estatuko arau-aldaketak eta Europar Batasunak sustatutako erreformak barne hartuta (esparru horretan babes-mekanismo hainbat ezartzen dituzten arau asko eta asko).
9. Zeharka bada ere, kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubide eta interes ekonomikoen babes eta defentsa ere bada **Lehiaren Euskal Agintaritzaren** helburuetarik bat, merkatuen funtzionamendu ona gainbegiratzeaz arduratzen baita, enpresen artean egiazko lehia egotea ziurtatuz, eskaintza, prezio, eta kalitate hobeak eta berrikuntza bultzatzearen.
10. Bi politika horiek², kontsumitzaileak babestea eta lehia defendatzea elkarren indargarri dira: Posizio sendoan dauden kontsumitzaileak egoera hobean daude lehia gehiagoko merkatuak eskatzeko; halaber, lehia-baldintza hobeko merkatuetan kontsumitzaileen erabakimena handiagoa da.
11. Hala bada, lehiaren ikuspegitik, alderdi hauek azpimarratu behar dira aurreproiektuaren testuan:
12. Egoera ahulean dauden kontsumitzaile eta erabiltzaile kolektibo jakin batzuentzako (adingabeentzako, adintsuentzako, desgaitasuna duten pertsonentzako) eskubideak jasotzen ditu aurreproiektuak, baita kontsumo moten gainekoak (telefonía, Internet eta telekomunikazioko operadoreekin egindako bestelako kontratuak), urruneko kontratuen eta saltokitik kanpo egindakoen gainekoak eta kontsumitzaile eta erabiltzaileei eskainitako finantzaketaren gainekoak ere.

² Adibidez, Konstituzio Auzitegiaren 208/1999 Epaia, azaroaren 11koa (BOE, 300. zk., 1999ko abenduaren 16koa): «Lehiaren defentsa eta kontsumitzaileen babesa dira merkatu-antolamendua zedarrizten duten bi alderdiak».



13. Hiru dimentsioko prozesua dela aitortzen du aurreproiektuak, kontsumitzaileen, enpresen eta administrazioaren esku-hartzearen gaineko xedapenak hartzen dituen barnean.

14. Oro har, kontuan hartu behar da gerta daitekeela ustez kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideak babestera bideratuta dagoen araudi bat ez izatea haien onuragarria. Esaterako, berme gehiegiko araudi batek operadoreen eta kontsumitzaileen arteko transakzioen kostuak beharrik gabe handitu ditzake, edo kontsumitzaileen aukera-askatasuna murriztu (energia elektrikoaren hornitzaileak eta banatzaileak, etxeko gas-instalazioen ikuskapenak, etab.). Horrelakoetan, gehiegizko arauak lehia-abantailak eskain diezazkieke operadore jakin batzuei, edo enpresen lehiakortasuna laxatu, kontsumitzaile eta erabiltzaileen kaltetan.

15. IV. tituluan, zehazki, II. kapituluan, gatazkak auzibidetik kanpo konpontzeko sistema bat aipatzen da: BITARTEKOTZA. Hirugarren aditu inpartzial batek esku hartzen du, eta kontsumo-harreman bateko alderdiei laguntzen die, konforme dauden akordio bat erdiesteko.

16. 77. artikulua, «Jarduteko printzipioak», honakoa xedatzen du:

«3.- Bitartekaria dagokion zerbitzuko kide izan daiteke Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuan edo toki-erakunderen batean, **edo eginkizun horretarako gaitutako pertsona bat izan daiteke**».

17. Aurreproiektuan ez da esaten zer-nola egiaztatzen diren funtzio horiek, edo zein kualifikazio-betekizun eta baldintza bete behar dituzten balizko gatazkak konpontzeaz arduratuko diren pertsonak. Alabaina, 7/2007 Legeak, azaroaren 2koak, kontsumo-arloko gatazken konponbide alternatiboarenak³, honakoa xedatzen du:

«1.- Honako baldintza hauek biltzen dituzten pertsona fisikoei soilik dagokie auziak ebaztea:

a) Euren eskubide zibilak bete-betean erabiltzeko moduan egotea, eginkizun horretan aritzeko desgaituta ez egotea epai irmo baten bidez, eta euren ohiko lanbidean aritzeko bateraezintasunik ez izatea.

b) Kontsumitzaileekiko auzien ebazpen alternatiboaren edo judizialaren eremuan behar diren ezagutzak eta gaitasunak izatea, bai eta, oro har, Zuzenbideari buruzko ezagutza nahikoa ere ».

18. Bestalde, 5/2012 Legearen, uztailaren 6koaren, auzi zibil eta merkantiletako bitartekaritzari buruzkoaren, 11.2 artikulua, 7/2017 Legearen azken xedapenetatik

³ 7/2017 Legea, azaroaren 2koa, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2013ko maiatzaren 21eko 2013/11/EB Zuzentaraua Espainiako ordenamenduan txertatzen dena (BOE, 268 zk., 2017ko azaroaren 4koa).



zazpigarrenean xedatuarekin bat, kontsumo-arloko bitartekaritzari egun aplikatzen zaionak⁴, hau xedatzen du:

«2. Bitartekariak unibertsitate-titulu ofiziala edo goi-mailako lanbide heziketakoa izan behar du, bai eta bitartekaritzan aritzeko berariazko prestakuntza ere. Azken hori lortzeko, behar bezala egiaztatutako erakundeek emandako berariazko ikastaro bat edo batzuk egin beharko dira, lurralde nazionalen bitartekaritza-jarduera egiteko balioko dutenak».

19. Beraz, bitartekari-lanetan jarduteko aukera eduki beharko dute, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuko zerbitzuetako ordezkariak eta kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarleen ordezkariak gain⁵, unibertsitate-titulu ofizial bat edo goi-mailako lanbide heziketakoa duten profesionalek, lanbidean jarduteko ad hoc prestakuntza jaso badute behar bezala egiaztatutako erakundeek emandako ikastaroetan, Espainia osoan jarduteko gaituta.

20. Edonola ere, aurreproiektuaren arabera, berariazko ikastaroak «bitartekari-jarduna Espainia osorako baliozkotuko dute».

21. Gogora ekarri behar da jarduera batean aritzeko gaikuntza-titulurik ez eskatzeak ez duela zertan kontsumitzaileentzako zalantzazko jarduera bihurtzen. Egiatan, gaikuntza-titulua eskatzea salbuespena da merkatu eta lehia librean, eta interes orokorreko arrazoiak egon behar dira horretarako; ezin daiteke argudiatu kontsumitzaileen babes generikoa.

22. Gogora ekarri behar da, gainera, 2006/123/EE Zuzentaraua, barne-merkatuko zerbitzua, eta transposizio-legeak (tartean, 17/2009 Legea, azaroaren 23koa, zerbitzu-jardueretarako sarbide eta jardun librearena) kontuan hartuta, zerbitzu-emaitza Espainian nonahi ezarri ahalko dira jarduera ekonomiko bati ekiteko, legeak berak ezarritako mugekin. Horrela, araudiak ezingo die inposatu baimen-araudi bat zerbitzu-emaitzei, nahikoa arrazoitutako salbuespenetan eta baldintza jakin batzuetan⁶ izan ezik.

23. Azkenik, aipatu behar da kontsumo-arloko bitartekari-lanetan elkargoko kide egin behar izatearen eskakizuna ezartzeak lehia askea bidegabe oztopatuko lukeela.

24. Aurreproiektuan jasota dauden Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren egitekoen artean, informazioa, zaintza, ikuskaritza, kontrola eta betearazpena,

⁴ Halaber, lege horren beraren azken xedapenetatik zazpigarrenean ezabatu egiten da 5/2012 Legearen, uztailaren 6koaren, auzi zibil eta merkantiletako bitartekaritzari buruzkoaren, 2. artikulua 2. zenbakiaren d) letra. Horrenbestez, lege hori aplikatu behar da kontsumoko bitartekaritzan.

⁵ Aurreproiektuaren 62. artikulua d) letraren arabera, kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarrekin eskubidea dute «kontsumoko bitartekaritza-sisteman parte hartzeko, sistemaren gainera arauekin bat, sistemara atxiki eta bitartekaritza-epaimahitan kontsumitzaile eta erabiltzaileen interes orokorren ordezkari diren bitartekariak izendatuta». Halaber, n) letra aipatu behar da: «Gatazkak auzibidetik kanpo konpontzeko sistemak sustatzea».

⁶ 17/2009 Legearen 5.1. artikulua: **diskriminazio eza, beharra eta proportzionaltasuna**



efizientzia instituzionalaren eta administrazio-lankidetzaren mesedetan, desiragarria litzateke Lehiaren Euskal Agintaritza (LEA/AVC) jakinaren gainean jartzea kasu hauetan⁷: behin-behineko neurri urgenteak hartzea (93.1b artikulua); ondasunak edo zerbitzuak eskaintzea, sustatzea edo merkaturatzea behin-behinean edo behin betiko debekatzea; establezimenduak edo instalazioak behin-behinean ixtea; ondasun jakin batzuk ibilgetzea edo bahitzea (besteak beste, aurreproiektuaren 95. artikulua); eta lehiako ez-zilegi izan daitekeen edozein jarduera.

25. Kontsumo-arloko arau-haustekak eta zehapenak VII. tituluko, «Zehapen-ahala», taulan daude jasota. 118.2 artikulua, *Xedapen Orokorrak* eta *Zehapen-ahala gauzatzeko esparrua* ataletan, honakoa xedatzen du:

«2.- Enpresaburuek berariazko araudia duten sektoreetan kontsumitzaileen eta erabiltzaileen defentsaren alorreko arau-hauste gisa tipifikatuta dauden jokabideak zehatuko dituzte lege honek arautzen dituen kontsumoaren alorreko organo eskudunek; eta zehatu egingo dituzte, era berean, kontsumitzaileekin eta erabiltzaileekin desleial diren merkataritza-praktikak...».

26. **Lehia desleialari buruzko urtarrilaren 10eko 3/1991 Legeak** garatzen du lehia desleialeko jardunbideak jazarri eta zehatzeko araubide juridikoa. Jardunbideok lehia itxuragabetu eta interes publikoa kaltetzen badute, **Lehiaren defentsari buruzko uztailaren 3ko 15/2007 Legeak**.

27. Lehiaren aurkako jardunbide desleial horien jazarpen bikoitza ekiditeko (kontsumoko eta lehiako agintaritzek), eta administrazio efizientzia-ezarrik eta ziurgabetasun juridikorik ez sortzeko, komeni da, aurreko atalen batean adierazi bezala, egitate esanguratsuak LEA/AVC-ri jakinaraztea, administrazio-lankidetzaren, efizientziaren eta helburu instituzionalen izenean.

⁷ Oro har, aurreproiektuaren 117. artikulua, «Lankidetzak kontsumo-ikuskaritzarekin» tituluari, honakoa xedatzen du: «Kontsumitzaileen eskubideak babesteko xedea hartuta, Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio publikoetako organoek, beren eskumenen esparruan, bere funtzioak eraginkortasunez betetzeko behar duen laguntza eta informazioa emango diote Kontsumobideren Kontsumoko Ikuskaritzari».