

MEMORIA DEL ANÁLISIS DE IMPACTO NORMATIVO DEL PROYECTO DEL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE CREA LA RED VASCA DE OFICINAS DE CONSUMO – KONTSUMOBASK

I.- INTRODUCCIÓN

La presente memoria se elabora en virtud lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 6/2022, de 30 de junio, del Procedimiento de Elaboración de las Disposiciones de Carácter General. Se realiza con objeto de proporcionar una visión integral que facilite el análisis y la comprensión de la propuesta.

2.- OPORTUNIDAD DE LA PROPUESTA

2.-1.- MOTIVACIÓN

La Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi, en su artículo 17.11, reconoce como competencias propias de los municipios:

“Ordenación y gestión de la defensa y protección de personas usuarias y consumidoras”

Este mandato tiene su concreción legal en el artículo 6 de la Ley 4/2023, de 27 de abril, del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias que recoge las competencias municipales en materia de consumo en los siguientes términos:

1. Corresponde a los ayuntamientos velar por la protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias, en el ámbito de su territorio, con el alcance y contenido que les atribuye la presente ley y el resto de normas jurídicas que sean de aplicación, de conformidad con los principios de descentralización y de máxima proximidad de la gestión administrativa a la población.

2. Cuando dispongan de personal inspector, los ayuntamientos podrán ejercer las siguientes funciones:

a) Adoptar las medidas de vigilancia y control de bienes y servicios previstas en el título V de esta ley.

b) Ejercer la potestad sancionadora en la materia, en los términos señalados en el artículo 134.d) de esta ley, cuando se trate de personas empresarias domiciliadas o establecimientos instalados en su término municipal y la infracción se haya cometido en dicho término.

3. Igualmente corresponde a los ayuntamientos:



a) Fomentar y apoyar en su ámbito territorial a las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.

b) Llevar a cabo actuaciones de información y formación dirigidas a las personas consumidoras y usuarias.

c) Recibir las quejas, reclamaciones y denuncias de las personas consumidoras y usuarias o de las asociaciones que las representen cuando estén legitimadas para interponerlas.

4. Las funciones señaladas en el apartado precedente se desarrollarán a través de las oficinas municipales de información a las personas consumidoras y usuarias, cuando los ayuntamientos, en ejercicio de su potestad de autoorganización, se doten de ellas.

En tal caso, dichas oficinas podrán tramitar quejas, reclamaciones y denuncias, y realizar funciones de mediación, de conformidad con lo dispuesto en el título IV de esta ley”.

Sin embargo, el artículo 54 de la Ley 4/2023, de 27 de abril, del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias establece el mecanismo de creación y coordinación de las OMICs:

“1. Con el fin de facilitar a las personas consumidoras y usuarias la información y orientación precisas para el adecuado ejercicio de sus derechos, Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo promoverá la creación de oficinas de información a las personas consumidoras y usuarias municipales o de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, facilitándoles asesoramiento técnico para su implantación si en su caso fuera solicitado.

2. La creación de oficinas municipales de información se ajustará al criterio de mayor proximidad a las personas consumidoras y usuarias, procurando que, al menos, exista una oficina en todos los municipios de más de 15.000 habitantes, prestando el servicio de forma directa o mancomunada.

3. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo coordinará la labor de las oficinas de información públicas y privadas, con la finalidad de mejorar su eficacia y evitar disfunciones. En especial, posibilitará el funcionamiento en red de las oficinas de información, con la finalidad de facilitar la circulación ágil de la información, evitar duplicidades en la tramitación de las reclamaciones y favorecer la identificación de los problemas y la planificación de las actuaciones.

4. Queda prohibida toda forma de publicidad, expresa o encubierta, de bienes o servicios en las oficinas de información a las personas consumidoras y usuarias a las que se refiere el presente artículo.”

Por su parte, Ley 9/2007, de 29 de junio, de creación de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, entre las funciones asumidas por Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo para el cumplimiento de sus objetivos se encuentran, en su artículo 4.1.j), las siguientes:

“Cooperar con las administraciones locales que ejerzan competencias en materia de consumo, potenciar el despliegue de las oficinas municipales de información del

consumidor, asesorarles en todo lo que sea necesario para el mejor ejercicio de las funciones, y suscribir convenios de colaboración para compartir la dotación de las mejores técnicas y materiales para el cumplimiento de sus finalidades”.

La defensa de los derechos de las personas consumidoras requiere de estructuras administrativas modernas y coordinadas, capaces de responder con eficacia a las demandas de la ciudadanía. En este sentido, el artículo 54 de la 4/2023, de 27 de abril establece el mandato expreso de posibilitar el funcionamiento en red de las oficinas de información, con el objetivo de garantizar la circulación ágil de la información, evitar duplicidades en la tramitación de reclamaciones y favorecer la identificación de los problemas que afectan al mercado. Este mandato legal constituye la base sobre la que se justifica la necesidad de un decreto que articule dicha coordinación.

El funcionamiento en red de las oficinas de información de consumo no es únicamente una exigencia normativa, sino una condición indispensable para asegurar la eficiencia administrativa. La interconexión de las oficinas permite que las reclamaciones se tramiten de manera única y coherente, evitando repeticiones innecesarias y reduciendo tiempos de respuesta. Asimismo, la circulación fluida de datos entre los distintos niveles de la administración facilita la detección temprana de prácticas abusivas y la planificación de actuaciones conjuntas, reforzando la capacidad de supervisión y control.

La existencia de directrices comunes resulta esencial para que esta red funcione de manera homogénea y eficaz. Protocolos compartidos de intercambio de información, criterios uniformes de tramitación de reclamaciones y sistemas interoperables garantizan que cualquier ciudadano reciba el mismo nivel de protección, además de la necesaria formación coordinada del personal.

2.-2.- OBJETIVOS

El propósito del decreto proyectado la creación de un sistema de atención a la persona consumidora plenamente coordinado y eficiente, que garantice la defensa homogénea de los derechos de las personas consumidoras. Se trata de establecer un marco normativo que permita que las oficinas de información funcionen como una verdadera red, con protocolos comunes y mecanismos de cooperación que aseguren la igualdad de trato y la coherencia en la aplicación de la normativa.

Asimismo, el decreto persigue que la red de oficinas se convierta en una herramienta estratégica para la detección temprana de problemas en el mercado y la planificación de actuaciones conjuntas. De este modo, se refuerza la capacidad de supervisión de las administraciones públicas y se garantiza una protección más efectiva frente a prácticas abusivas o contrarias a la normativa

La creación de la red de oficinas municipales de información al consumidor supone superar la fragmentación administrativa y avanzar hacia un modelo de gestión compartida, en el que todas las oficinas de información de consumo actúan como nodos de un mismo sistema. Esta estructura permite que cada oficina, aunque mantenga su

ámbito territorial y sus competencias específicas, forme parte de un entramado común que garantiza la coherencia en la atención y la uniformidad

La red implica que la información fluya de manera constante y bidireccional, evitando una actuación aislada. De este modo, una reclamación presentada en cualquier punto del territorio puede ser conocida y gestionada, asegurando que la respuesta sea única, válida y reconocida en todas las oficinas.

Además, trabajar en red significa compartir recursos, conocimientos y experiencias. Las oficinas no actúan de manera aislada, sino que se apoyan mutuamente mediante protocolos comunes, y criterios homogéneos de actuación. La dimensión estratégica de la red es igualmente relevante, ya que, al integrar la información de todas las oficinas, se facilita la detección temprana de problemas recurrentes en el mercado y la planificación conjunta de medidas de control y prevención.

Por consiguiente, supone integrar las oficinas de información en un sistema único, cohesionado y moderno, por lo el objetivo final del decreto es precisamente la creación de esta red.

2.-3.- ALTERNATIVAS REGULATORIAS

Alternativa 1. Tramitar la elaboración de un Decreto por el que establezca el régimen de funcionamiento y organización de la red de oficinas municipales de información a la persona consumidora de una manera más precisa y actualizada.

La norma proyectada permitirá la optimización y actualización del marco institucional y de funcionamiento, con el fin de aumentar la coordinación y el trabajo conjunto, asegurando el diseño y ejecución de una política en materia de consumo eficaz y eficiente que afiance el modelo e defensa y atención a las personas consumidoras

Alternativa 2. No proceder al desarrollo.

La alternativa no regulatoria no resulta una opción adecuada toda vez que el mantenimiento de la regulación actual impediría explotar las posibilidades que permitirán asegurar el diseño y ejecución de una política en materia de consumo que afiance el modelo de gobernanza y de cumplimiento al mandato de coordinación que se encomienda a Kontsumobide en relación con las oficinas municipales de información al consumidor.

2.-4.- ADECUACIÓN A LOS PRINCIPIOS DE CALIDAD NORMATIVA O BUENA REGULACIÓN

El Proyecto de Decreto es conforme con lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley 6/2022, de 30 de junio, del Procedimiento de Elaboración de las Disposiciones de Carácter General en relación con los principios de calidad normativa o buena regulación.

Responde al principio de necesidad, en tanto que responde a una razón de interés general toda vez que consiste en la creación de una red de oficinas de información de consumo

como vía eficaz para garantizar la defensa homogénea de los derechos de las personas consumidoras en todo el territorio. Sin una estructura coordinada, las oficinas funcionarían de manera aislada, generando duplicidades, retrasos y respuestas dispares que debilitarían la confianza ciudadana. La red se convierte, por tanto, en un instrumento imprescindible para asegurar que la protección de los consumidores sea real, efectiva y coherente.

También se satisface el principio de proporcionalidad, ya que supone el medio necesario y suficiente para desarrollar los mandatos legales, pero no supone una innovación que pueda ser innecesaria o exceda de los requisitos legales al no existir otras medidas. Las obligaciones que se imponen a los destinatarios de la norma son las imprescindibles para asegurar una correcta consecución de los objetivos proyectados.

Respecto del principio de eficacia, la norma es un instrumento eficaz para responder a los objetivos perseguidos. Se considera, asimismo, que es el instrumento más adecuado para aclarar el alcance de las obligaciones previstas en la norma.

De la misma manera, se cumple con el principio de seguridad jurídica, en tanto que la norma proyectada se adecúa al Derecho vigente. La atribución de esta función a Kontsumobide a través del artículo 54 de la Ley 4/2023, de 27 de abril asegura que las oficinas municipales de información al consumidor no operen de manera aislada, sino como parte de una red cohesionada bajo directrices comunes. De este modo, cualquier reclamación presentada en una oficina adquiere validez en todo el sistema, evitando contradicciones y reforzando la seguridad jurídica tanto para las personas consumidoras como para los operadores económicos.

En base a este artículo legal, Kontsumobide, dispone de la capacidad para establecer protocolos homogéneos y criterios uniformes de actuación. Esta coordinación garantiza que las decisiones administrativas se adopten bajo parámetros claros y previsibles, eliminando la posibilidad de respuestas dispares y consolidando un marco regulatorio, establecer directrices comunes y criterios homogéneos de actuación. Se garantiza que las reclamaciones y consultas reciban el mismo tratamiento en cualquier oficina, eliminando incertidumbres.

La norma proyectada, no supone tampoco una duplicidad en el sentido expresado por los apartados 3 y 4 del artículo 16 de la Ley 2/2016, de 7 de abril. La existencia de competencias compartidas en materia de consumo entre el Gobierno Vasco y los ayuntamientos no debe interpretarse como una duplicidad, sino como un refuerzo de la protección de los consumidores desde distintos niveles de la administración. El artículo 16 de la Ley de Instituciones Locales de Euskadi exige evitar solapamientos, y ello se consigue articulando un sistema de cooperación en red, en el que cada administración ejerce sus funciones dentro de un marco coordinado y complementario.

Kontsumobide ejerce la función de coordinación, supervisión y planificación estratégica. De este modo, se asegura que las actuaciones locales tengan respaldo autonómico y que

las decisiones autonómicas se nutran de la información recogida en el ámbito municipal. Gracias a esta estructura, las competencias no se duplican, sino que se integran en un sistema único.

Asimismo, en aplicación del principio de transparencia, el órgano proponente posibilitará el acceso sencillo, universal y actualizado a los documentos propios de su proceso de elaboración, en los términos establecidos en el artículo 7 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, mediante la inclusión de dicha documentación en la plataforma Legegunea; define claramente los objetivos de la iniciativa y su justificación en la parte expositiva; y posibilitará que los potenciales destinatarios tengan una participación activa en la elaboración de la norma mediante los trámites de audiencia e información pública previstos en la Orden de inicio del procedimiento.

Por último, la norma ha buscado ser coherente con el principio de eficiencia, siendo uno de sus objetivos no establecer cargas adicionales.

3.- CONTENIDO Y ANALISIS JURIDICO

El proyecto de Decreto se enmarca en el siguiente marco normativo:

3.-1.- DERECHO DE LA UNIÓN EUROPEA

El Derecho de la Unión Europea en materia de consumo constituye el marco común que garantiza la protección de los consumidores en todos los Estados miembros. La normativa europea persigue que la ciudadanía disfrute de un nivel homogéneo de derechos, independientemente del país en el que realicen sus transacciones. Este corpus normativo se centra en asegurar la transparencia de la información, la seguridad de los productos y la igualdad en las relaciones contractuales entre empresas y consumidores.

Uno de los pilares fundamentales es la regulación de los contratos de consumo, que establece derechos como el desistimiento en las compras a distancia, la obligación de ofrecer garantías legales y la prohibición de cláusulas abusivas. Estas disposiciones buscan equilibrar la posición de la persona consumidora frente a la empresa, reconociendo su condición de parte más débil en la relación contractual.

La Unión Europea también ha desarrollado un marco sólido contra las prácticas comerciales desleales, prohibiendo la publicidad engañosa, las prácticas agresivas y cualquier conducta que pueda distorsionar el comportamiento económico del consumidor. De igual modo, se exige que la información sobre precios, condiciones de venta y características de los productos sea clara, accesible y verificable, reforzando el principio de transparencia.

Otro ámbito esencial es la seguridad de los productos, garantizada mediante reglamentos que obligan a que los bienes comercializados cumplan estándares comunes de seguridad. Para ello, la UE dispone de sistemas de alerta rápida que permiten retirar del mercado productos peligrosos y proteger de manera inmediata a los consumidores.

En el contexto actual, la normativa europea también aborda los retos del comercio digital y transfronterizo, asegurando que las compras online gocen de las mismas garantías que las tradicionales. Se prohíbe el bloqueo geográfico injustificado y se facilita la resolución de litigios mediante mecanismos alternativos y plataformas digitales, lo que refuerza la confianza en el comercio electrónico.

Finalmente, la UE ha impulsado la modernización y sostenibilidad del consumo, promoviendo prácticas como la reparación de bienes y la información sobre la durabilidad de los productos. Estas medidas buscan adaptar el derecho de consumo a la transición ecológica y a la economía circular, garantizando que la protección de los consumidores se mantenga en un entorno económico en constante transformación.

La Agenda Europea del Consumidor constituye la hoja de ruta de la Unión Europea para reforzar la protección de las personas consumidoras en el horizonte 2020-2025. Su finalidad es garantizar que los derechos de la ciudadanía se mantengan homogéneos en todos los Estados miembros, adaptándose a los retos derivados de la transición digital, la sostenibilidad y las consecuencias sociales y económicas de la pandemia. Este marco estratégico aporta legitimidad supranacional a las políticas autonómicas y locales, al exigir que la defensa de los consumidores se articule de manera coordinada y eficaz.

Entre sus prioridades destacan la necesidad de impulsar la transición ecológica, ofreciendo a los consumidores información clara sobre la sostenibilidad de los productos; la transformación digital, asegurando que las compras online y los servicios digitales cuenten con las mismas garantías que los tradicionales; y la protección de los consumidores vulnerables, reforzando la defensa de quienes se encuentran en situación de mayor riesgo. Asimismo, la Agenda subraya la importancia de mejorar el cumplimiento efectivo de la normativa y de fortalecer la cooperación internacional, para que los derechos de los consumidores europeos estén protegidos también en transacciones globales.

La Agenda Europea del Consumidor, fija como prioridad la modernización, la digitalización y la cooperación administrativa para reforzar la protección de las personas consumidoras en toda la Unión. De este modo, el decreto que se propone se alinea con los compromisos europeos, garantizando seguridad jurídica, eficiencia administrativa y una defensa homogénea de los derechos de las personas consumidoras.

En definitiva, la normativa europea permite y fomenta la coordinación entre distintos niveles de la administración, de modo que la red de oficinas de información de consumo se integra plenamente en el marco comunitario. El decreto se alinea así con las exigencias europeas, asegurando que la defensa de los consumidores en Euskadi se ejerza de manera coherente, moderna y conforme a los estándares de la Unión.

3.-2.- NORMATIVA ESTATAL

El artículo 51.1 de la Constitución establece que *“los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos”*

Ni el artículo 148 ni el 149 CE establecen regla explícita relativa a la asunción de la competencia de defensa de las personas consumidoras, por lo que debe considerarse como una competencia residual asumible por las Comunidades Autónomas en sus Estatutos de Autonomía (art. 149.3 CE) o en las leyes orgánicas de transferencias. Como se ha indicado, la Comunidad Autónoma de Euskadi la asumió mediante el artículo 10.28 Ley Orgánica 3/1979, de 18 de diciembre, de Estatuto de Autonomía para el País Vasco.

Sin embargo, la asunción como exclusiva de esta competencia no excluye la competencia estatal (STC 32/1983, de 28 de abril, FJ 2) desde el momento en que la competencia estatutaria tiene unos límites establecidos sobre una serie de títulos competenciales que corresponden al Estado, tales como el sistema económico (arts. 33, 38, 128 de la Constitución, entre otros), la unidad del mercado (art. 139 CE), y la garantía de las condiciones que garanticen la igualdad (arts. 139 y 149.1.1ª CE).

El Tribunal Constitucional, en dos sentencias básicas sobre esta materia, las SSTC 71/1982, de 30 de noviembre, y 15/1989, de 26 de enero, establece que la defensa de las personas consumidoras *“es un concepto de tal amplitud y de contornos tan imprecisos que, con ser en ocasiones dificultosa la operación calificadora de una norma, estatal o autonómica, cuyo designio pudiera entenderse que es la protección del consumidor, la operación no acabaría de resolver el problema desde el momento en que la norma puede estar comprendida en más de una de las reglas definidoras de la competencia. En efecto, la norma cuya finalidad es la defensa del consumidor está integrada al mismo tiempo en una disciplina jurídica concreta (legislación civil, mercantil, procesal, etc.) cuya competencia puede estar atribuida expresamente por el art. 149 CE al Estado, de tal manera que no es suficiente con que una Comunidad Autónoma, incluso aunque haya asumido de forma exclusiva la competencia, emita una norma de defensa de los consumidores dentro de su ámbito territorial, sino que hay que examinar si la disciplina concreta en la que se articula aquella finalidad defensiva es también competencia suya para precisar cuál es la norma, estatal o autonómica, aplicable en cada caso concreto”*.

En su virtud, el Estado ha dictado diversas normas, entre las que destaca el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. que establece los derechos mínimos que deben ser respetados en cualquier relación de consumo.

La Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios reconoce en su Exposición de motivos que *“se incorpora la regulación en materia de cooperación institucional, especialmente relevante en la protección de los consumidores y usuarios teniendo en cuenta las competencias en la materia de las comunidades autónomas y de las entidades locales”*.

Por ello, el presente decreto encaja en la colaboración interinstitucional que establece el marco constitucional, sin que ello suponga injerencia en la normativa básica del estado en la materia.

3.-3.- NORMATIVA AUTONÓMICA

Como ya se ha indicado en diversas ocasiones, la Ley Orgánica 3/1979, de 18 de diciembre, de Estatuto de Autonomía para el País Vasco, establece como competencia exclusiva de Euskadi en su artículo 10.28 *“la defensa del consumidor y del usuario en los términos del apartado anterior”*, es decir, sin perjuicio de la política general de precios, la libre circulación de bienes en el territorio del Estado y de la legislación sobre defensa de la competencia.

En virtud de esta competencia, se aprobó Ley 4/2023, de 27 de abril, del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias. Su Capítulo I, rubricado competencias de las administraciones, regula lo siguiente:

“Artículo 4. Competencias de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

1. Corresponden al Gobierno Vasco las siguientes competencias:

a) Diseñar la planificación general de la política de protección de las personas consumidoras y usuarias en su ámbito territorial y promover planes de actuación interdepartamentales que afecten a aquella.

b) Aprobar los reglamentos en desarrollo y aplicación de esta ley.

c) Ejercer la potestad sancionadora en esta materia, en los términos establecidos en la presente ley.

2. Corresponde al departamento del Gobierno Vasco competente en materia de consumo desarrollar las funciones previstas en la presente ley, y en particular, al menos, las siguientes actuaciones:

a) Realizar la inspección y control de mercado de bienes y productos y adoptar las medidas administrativas oportunas para la protección de las personas consumidoras frente a cada tipo de riesgo.

b) Fomentar y desarrollar los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos de consumo.

c) Fomentar el asociacionismo de consumo.

d) Ejercer la potestad sancionadora, en los términos señalados en esta ley.

e) La resolución de los recursos de alzada contra los actos de naturaleza administrativa dictados por la Dirección de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

3. Sin perjuicio de las atribuciones que en virtud de esta ley corresponden a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, los departamentos del Gobierno Vasco competentes en materia de salud, vivienda, agroalimentación, medio ambiente, turismo y otras áreas específicas, ejercerán las funciones que expresamente les atribuya la normativa sectorial aplicable, de acuerdo con el principio de especialidad.

“Artículo 5. Competencias de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

Corresponde a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo el ejercicio de las funciones en materia de protección a las personas consumidoras y usuarias no atribuidas expresamente en la presente ley a otros órganos o administraciones y, en particular, las establecidas por el artículo 4 de la Ley 9/2007, de 29 de junio, de creación de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo”.

“Artículo 6. Competencias de los ayuntamientos.

1. *Corresponde a los ayuntamientos velar por la protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias, en el ámbito de su territorio, con el alcance y contenido que les atribuye la presente ley y el resto de normas jurídicas que sean de aplicación, de conformidad con los principios de descentralización y de máxima proximidad de la gestión administrativa a la población.*

2. *Cuando dispongan de personal inspector, los ayuntamientos podrán ejercer las siguientes funciones:*

a) *Adoptar las medidas de vigilancia y control de bienes y servicios previstas en el título V de esta ley.*

b) *Ejercer la potestad sancionadora en la materia, en los términos señalados en el artículo 134.d) de esta ley, cuando se trate de personas empresarias domiciliadas o establecimientos instalados en su término municipal y la infracción se haya cometido en dicho término.*

3. *Igualmente corresponde a los ayuntamientos:*

a) *Fomentar y apoyar en su ámbito territorial a las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.*

b) *Llevar a cabo actuaciones de información y formación dirigidas a las personas consumidoras y usuarias.*

c) *Recibir las quejas, reclamaciones y denuncias de las personas consumidoras y usuarias o de las asociaciones que las representen cuando estén legitimadas para interponerlas.*

4. *Las funciones señaladas en el apartado precedente se desarrollarán a través de las oficinas municipales de información a las personas consumidoras y usuarias, cuando los ayuntamientos, en ejercicio de su potestad de autoorganización, se doten de ellas.*

En tal caso, dichas oficinas podrán tramitar quejas, reclamaciones y denuncias, y realizar funciones de mediación, de conformidad con lo dispuesto en el título IV de esta ley”.

Finalmente, el artículo 8, rubricado, cooperación administrativa

- 1. Las administraciones públicas vascas, en el ámbito de sus respectivas competencias, promoverán un elevado nivel de protección de las personas consumidoras y usuarias y ajustarán su actuación a los principios de colaboración y cooperación, conforme a las reglas generales de las relaciones interadministrativas.*
- 2. El Gobierno Vasco podrá establecer convenios de colaboración con la Administración del Estado, las comunidades autónomas y las regiones de Europa, con objeto de mejorar el nivel de protección de las personas consumidoras y usuarias.*
- 3. Igualmente, el Gobierno Vasco y Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo podrán acordar con las diversas administraciones las medidas que se estimen oportunas con objeto de optimizar la dedicación de los recursos humanos y materiales de que disponen y hacer efectivo y eficaz el control del cumplimiento de la normativa vigente aplicable en materia de protección de las personas consumidoras y usuarias.*
- 4. Los ayuntamientos y las diputaciones forales facilitarán a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, cuando este lo solicite, información actualizada sobre la titularidad y localización de las empresas y los establecimientos comerciales de su ámbito territorial”.*

Por consiguiente, el proyecto de decreto proyecto se incardina en dichas atribuciones.

3.-4.- DEROGACIONES

La norma proyectada no supone la derogación ninguna norma jurídica del ordenamiento jurídico de Euskadi.

3.-5.- NO INCLUSIÓN EN EL PLAN ANUAL NORMATIVO

La norma proyectada no se halla incluida en el Plan Anual Normativo para el año 2026. No obstante, se estima que es plenamente procedente, para desarrollar los objetivos previamente explicados y para solventar la ausencia de un mínimo marco de coordinación y relación entre las entidades locales y Kontsumobide en materia de Consumo.

3.-6.- CONTENIDO

Se adjunta como Anexo.

4.- ADECUACIÓN DE LA NORMA AL ORDEN DE DISTRIBUCIÓN DE COMPETENCIAS

La Ley 6/2022, de 30 de junio, del Procedimiento de Elaboración de las Disposiciones de Carácter General establece en su artículo 12.1 que el citado procedimiento se iniciará por orden del consejero o de la consejera titular del departamento competente por razón de la materia sobre la que verse la disposición normativa proyectada.

La Ley Orgánica 3/1979, de 18 de diciembre, de Estatuto de Autonomía para el País Vasco, establece el consumo como competencia exclusiva de Euskadi en su artículo 10.28, por lo que, la iniciativa normativa tiene su encaje en el marco de las competencias que el Estatuto de Autonomía del País Vasco otorga en materia de consumo.

El DECRETO 18/2024, de 23 de junio, del Lehendakari, de creación, supresión y modificación de los Departamentos de la Administración General de la Comunidad Autónoma del País Vasco y de determinación de funciones y áreas de actuación de los mismos, que tiene por objeto la determinación de los Departamentos en los que se estructura la Administración General de la Comunidad Autónoma, y de las funciones y áreas de actuación de los mismos, establece en su artículo 2.m) que

“La Administración General de la Comunidad Autónoma se organiza en los siguientes Departamentos:

m) Turismo, Comercio y Consumo”

El Decreto 38/2025, de 11 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, en su artículo 1 que:

“El Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, en desarrollo del artículo 18 del Decreto 18/2024, de 23 de junio, del Lehendakari, de creación, supresión y modificación de los Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco y de determinación de funciones y áreas de actuación de los mismos, ejercerá sus funciones sobre las siguientes materias, dentro siempre de las competencias que corresponden a la Administración General de la Comunidad Autónoma del País Vasco:

a) Turismo.

b) Comercio.

c) Cámaras de Comercio, Industria y Navegación.

d) Consumo.

e) Política de precios.

f) Dirigir, de acuerdo con las Leyes y los reglamentos, las entidades del sector público adscritas o dependientes del departamento.

g) Las demás facultades que le atribuyan las Leyes y los reglamentos

Por su parte el artículo 2, rubricado estructura general, establece que

“Quedan adscritos al Departamento de Turismo, Comercio y Consumo:

a) El organismo autónomo administrativo «Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo» creado por Ley 9/2007, de 29 de junio.

Por tanto, el proyecto de Decreto circunscribe su ámbito de aplicación a la Comunidad Autónoma de Euskadi y, el orden de distribución de competencias establecido, correspondiendo al Departamento de Turismo, Comercio y Consumo por razón de la materia.

5.- ANALISIS DE IMPACTOS

a) Impacto en el ámbito presupuestario y financiero

Hasta la actualidad, la cooperación con las administraciones locales, establecida en el artículo 4.1.j) establecida en Ley 9/2007, de 29 de junio, de creación de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, así como la coordinación y el trabajo en red de las oficinas se realizaba mediante convoca ayudas económicas. Con la presente norma se adecua al marco normativo, por lo que este decreto, sustituye a estas, sin generar nuevas obligaciones de gasto ni ingresos adicionales, dado que el importe será equivalente. No genera impacto en el déficit público, ni implica cofinanciación comunitaria. En consecuencia, el impacto presupuestario es mínimo y no se prevén variaciones significativas.

No supone financiación de nuevos servicios, y por tanto tiene un impacto presupuestario nulo en los presupuestos. No se prevé un aumento de la recaudación toda vez que la norma proyectada no regula régimen sancionador con efectos económicos, más allá de en el supuesto de incumplimiento de la revocación del correspondiente convenio y la pérdida de los beneficios asociados al mismo. Por consiguiente, no se identifican incrementos relevantes en costes ni necesidad de dotaciones adicionales

b) Impacto sobre el empleo y la competitividad empresarial

La creación de una red de oficinas de consumo tiene carácter meramente organizativo y de atención ciudadana, sin incidencia en la competitividad empresarial. Por tanto, no se prevén efectos sobre el mercado ni sobre la actividad de las empresas.

c) Impacto de carácter social/ personas usuarias

Se identifican como personas interesadas el conjunto de la ciudadanía vasca, ya que en un momento determinado toda ella es consumidora y susceptible de utilizar las OMICS.

La norma tiene un impacto social favorable, al reforzar la protección y el asesoramiento de las personas consumidoras mediante la coordinación y el funcionamiento en red del conjunto de OMICS existentes en Euskadi.

La constitución de la red supone un avance en la garantía de los derechos de las personas consumidoras, facilitando acceso a información, orientación y mecanismos de resolución de conflictos coordinados, fortaleciendo con ello la posición de las personas consumidoras en el mercado, incrementa su capacidad de defensa y mejora la accesibilidad a servicios de atención y asesoramiento especializado

d) Impacto de carácter ambiental

La aprobación de la norma proyectada no tendrá efectos directos sobre la conservación y protección del patrimonio natural. La creación de la red de oficinas de consumo no conlleva impactos ambientales significativos, al tratarse de una medida de carácter organizativo y administrativo, sin introducir actividades que afecten al medio natural ni generar emisiones, vertidos o residuos adicionales ni implica modificaciones en el uso de recursos naturales, en la gestión de residuos ni en la calidad del aire o del agua.

e) Impacto sobre la competencia en el mercado

La aprobación del Decreto proyectado efectos sobre la competencia en el mercado. Su contenido se limita a la coordinación y trabajo en red de las oficinas municipales de atención a la persona consumidora, con finalidad estrictamente orientada a la atención y protección de estas. No introduce obligaciones adicionales para los operadores económicos ni modifica las condiciones de acceso o permanencia en el mercado. Tampoco establece barreras regulatorias, ventajas competitivas ni costes que puedan distorsionar el funcionamiento de la libre competencia. En consecuencia, se considera que el impacto sobre la competencia empresarial es inexistente, manteniéndose inalterado el marco regulatorio vigente en materia de actividad económica y relaciones de mercado

f) Impacto sobre las pymes

El presente decreto, al establecer la red de oficinas municipales de atención a la persona consumidora tiene un carácter estrictamente organizativo y administrativo, limitado a su funcionamiento. En consecuencia, no introduce obligaciones jurídicas ni cargas económicas para las pequeñas y medianas empresas, que no se ven afectadas por su contenido normativo. Por el contrario, las PYMEs podrán beneficiarse indirectamente de un entorno de consumo más transparente y seguro, sin que ello implique la imposición de requisitos adicionales o modificaciones en su marco regulatorio. Por todo ello, se concluye que la norma carece de efectos sobre las PYMEs

g) Impacto sobre las cargas administrativas

Se consideran cargas administrativas aquellas actividades de naturaleza administrativa que deben llevar a cabo la Administración, las empresas y la ciudadanía para cumplir con las obligaciones derivadas de la normativa.

La configuración de una red de oficinas municipales de atención al consumidor implica un modelo de gestión coordinado y homogéneo que simplifica los trámites para la ciudadanía y las empresas. Al trabajar en red, se evitan duplicidades en la presentación de reclamaciones o consultas, se unifican criterios de actuación y se facilita el acceso a la información, lo que reduce tiempos de espera y costes administrativos. De este modo, la norma contribuye a la disminución de cargas burocráticas, favoreciendo un entorno más eficiente y accesible tanto para los consumidores como para las pequeñas y medianas empresas

A ello se une lo siguiente:

1.- Tramitación electrónica del Procedimiento: Si bien el Proyecto de Decreto no establece expresamente la tramitación electrónica de los procedimientos, debe tenerse en cuenta la siguiente normativa:

- Ley 40/2015, de 1 octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 3/2022, de 12 de mayo, del Sector Público Vasco.
- Decreto 91/2023, de 20 de junio, de Atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos

De acuerdo con la normativa indicada las relaciones interadministrativas se realizarán por medios electrónicos.

2.- Unificación y simplificación de procedimientos: comporta la unificación de criterios y la simplificación de los procedimientos, al establecer protocolos homogéneos y canales coordinados en todo el territorio. Este modelo evita duplicidades en la tramitación de reclamaciones y consultas, reduce la necesidad de presentar documentación en distintas instancias y garantiza que cualquier oficina proporcione un servicio equivalente, con independencia del municipio en el que se ubique. De este modo, la norma contribuye a la reducción de cargas administrativas para la ciudadanía y las pequeñas y medianas empresas, favoreciendo un entorno más eficiente, transparente y accesible en sus relaciones con la Administración.

3.- Silencio administrativo: en relación con las solicitudes de las entidades locales de adhesión a la red, se prevé un plazo máximo de resolución de tres meses desde la fecha de presentación de la solicitud (artículo 11). Se indica que, transcurrido dicho plazo sin resolución expresa, se entenderá desestimada.

h) Impacto por razón de género.

La emisión del presente Informe viene exigida por el artículo 15.3. f) de la Ley 6/2022, de 30 de junio, del Procedimiento de Elaboración de las Disposiciones de Carácter General que establece que *“El centro directivo competente para la instrucción del expediente elaborará con carácter preceptivo una memoria del análisis de impacto normativo, que deberá contener o reiterar respecto a la orden de inicio cualquier extremo que pueda ser relevante a criterio del órgano proponente y, en todo caso, los siguientes apartados:*

- *Informe sobre el impacto en función del género, en el que se ha de hacer constar una explicación detallada de los trámites llevados a cabo,*
- *de sus resultados con relación al cumplimiento de los preceptos de la Ley 4/2005,*
y
- *de las medidas incorporadas para promover la igualdad”*

Teniendo en cuenta el contenido del proyecto, y dado el carácter de la regulación, puede afirmarse que:

- No existe discriminación positiva, ya que no existen desigualdades de partida con relación a la igualdad de oportunidades y de trato entre hombres y mujeres, ni el proyecto propuesto promueve ningún tipo de discriminación ni directa ni indirecta.
- No existe discriminación directa, en tanto que tratamiento desfavorable por razón de sexo, lo que no se contempla en modo alguno en el Decreto proyectado.
- No existe discriminación indirecta, entendiéndose por tal situación la que se produce cuando una norma, una política o una práctica, aparentemente neutral, tiene un impacto desproporcionadamente adverso sobre las personas de un sexo u otro, circunstancia que tampoco se da en el proyecto.
- No se producirán consecuencias negativas que favorezcan situaciones de discriminación por razón de sexo.

Por lo tanto, en ningún momento el texto de la norma contiene medida discriminatoria alguna entre sexos. Igualmente, en su redacción se ha tenido en cuenta la utilización de un lenguaje no sexista.

Finalmente, y en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 17 del Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres, Incluir sistemáticamente la variable sexo en las estadísticas, encuestas y recogida de datos que lleven a cabo

i) Impacto sobre la normalización del uso del euskera

La ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del euskera, en su artículo 8, en la redacción dada por la Ley 6/2022, establece que *“toda disposición normativa o resolución oficial que emane de los poderes públicos sitos en la Comunidad Autónoma del País Vasco deberá estar redactada en forma bilingüe a efectos de publicidad oficial. La incorporación de la perspectiva de normalización del uso del euskera en el procedimiento de elaboración de disposiciones de carácter general que se elaboren en el Gobierno Vasco se realizará mediante la emisión de un informe preceptivo de asesoramiento, en el que se propondrán medidas dirigidas a la normalización del uso del euskera en el ámbito objetivo de la disposición que se tramite. Asimismo, se emitirá un pronunciamiento respecto a la adecuación a la normativa vigente en materia lingüística, sin perjuicio de las funciones que puedan corresponder a otros órganos informantes”*.

Así mismo, toda la documentación generada por el órgano encargado de la tramitación del procedimiento a tramitar en su elaboración se realizará en castellano y euskera, asegurando el contraste entre ambas versiones y su equivalencia.

En lo que se refiere al Proyecto de Decreto la forma de asegurar la equivalencia entre las versiones en euskara y castellano será la de traducción, de manera que los textos normativos se redactan en una de las lenguas oficiales y se envían a IZO (Servicio Oficial de Traductores del IVAP) a través de Tramitague para su traducción.

Al tratarse entidades vinculadas a Administraciones Públicas debe garantizarse la atención a las personas consumidoras y usuarias en Euskera y en castellano.

j) Impacto sobre la infancia y la adolescencia

La articulación en red de Oficinas Municipales de Información al Consumidor potencia la protección de la infancia y la juventud al garantizar un acceso homogéneo y adaptado a sus necesidades, favoreciendo la educación en consumo responsable y la detección temprana de prácticas abusivas dirigidas a menores. Este enfoque coordinado amplía la capacidad preventiva y formativa de las oficinas, contribuyendo a generar hábitos de consumo más seguros y sostenibles entre la juventud.

Así mismo, de acuerdo con el artículo 3.4 de la Ley 2/2024, de 15 de febrero, de Infancia y Adolescencia el Proyecto de Decreto será informado por el Observatorio de la Infancia y la Adolescencia.

k) Impacto sobre la juventud

La Ley 2/2022, de 10 de marzo, de Juventud, establece en relación a la juventud y consumo que (artículo 20.I):

“1. Las administraciones públicas vascas fomentarán la formación de las personas jóvenes a través de campañas de información o programas específicos con el fin de hacerlas conocedoras de sus derechos como personas consumidoras y usuarias, promoviendo su ejercicio de forma responsable, crítica y solidaria.

2. Igualmente se fomentará una cultura de consumo racional y un modelo de consumo sostenible y comercio justo, promoviendo iniciativas a favor de la soberanía alimentaria y propiciando recursos para la participación de las personas jóvenes en las dinámicas de consumo y producción, estableciendo recursos para el desarrollo de sus proyectos”.

En el caso de la juventud, la coordinación y el trabajo en red de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) adquieren un valor estratégico especial. La juventud es un colectivo que, por su etapa vital, suele enfrentarse a decisiones de consumo vinculadas a la educación, la vivienda, el empleo, la tecnología y el ocio, muchas veces sin contar con experiencia previa ni con suficiente información.

La articulación en red de las OMIC permite diseñar campañas conjuntas de sensibilización dirigidas a personas jóvenes, con mensajes claros sobre derechos y deberes como personas consumidoras, fomentando hábitos responsables y sostenibles.

l) impacto sobre la accesibilidad universal

La accesibilidad, entendida tanto en su dimensión física como digital y comunicativa, constituye un derecho fundamental que garantiza la igualdad de oportunidades en el acceso a la información y a la protección de las personas consumidoras. Sin embargo,

persisten barreras que dificultan que personas con discapacidad, mayores, jóvenes en situación de vulnerabilidad o colectivos con limitaciones tecnológicas puedan beneficiarse plenamente de los servicios de las OMIC.

El problema identificado es la falta de homogeneidad en los criterios de accesibilidad que limita la eficacia de las políticas de consumo. La norma propuesta permitirá establecer estándares comunes de accesibilidad en todas las OMIC. Para la ciudadanía, se prevé un acceso más equitativo y universal a la información y a los servicios de protección a la persona consumidora.

m) Otros impactos

No se aprecian otros impactos

6.- TRAMITACIÓN

A los efectos de tramitación del Proyecto de Decreto se seguirá el procedimiento establecido en el Capítulo II de la Ley 6/2022, de 30 de junio, del Procedimiento de Elaboración de las Disposiciones de Carácter General.

- De acuerdo con el artículo 11.1, el órgano o centro directivo promotor de la tramitación de la disposición de carácter general recabará en consulta pública, con un carácter previo a la redacción de las propuestas de textos jurídicos normativos, la opinión en la sociedad de la ciudadanía. Se ha publicado anuncio indicativo en Irekia y el Tablón de Anuncios del Gobierno Vasco.
- Orden del consejero de Turismo, Comercio y Consumo de inicio del procedimiento de elaboración de la norma – se publicará en el Tablón de anuncios de la Sede Electrónica del Gobierno Vasco.
- Participación y consulta a otras administraciones, que puedan resultar afectadas directamente por la regulación prevista.
- Orden de aprobación previa
- Audiencia e información pública, a las organizaciones y asociaciones afectadas y a la ciudadanía en general.
- Informes y dictámenes preceptivos:
 1. Informe de Impacto en la Empresa: De conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 16/2012, de 28 de junio, de Apoyo a las Personas Emprendedoras y a la Pequeña Empresa del País Vasco.
 2. Informe de verificación de Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer.
 3. Informe de la Dirección de normalización lingüística de las Administraciones Públicas, sobre la incidencia de las disposiciones de carácter general en la normalización del uso del euskera y su adecuación a la normativa vigente en materia lingüística, regulado por el Decreto 233/2012, de 6 de noviembre, por el que se establece el régimen de inclusión de la perspectiva de normalización del uso del euskera en el procedimiento de elaboración de disposiciones de carácter general.

4. Informe preceptivo de la Dirección de Atención a la Ciudadanía e innovación administrativa, de acuerdo con el artículo 12.d del DECRETO 317/2024, de 29 de octubre, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Gobernanza, Administración Digital y Autogobierno.
 5. Informe del organismo autónomo Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo. El artículo 4.1 o) de la Ley 9/2007, establece que se solicitará su informe preceptivo, por afectar el proyecto a las personas consumidoras y usuarias.
 6. Consulta a la Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi de acuerdo con el artículo 10.a) de la Ley 4/2023, de 27 de abril, de Estatuto de las personas consumidoras y usuarias del País Vasco, que establece la preceptividad de la consulta por afectar a tal materia el proyecto normativo que se tramita.
 7. Informe de la Autoridad Vasca de la Competencia, a tenor del artículo 3.5 de la Ley 1/2012, de la Autoridad Vasca de la Competencia, que dispone su dictamen preceptivo en proyectos que afecten a esa materia.
 8. Informe del Observatorio de la Infancia y la Adolescencia, en el sentido dado por el artículo 3.4 de la Ley 2/2024, de 15 de febrero, de Infancia y Adolescencia.
- Informes y dictámenes preceptivos de carácter esencial:
 1. Informe de la Comisión de Gobiernos Locales de Euskadi: de acuerdo a lo establecido en el artículo 88.1.b) de la Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi, que establece entre sus funciones *“participar en la elaboración de disposiciones de carácter general en los términos establecidos en el artículo 91 y elevar propuestas de impulso normativo que, en el ámbito de competencias de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi, afecten a competencias propias de los municipios, siempre en los términos establecidos en la propia normativa reguladora de las competencias municipales, conforme a lo dispuesto en el artículo 86.1.b) de la presente ley”*.
 2. Informe del Consejo Económico y Social (CES Vasco): Ley 8/2012, de 17 de mayo, del Consejo Económico y Social Vasco, establece en su artículo 3 que deberá informar con carácter preceptivo los proyectos de decreto relacionados con la política económica y social, excluidos los proyectos de decreto que supongan una continuidad de los aprobados en ejercicios anteriores o que no impliquen innovaciones o modificaciones sustanciales.
 3. Informe de control económico-normativo de la Oficina de Control Económico. el informe tiene carácter preceptivo en aplicación de lo dispuesto en el Decreto Legislativo 2/2017, de 19 de octubre, que Aprueba el texto refundido de la Ley de Control Económico y Contabilidad de la Comunidad Autónoma de Euskadi (artículo 25 y ss.), y del Decreto 464/1995, por el que se desarrolla el ejercicio de control económico interno y la contabilidad en dicho ámbito (artículo 41 y ss.).

4. Dictamen preceptivo de la Comisión Jurídica Asesora de Euskadi: de acuerdo con el artículo 3.1.c) de la Ley 9/2004, de 24 de noviembre, de la Comisión Jurídica Asesora de Euskadi, que establece que debe ser consultada en relación a los “proyectos de disposiciones reglamentarias que se dicten por el Gobierno Vasco en desarrollo o ejecución de leyes del Parlamento”.
- Una vez finalizada la tramitación del proyecto de orden, y con carácter previo a su aprobación, se elaborará una memoria sucinta de todo el procedimiento con el contenido que señala el artículo 24.2 de la LPEDCG, reseñando los antecedentes y trámites realizados.
- Aprobación por Consejo de Gobierno.

Finalmente, y de acuerdo con el artículo 64 de la Ley 7/1981, de 30 de junio, sobre Ley de Gobierno, una vez aprobado, el presente proyecto de Decreto, se publicará en el Boletín Oficial del País Vasco (BOPV).

15.- EVALUACIÓN EX POST

El Gobierno vasco aprueba anualmente un plan normativo que contendrá las iniciativas legislativas o reglamentarias que vayan a ser elevadas para su aprobación en el Consejo de Gobierno en el año en curso.

El plan anual normativo del Gobierno Vasco se publicará en el plazo de los tres primeros meses de cada año en la sede electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi y en el «Boletín Oficial del País Vasco», a efectos de garantizar la información y participación necesarias.

La evaluación ex post puede definirse como el conjunto de actividades encaminadas a observar, evaluar e informar sobre el acierto de una regulación a fin de mantenerla, modificarla o derogarla. Pretende, por tanto, valorar la eficacia material efectivamente desplegada por una disposición vigente durante un periodo de tiempo. Para ello deben tenerse en cuenta una serie de criterios:

- a) Coste o ahorro presupuestario significativo para la Administración.
- b) Incremento o reducción de cargas administrativas para los destinatarios de la norma que resulte significativo por el volumen de población afectada o por incidir en sectores económicos o sociales prioritarios.
- c) Incidencia relevante sobre los derechos y libertades constitucionales.
- e) Impacto sobre la economía en su conjunto o sobre sectores destacados de la misma.
- f) Efectos significativos sobre la unidad de mercado, la competencia, la competitividad o las pequeñas y medianas empresas.
- g) Impacto relevante por razón de género.
- h) Impacto relevante sobre la infancia y adolescencia o sobre la familia.

Por la naturaleza y contenido de la norma proyectada, en virtud de los criterios indicados se considera que no es susceptible de evaluación.

Firmado electrónicamente a la fecha de la firma por: Miguel Angel Bodegas – Coordinador de Bizkaia de Kontsumobide.

ANEXO – Borrador de proyecto de Decreto

DECRETO XX/XXXX, de XX XXXX, por el que se crea la Red Vasca de Oficinas de Consumo – KONTSUMOBASK

Exposición de Motivos

El artículo 51 de la Constitución Española encomienda a los poderes públicos la defensa de las personas consumidoras y usuarias, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y sus legítimos intereses económicos. En el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco, el artículo 10.28 del Estatuto de Autonomía atribuye a ésta la competencia exclusiva en materia de defensa de la persona consumidora y usuaria.

La aprobación de la Ley 4/2023, de 27 de abril, del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias, ha supuesto un hito en la actualización del marco normativo vasco, adaptándolo a la nueva realidad social y a los hábitos de consumo actuales. Esta norma consagra, en su artículo 2, el principio general de que la defensa y protección de las personas consumidoras guiarán la actuación de las administraciones públicas vascas.

La protección eficaz de los derechos de las personas consumidoras y usuarias exige una actuación administrativa cercana a la ciudadanía. En este sentido, la Ley 4/2023 reconoce el papel fundamental de los municipios, atribuyéndoles en su artículo 6 la competencia para velar por la protección y defensa de las personas consumidoras en su ámbito territorial, de conformidad con los principios de descentralización y máxima proximidad.

Asimismo, el artículo 54 de la citada ley en su apartado 1 encomienda a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo la promoción de la creación de oficinas de información municipales, con el fin de facilitar la orientación precisa para el adecuado ejercicio de los derechos de la persona consumidora, mientras que en su apartado 3 le atribuye la coordinación de la labor de las oficinas de información, con la finalidad de mejorar su eficacia y evitar disfunciones. En esta misma línea, el artículo 2 del Decreto 159/2011, de 12 de julio, por el que se establece la estructura y organización de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, atribuye a dicho organismo, entre otras funciones previstas en la Ley 9/2007, de 29 de junio, la cooperación con las administraciones locales en materia de consumo, el impulso del despliegue de las oficinas municipales de información, su asesoramiento técnico y la suscripción de convenios de colaboración para compartir recursos, técnicas y materiales destinados al cumplimiento de sus fines.

En definitiva, el legislador permite complementar la actuación de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, de carácter más especializado y con una visión más global de las políticas públicas en materia de consumo, con la de los distintos municipios, que cuentan con una mayor cercanía a las personas consumidoras y usuarias, así como la aplicación, en el caso de concurrencia de actuaciones administrativas, de los principios de especialidad, subsidiariedad, cooperación, coordinación y unidad de acción, tal y como establece el artículo 7 de la ley, con el objetivo de ofrecer una mejor y más eficaz protección a las personas consumidoras y usuarias.

Siguiendo el modelo de colaboración interinstitucional exitoso en otros ámbitos de la administración vasca, resulta necesario consolidar una red vasca de atención a la

persona consumidora que integre los esfuerzos de Kontsumobide y de las Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC). Al igual que la ausencia de estructuras suficientes de información o su deficiente calidad pueden mermar la eficacia de las políticas públicas, la dispersión de recursos en materia de consumo impide ofrecer un servicio integral y homogéneo a la ciudadanía.

El presente Decreto tiene por objeto, por tanto, establecer el marco jurídico estable de colaboración entre Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo y las entidades locales con el fin de garantizar, mediante un sistema de derechos y obligaciones recíprocas, el sostenimiento de los centros y servicios locales de consumo, asegurando unos estándares de calidad, horarios de atención y una gestión coordinada a través de herramientas informáticas comunes. Asimismo, se busca potenciar la realización de actividades de formación, inspección y control de mercado de manera concertada, optimizando así los recursos públicos disponibles.

El presente Decreto se estructura en cuatro capítulos, una disposición final y tres anexos.

El Capítulo I define el objeto de la norma —la creación de la Red Vasca de Oficinas de Consumo, KONTSUMOBASK— y los principios que rigen su funcionamiento. En el Capítulo II se detallan los requisitos mínimos exigibles a las oficinas en cuanto a accesibilidad, equipamiento técnico y horarios de atención, garantizando un estándar de calidad homogéneo en todo el territorio. El Capítulo III regula el procedimiento administrativo de adhesión voluntaria a la Red y las condiciones para la integración de las entidades locales. Finalmente, el Capítulo IV establece el marco de derechos y obligaciones de los miembros y de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, incluyendo el régimen de exclusión y reincorporación, la gestión de la marca institucional y la creación del Registro de la Red.

Capítulo I

Disposiciones Generales

Artículo 1.- Objeto.

El presente Decreto tiene como objeto la creación de la Red Vasca de Oficinas de Consumo – KONTSUMOBASK, con la finalidad de coordinar de manera uniforme, actualizada y homogénea la actuación de las oficinas que la integran, configurando un sistema conjunto y coordinado de defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias en Euskadi, así como la regulación del procedimiento y condiciones de adhesión a dicha Red.

Artículo 2.- Red Vasca de Oficinas de Consumo -KONTSUMOBASK

1.- La Red estará integrada por las oficinas de consumo de titularidad pública dependientes de las administraciones o entidades locales que se adhieran a la misma, siempre que cumplan los requisitos establecidos en el presente Decreto.

2.- Se entiende por oficina de información a la persona consumidora los servicios especializados dependientes de las administraciones o entidades locales, en los que se presta, de manera permanente a las personas consumidoras y usuarias información, orientación, asesoramiento y asistencia en materia de consumo, con el fin de garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos.

3.- La Red se regirá por los principios de coordinación, colaboración, calidad y eficiencia, garantizando una atención accesible a todas las personas consumidoras.

Artículo 3.- Integración en la red

1.- La integración en Red Vasca de Oficinas de Consumo-KONTSUMOBASK se producirá mediante Resolución de la Dirección de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, previa solicitud de la Administración o entidad local y conforme al procedimiento establecido en el Capítulo III del presente Decreto.

2.- La integración en la Red será requisito necesario para que las oficinas de información al consumidor puedan recibir subvenciones, ayudas o asistencia técnica por parte de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

Capítulo II

Requisitos mínimos

Artículo 4.- Espacios y accesibilidad

1.- Cada Oficina dispondrá de un área diferenciada para la atención al público, con dimensiones suficientes para garantizar la atención personalizada y privacidad de las personas consumidoras, así como zona de espera, con información básica en diferentes soportes en euskera y castellano.

2.- Las instalaciones deberán cumplir la normativa vigente en materia de accesibilidad, garantizando la atención a personas con movilidad reducida o necesidades especiales.

3.- Cuando las Oficinas de Información a las Personas Consumidoras (OMIC) compartan local con otros servicios o dependencias administrativas, deberán estar claramente identificadas mediante rótulos, señalización o elementos gráficos, garantizando que el acceso al servicio resulte claro y comprensible para la ciudadanía.

4.- Cuando las dimensiones lo permitan, las Oficinas habilitarán zonas destinadas a actividades de educación y sensibilización en materia consumo, talleres formativos o charlas informativas.

Artículo 5.- Mobiliario y equipamiento

1.- Las Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC) deberán disponer de mobiliario y equipamiento adecuados y suficientes para garantizar la atención a las personas usuarias.

2.- Las Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC) deberán contar con el equipamiento técnico básico necesario para el desarrollo de sus funciones.

3.- Dicho equipamiento incluirá, al menos:

a) Equipos informáticos adecuados para la gestión de consultas, reclamaciones y expedientes.

b) Conexión estable a redes de comunicación.

c) Sistemas de gestión documental que aseguren el registro, archivo y seguimiento de las actuaciones realizadas, con garantías de seguridad y protección de datos personales.

d) Sistemas de atención telemática, tales como correo electrónico, formularios electrónicos y/o análogos.

Artículo 6.- Cumplimiento de las condiciones de seguridad, salubridad y medioambientales

Las Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC) deberán cumplir, en todo momento, las condiciones generales de seguridad, protección, salubridad y medioambientales que resulten exigibles conforme a la normativa vigente.

Artículo 7.- Horario y periodo de apertura

1.- Las Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC) deberán establecer un horario de atención al público para garantizar el acceso efectivo de la ciudadanía a los servicios que prestan y se lo comunicarán a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

2.- En todo caso, los horarios deberán cumplir con los siguientes mínimos:

a) Superior a 20.000 habitantes: permanecerán abiertos al público al menos 20 horas semanales.

b) Entre 10.000 y 20.000 habitantes: permanecerán abiertos al público al menos 8 horas semanales.

c) De menos de 10.000 habitantes, permanecerán abiertos al público al menos 4 horas semanales.

3.- El horario de atención deberá ser público y visible en el exterior de la Oficina, así como en sus canales telemáticos, garantizando la transparencia y la información a las personas consumidoras.

4.- La concreción de los días de apertura semanal deberá ser comunicada a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo

Artículo 8.- Personal

1.- Las Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC) deberán disponer de personal suficiente para garantizar la atención a las personas usuarias. El servicio podrá ser prestado, a criterio de la propia administración local, de forma directa o indirecta. No obstante, en el caso de que la Oficina desarrolle funciones de inspección en materia de consumo, el personal que lo realice deberá tener la consideración de funcionario.

2.- Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo velará por la formación en materia de consumo al personal de las Oficinas, asegurando una formación continua y actualizada.

Capítulo III

Procedimiento de adhesión

Artículo 9.- Solicitud

1.- Las administraciones y entidades públicas que deseen formar parte de la Red Vasca de Oficinas de Consumo- KONTSUMOBASK podrán solicitar su adhesión de manera voluntaria ante Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, mediante la presentación de la correspondiente solicitud, cumplimentado el formulario establecido en el ANEXO I del presente Decreto.

2.- La solicitud de adhesión se presentará acompañada de la documentación acreditativa del cumplimiento de los siguientes requisitos:

a) Certificado del acuerdo adoptado por el órgano de gobierno competente, en el que se manifieste expresamente su intención de adherirse.

b) Dotación presupuestaria destinada al funcionamiento de la oficina para el ejercicio en curso, acompañada de memoria de actuación.

c) Forma en que se va a prestar el servicio. En el caso de que preste de forma directa número y categoría administrativa del personal que lo lleve a cabo.

d) Declaración Responsable sobre la adecuación de la oficina a las características establecidas en el presente Decreto en materia de espacio interior, equipamiento básico, período de funcionamiento y personal, mediante la cumplimentación del modelo establecido en el ANEXO II.

3.- Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo podrá requerir documentación adicional o aclaratoria cuando lo estime necesario para verificar el cumplimiento de los requisitos de adhesión, para lo cual se otorgará un plazo de diez días. En el caso de que no se proceda a dicha subsanación se le tendrá por desistida y se procederá al archivo de la solicitud.

4.- La documentación exigida para la obtención de la adhesión deberá presentarse telemáticamente junto con la solicitud.

Artículo 10.- Evaluación de las solicitudes de adhesión

1.- Los servicios técnicos de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo analizarán las solicitudes y la documentación presentada, pudiendo realizar las comprobaciones necesarias para verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente Decreto para la adhesión a la Red.

2.- Practicadas estas actuaciones, elevarán informe técnico a la persona que ostente la dirección de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo para su resolución.

3.- Excepcionalmente, Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo podrá dispensar del cumplimiento de alguno de los requisitos establecidos en el presente Decreto cuando concurren circunstancias de carácter material, organizativo o de cualquier otra naturaleza que queden debidamente justificadas y siempre que se acredite que la administración o entidad pública solicitante garantiza, por otros medios, la adecuada

prestación de los servicios de información, orientación y asesoramiento en materia de consumo.

La dispensa deberá estar debidamente motivada en la resolución de adhesión, indicando el requisito dispensado y las razones que justifican su inaplicación. En ningún caso podrá dispensarse de los requisitos esenciales relativos a la gratuidad del servicio, la existencia de personal suficiente y cualificado y las condiciones mínimas de accesibilidad para las personas usuarias.

Artículo 11.- Resolución

1.- La resolución sobre la adhesión deberá dictarse en el plazo máximo de tres meses desde la fecha de presentación de la solicitud. Transcurrido dicho plazo sin resolución expresa, se entenderá desestimada.

2.- La adhesión producirá efectos desde la fecha de notificación de la resolución favorable y conllevará la inscripción de la oficina en el registro de la Red de Oficinas de Consumo.

3.- Contra la resolución podrá interponerse recurso en los términos previstos en la legislación administrativa aplicable.

Capítulo IV Derechos y obligaciones

Artículo 12. Derechos de los miembros de la Red Vasca de Oficinas de Consumo

Los miembros de la Red tendrán derecho a:

- a) Utilizar la denominación y distintivos oficiales de la Red en sus instalaciones y comunicaciones.
- b) Recibir el apoyo económico y técnico necesario para el adecuado funcionamiento de cada oficina dentro de la Red Vasca de Consumo–Kontsumobask. La determinación y distribución de dicho apoyo se realizará conforme a los criterios que establezca Kontsumobide para la organización y funcionamiento del sistema en red.
- c) Participar en las actividades de formación y actualización organizadas por Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.
- d) Participar en programas, campañas y actividades de información y educación a la persona consumidora promovidas por la Red.
- e) Colaborar en la consecución de los objetivos, metas y funciones de la Red, proponiendo mejoras y participando en los programas o acciones que se vayan ejecutando
- f) Acceder a los recursos comunes de la Red, incluidos materiales informativos, bases de datos y herramientas digitales.
- g) Ser incluidos en el registro oficial y en los canales de difusión de la Red.

Artículo 13.- Obligaciones de los miembros de la Red Vasca de Oficinas de Consumo

Los miembros de la Red deberán:

- a) Ejercer sus actividades de información y orientación garantizando que las personas consumidoras y usuarias reciban asesoramiento adecuado sobre sus derechos, obligaciones y vías de reclamación
- b) Cumplir las normas de funcionamiento y coordinación establecidas por Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo
- c) Garantizar la gratuidad de los servicios de información, orientación y asesoramiento a la persona consumidora.
- d) Mantener personal suficiente y cualificado para la prestación del servicio.
- e) Facilitar datos estadísticos y de gestión que permitan la evaluación del funcionamiento de la Red.
- f) Mantener las instalaciones en condiciones adecuadas de accesibilidad y atención.

Artículo 14.- Obligaciones de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

1.- Corresponde a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo velar por el funcionamiento y desarrollo de la Red, para lo cual realizará las siguientes actuaciones:

- a) Proponer acciones destinadas a la mejora y desarrollo de la Red.
- b) Gestionar la imagen y la marca institucional de la Red, asegurando su coherencia y adecuada utilización.
- c) Aprobar las solicitudes de adhesión de nuevas oficinas, conforme a los requisitos establecidos.
- d) Coordinar las necesidades de las oficinas integradas en la Red, facilitando recursos y apoyo técnico.
- e) Supervisar el desarrollo de las actividades programadas, garantizando su cumplimiento y calidad.
- f) Definir directrices y prioridades para el correcto desarrollo de las actividades de la Red.
- g) Establecer criterios comunes de calidad y funcionamiento.

2.- Así mismo, Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo colaborará con las administraciones públicas de las que dependen las Oficinas de información a la persona consumidora (OMIC) integrados en la Red:

- a) Suministrando material y publicaciones que edite Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.
- b) Diseñando y promoviendo un plan de formación y capacitación del personal de las Oficinas.
- c) Impulsando un sistema digital de información integrado y accesible para todas las oficinas de la Red.
- d) Facilitando herramientas estadísticas comunes y analizando las consultas que cada Oficina integrada en la Red recoge individualmente, con el fin de obtener indicadores homogéneos y mejorar la planificación de las actuaciones.
- e) Definiendo y manteniendo una identidad corporativa de la Red, estableciendo criterios de comunicación uniformes que garanticen la coherencia de la imagen y la transmisión eficaz de la información a la ciudadanía.
- f) Colaborando económicamente con las administraciones y entidades locales de las que dependen las Oficinas integradas en la Red.

3.- Para el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidas en los apartados anteriores, Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo suscribirá los correspondientes convenios de colaboración con las administraciones y entidades locales de las que dependen las Oficinas integradas en la Red. Se formalizarán siguiendo el modelo del ANEXO III.

En dichos convenios se establecerán medidas que garanticen un adecuado servicio de información y atención a la persona consumidora, así como el acceso a los diferentes servicios ofrecidos por la Red Vasca de Oficinas de Consumo.

Artículo 15.- Incumplimiento

1.- El incumplimiento de los deberes específicos exigidos a las oficinas integradas en la Red conllevará, previo expediente instruido al efecto en el que se garantizará la audiencia al interesado, la pérdida de condición de la condición de miembro de la Red, y, en consecuencia, su exclusión temporal o definitiva.

2.- La exclusión de la Red comportará la pérdida de los derechos derivados de la adhesión y se hará constar en el registro de la Red Vasca de Oficinas de Consumo mediante la correspondiente cancelación de la inscripción.

3. La exclusión temporal procederá cuando la Oficina deje de cumplir los requisitos esenciales recogidos en el Capítulo II o incurra en alguna de las causas de exclusión establecidas en el artículo 16.1, pudiendo reincorporarse una vez acreditada su subsanación en el plazo fijado en la resolución, y en su defecto, en el plazo máximo de 1 año.

4.- La exclusión definitiva resultará en los supuestos previstos en los artículos 16.2 y 16.3, e impedirá la presentación de nueva solicitud de adhesión durante el plazo un año, salvo en los supuestos establecidos en los artículos 16.2 y 16.3 a).

5.- La resolución exclusión deberá ser motivada y contra la misma podrán interponerse los recursos previstos en la legislación administrativa aplicable.

Artículo 16.- Causas de exclusión

1.- Procederá la exclusión temporal cuando concurran alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Inactividad de la oficina durante un período continuado que impida el cumplimiento de sus funciones básicas, siempre que pueda ser corregida.
- b) Retrasos reiterados en la remisión de información o en la participación en actuaciones conjuntas, cuando no constituyan incumplimiento grave.
- c) Deficiencias en la atención a las personas consumidoras que puedan ser corregidas mediante medidas de mejora.
- d) Incumplimiento de las obligaciones propias del servicio, cuando no cause perjuicio grave.
- e) No disponer temporalmente de los medios materiales o humanos mínimos exigidos, cuando pueda ser subsanado.

2.- La exclusión temporal se considerará definitiva tras el transcurso de 1 año desde el acuerdo de exclusión temporal, sin que se haya subsanado la causa que ha motivado la exclusión.

3.- Procederá la exclusión definitiva cuando concurran alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Cese de actividad de la oficina o cierre de sus instalaciones.
- b) Incumplimiento grave o reiterado de las obligaciones esenciales de la red.
- c) Uso indebido de la denominación, imagen o distintivos de la red que afecte a su credibilidad.
- d) Negativa reiterada a colaborar con Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo en el ejercicio de sus funciones.
- e) La falsificación de datos o documentos remitidos a la red.
- f) Actuaciones que causen un perjuicio grave a las personas consumidoras o a la imagen pública de la red.
- g) Reincidencia en las causas que dieron lugar a la exclusión temporal.

Artículo 17.- Reincorporación a la Red Vasca de Oficinas de Consumo

1.- Las oficinas que hayan sido excluidas de la Red temporalmente podrán solicitar su reincorporación una vez subsanadas las causas que la motivaron.

2.- La solicitud de reincorporación deberá acompañarse de un informe justificativo de las medidas adoptadas para corregir las deficiencias detectadas.

3.- La reincorporación se resolverá en el plazo de 3 meses por la Dirección de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, previo informe técnico favorable, y producirá efectos desde la fecha de notificación de la resolución.

4.- En el supuesto de oficinas que hubieran sido excluidas definitivamente, transcurrido el plazo de un año, podrá solicitar nuevamente su incorporación a la red, siguiendo el procedimiento ordinario de adhesión. La reincorporación estará condicionada a la acreditación del cumplimiento de los requisitos generales de pertenencia y a la inexistencia de nuevas causas de exclusión. La administración competente valorará la solicitud y dictará resolución motivada.

Artículo 18.- Marca institucional

1.- La Red Vasca de Oficinas de Información a las personas consumidoras y usuarias contará con una marca institucional propia, que identificará de manera homogénea a todas las oficinas integradas y garantizará su reconocimiento por parte de la ciudadanía.

2.- La Dirección de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo establecerá la marca institucional, la identidad visual y comunicativa de la Red, asegurando su coherencia en todos los soportes y canales de difusión.

3.- La utilización de la marca institucional será obligatoria en las instalaciones de las oficinas, documentación, campañas informativas y cualquier otro material elaborado por las oficinas integradas en la Red.

4.- Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo establecerá los criterios de uso de la marca institucional, incluyendo normas sobre diseño gráfico, comunicación digital y presencia en medios, con el fin de garantizar la uniformidad en la información dirigida a las personas consumidoras.

Artículo 19.- Registro.

Mediante resolución de la Dirección de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo se creará el Registro de la Red Vasca de Consumo, que incluirá los siguientes datos:

- Nombre
- Ámbito territorial
- Dirección
- Horario de atención al público
- Teléfono contacto
- Dirección electrónica.

El Registro será público en la página web de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

Disposición Final primera. Facultad de desarrollo.

Se faculta a la persona titular del Departamento competente de Turismo, Comercio y Consumo, en el ámbito de sus competencias, para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y ejecución de lo previsto en el presente Decreto.

Disposición final segunda. Entrada en vigor.

La presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.

ANEXO I - SOLICITUD DE ADHESION

SOLICITUD DE ADHESIÓN A LA RED VASCA DE OFICINAS DE CONSUMO

1. DATOS DE LA ENTIDAD SOLICITANTE

Nombre de la entidad:

NIF:

Dirección:

Localidad y provincia:

Teléfono de contacto:

Correo electrónico:

Persona de contacto/responsable:

2. SOLICITUD DE ADHESIÓN

Mediante el presente escrito, el firmante, en representación de la entidad arriba indicada solicita formalmente su adhesión a la Red Vasca de Oficinas de Consumo, declara responsablemente, que

- Conoce la normativa aplicable, en particular el Decreto XX/XXXX, de XX XXXX, por el que se crea la Red Vasca de Oficinas de Consumo - KONTSUMOBASK.
- Se encuentra incluida en el ámbito de aplicación de la misma.
- Se compromete a cumplir las obligaciones enumeradas en dicho Decreto.

3. DOCUMENTACIÓN ADJUNTA

Conforme al artículo 9.2 del Decreto XX/XXXX, de XX XXXX, por el que se crea la Red Vasca de Oficinas de Consumo - KONTSUMOBASK, se acompaña a este impreso la siguiente documentación:

- a) Certificado del acuerdo adoptado por el órgano de gobierno competente, en el que se manifieste expresamente su intención de adherirse.
- b) Documentación acreditativa del poder de representación del solicitante, cuando proceda.
- c) Dotación presupuestaria destinada al funcionamiento de la oficina para el ejercicio en curso, acompañada de memoria de actuación.

d) Forma en que se va a prestar el servicio. En el caso de que preste de forma directa número y categoría administrativa del personal que lo lleve a cabo.

e) Declaración Responsable sobre la adecuación de la oficina a las características establecidas en el Decreto XX/XXXX, de XX XXXX, por el que se crea la Red Vasca de Oficinas de Consumo – KONTSUMOBASK, en materia de espacio interior, equipamiento básico, período de funcionamiento y personal (conforme al anexo II).

4. DATOS PARA EL REGISTRO DE LA RED VASCA DE CONSUMO

Asimismo, autoriza la inclusión de los siguientes datos en el Registro de la Red Vasca de Consumo, que se constituirá a tal efecto, conforme al artículo 19 del Decreto XX/XXXX, de XX XXXX, por el que se crea la Red Vasca de Oficinas de Consumo – KONTSUMOBASK:

- Nombre
- Ámbito territorial
- Dirección
- Horario de atención al público
- Teléfono contacto
- Dirección electrónica.

En XXXXXXX, a fecha de firma electrónica

Fdo.: Nombre y cargo de la persona que firma en representación de la entidad

La documentación exigida para la adhesión deberá presentarse telemáticamente junto con la presente solicitud ante de la Dirección de Kontsumobide- Instituto Vasco de Consumo, en la sede electrónica de la Administración Pública de la CAPV <https://www.euskadi.eus/kontsumobide>.

La continuación de la tramitación y el seguimiento del estado del expediente se realizará a través de [Mi carpeta](#).

ANEXO II - DECLARACION RESPONSABLE

Declaración responsable del cumplimiento los requisitos mínimos exigidos para la prestación de los servicios de información y atención a personas consumidoras determinados en el Capítulo II del Decreto XX/XXXX, de XX XXXX.

1. DATOS DE LA ENTIDAD SOLICITANTE

Nombre de la entidad:

NIF:

2. DECLARACIÓN RESPONSABLE

La entidad solicitante declara que cumple con los requisitos mínimos exigidos para la prestación de los servicios de información y atención a personas consumidoras determinados en el Capítulo II del Decreto XX/XXXX, de XX XXXX, por el que se crea la Red Vasca de Oficinas de Consumo - KONTSUMOBASK, y con los protocolos de atención que le sean requeridos por la Red y la Dirección de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

En XXXXXXX, a fecha de firma electrónica

Fdo.: Nombre y cargo de la persona que firma en representación de la entidad

La documentación exigida para la adhesión deberá presentarse telemáticamente junto con la presente solicitud ante de la Dirección de Kontsumobide- Instituto Vasco de Consumo, en la sede electrónica de la Administración Pública de la CAPV <https://www.euskadi.eus/kontsumobide>.

La continuación de la tramitación y el seguimiento del estado del expediente se realizará a través de [Mi carpeta](#).

ANEXO III - MODELO DE CONVENIO DE COLABORACIÓN

CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EUSKADI, A TRAVÉS DE KONTSUMOBIDE-INSTITUTO VASCO DE CONSUMO, Y _____, PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS A TRAVÉS DE LA OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) INTEGRADA EN LA RED VASCA DE CONSUMO - KONTSUMOBASK

REUNIDOS

De una parte, D/D^a....., Director/a de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, en virtud de su nombramiento por el Decreto 196/2025, de 7 de octubre, actuando en nombre y representación de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi según lo dispuesto en el Acuerdo de Consejo de Gobierno de fecha 16 de julio de 2024.

De otra, D/D^a _____, en calidad de _____ de _____, con NIF _____ y domicilio en _____ y en representación de dicha entidad según lo dispuesto en _____.

Ambas partes se reconocen capacidad suficiente para formalizar el presente convenio y, a tal efecto

EXPONEN

PRIMERA.-

Conforme a lo dispuesto en el artículo 10.28 de la Ley Orgánica 3/1979, de 18 de diciembre, de Estatuto de Autonomía para el País Vasco, la Comunidad Autónoma de Euskadi tiene competencia exclusiva en materia de Defensa de la consumidora y usuaria.

En virtud de la citada competencia, la Comunidad Autónoma de Euskadi ha dictado la Ley 4/2023, de 27 de abril, del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias, cuyo artículo 54.1 establece que “con el fin de facilitar a las personas consumidoras y usuarias la información y orientación precisas para el adecuado ejercicio de sus derechos, Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo promoverá la creación de oficinas de información a las personas consumidoras y usuarias municipales o de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, facilitándoles asesoramiento técnico para su implantación si en su caso fuera solicitado”.

Por su parte, el apartado 3 del citado artículo 54 de la mencionada ley atribuye a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo la coordinación de “la labor de las oficinas de información, con la finalidad de mejorar su eficacia y evitar disfunciones. En especial, posibilitará el funcionamiento en red de las oficinas de información, con la finalidad de facilitar la circulación ágil de la información, evitar duplicidades en la tramitación de las reclamaciones y favorecer la identificación de los problemas y la planificación de las actuaciones”.

SEGUNDA.-

La Ley 9/2007, de 29 de junio, de creación de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, le atribuye como función en su artículo 4.j) “cooperar con las administraciones locales que ejerzan competencias en materia de consumo, potenciar el despliegue de las oficinas municipales de información del consumidor, asesorarles en todo lo que sea necesario para el mejor ejercicio de las funciones, y suscribir convenios de colaboración para compartir la dotación de las mejores técnicas y materiales para el cumplimiento de sus finalidades”.

Por su parte, el artículo 17.11 de la Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi establece que son competencias propias de los municipios “la ordenación y gestión de la defensa y protección de personas usuarias y consumidoras”

TERCERA. -

Que la protección, información y defensa de las personas consumidoras constituye un ámbito de interés común y prioritario para ambas administraciones, de manera que los objetivos convergen en la necesidad de asegurar la defensa de las personas consumidoras y usuarias. Esta coincidencia de propósitos hace que la coordinación y suma de esfuerzos no solo resulte conveniente, sino imprescindible para desarrollar una política pública de consumo integral, eficaz y accesible para el conjunto de la ciudadanía vasca.

La protección de la persona consumidora en Euskadi debe articularse a través del trabajo en red. Ambas partes consideran que esta estructura de red es el mecanismo idóneo para garantizar una atención homogénea y eficaz.

Partiendo de esos intereses compartidos, ambas partes consideran imprescindible reforzar la cooperación institucional. El objetivo es consolidar un modelo de atención homogénea, eficaz y accesible, evitando que la respuesta pública ante los conflictos de consumo se vea fragmentada.

CUARTA. -

Las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) desempeñan un papel esencial en la atención directa a la ciudadanía, al ofrecer servicios de información, asesoramiento y tramitación de reclamaciones que permiten resolver incidencias de consumo de manera ágil y eficaz. Para garantizar que estos servicios se presten con calidad, continuidad y homogeneidad en todo el territorio vasco, por lo que resulta esencial dotar a las OMIC de los recursos adecuados y asegurar su integración en una red coordinada.

Así, para hacer efectivos estos intereses comunes, resulta necesario establecer un marco estable de colaboración técnica, operativa y económica. Este marco debe permitir el fortalecimiento de las OMIC como piezas clave del sistema vasco de consumo. Al dotar a estas oficinas de una mayor solidez y recursos, se garantiza que el servicio público de consumo evolucione hacia una mayor calidad en la mediación, la formación y el asesoramiento, respondiendo así a las demandas de la sociedad.

En consecuencia, la colaboración interadministrativa y la aportación de financiación específica se configuran como instrumentos imprescindibles para fortalecer el sistema público de protección a las personas consumidoras y asegurar que toda la ciudadanía vasca pueda acceder, en condiciones de igualdad, a los servicios municipales de consumo.

QUINTA.-

El Decreto XX/XXXX, de XX XXXX, por el que se crea la Red Vasca de Oficinas de Consumo – KONTSUMOBASK, estableció la creación de la Red Vasca de Oficinas de Consumo – KONTSUMOBASK, con la finalidad de coordinar de manera uniforme, actualizada y homogénea la actuación de las oficinas que la integran.

Que la entidad _____ de acuerdo al artículo 9 del citado Decreto procedió a solicitar su adhesión a la misma, en fecha XX de XX de XXXX.

Por Resolución de fecha XX de XX de 20XX de la Dirección de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo la oficina Municipal de Atención a la Persona Consumidora de _____ se aceptó la adhesión a la Red Vasca de oficinas de Información a la Persona Consumidora KONTSUMOBASK.

El artículo 14.3 del citado Decreto, dispone que Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo suscribirá los correspondientes convenios de colaboración con las administraciones y entidades locales de las que dependen las Oficinas integradas en la Red.

Ambas partes, acuerdan la suscripción del presente convenio interadministrativo, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 47.2.a) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público que se regirá con arreglo a las siguientes:

CLÁUSULAS

1.- OBJETO

El presente Convenio tiene por objeto establecer el marco de colaboración entre Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, y el Ayuntamiento de [Nombre del Municipio], orientado a garantizar una atención eficaz, homogénea y de calidad a las personas consumidoras.

Para ello, ambas partes acuerdan articular una cooperación que incluye apoyo técnico, recursos económicos y mecanismos de coordinación que permitan fortalecer la capacidad operativa de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) como servicio integrado en la Red Vasca de Consumo KONTSUMOBASK.

2.- OBLIGACIONES DE LAS PARTES

Para la consecución del objeto de este Convenio, las partes asumen los siguientes compromisos económicos:

1.- Compromisos asumidos por el-Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo:

- Coordinar el funcionamiento general de la Red, garantizando la aplicación homogénea de los criterios técnicos, organizativos y procedimentales establecidos.
- Establecer los estándares de calidad, los protocolos de actuación y los procedimientos comunes de gestión, atención e intercambio de información entre las oficinas integradas en la Red.
- Proporcionar las herramientas tecnológicas necesarias para el trabajo en red, así como el soporte técnico para su correcta utilización.
- Impulsar acciones de formación, actualización y capacitación dirigidas al personal de las oficinas municipales integradas en la Red.
- Facilitar apoyo técnico continuado a las OMICs, incluyendo asesoramiento especializado, acompañamiento en la implantación de mejoras y asistencia en la resolución de incidencias operativas.
- Contribuir económicamente, a la financiación de los gastos derivados de la prestación del servicio municipal de información, asesoramiento y atención a las personas consumidoras.
- Realizar el seguimiento y evaluación del funcionamiento de la Red, promoviendo mejoras continuas y facilitando la participación de _____ en dichos procesos.

2.- Obligaciones de _____,

_____ , asume las siguientes obligaciones:

- Mantener el cumplimiento de los requisitos que motivaron su adhesión a la Red Vasca consumo.
- Garantizar la prestación efectiva del servicio municipal de información, asesoramiento y atención a las personas consumidoras en los términos previstos en el decreto XXXXXXXX,
- Disponer los recursos humanos y materiales adecuados para asegurar la calidad del servicio y el cumplimiento de los estándares establecidos por la Red Vasca de Consumo, aplicando los criterios, protocolos y estándares establecidos por Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.
- Asegurar que el personal adscrito al servicio participe en las acciones de formación, coordinación y actualización promovidas por Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo
- Utilizar las herramientas tecnológicas comunes facilitadas por la Comunidad Autónoma y mantener actualizada la información necesaria para el correcto funcionamiento del sistema.
- Colaborar en los procesos de seguimiento, evaluación y mejora del servicio, aportando la información y los datos que se requieran para tal fin.
- Aplicar correctamente los fondos que, en su caso, reciba en virtud del convenio, destinándolos exclusivamente a los fines previstos.

- h) Asumir el resto de los costes necesarios para la prestación del servicio que excedan de la aportación de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.
- i) Garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales en todas las actuaciones derivadas del presente convenio.
- j) Facilitar el acceso a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo a la información necesaria para la evaluación del servicio, incluyendo estadísticas, indicadores de actividad y cualquier otro dato requerido.
- k) Asegurar que los fondos recibidos se destinan exclusivamente a los fines previstos, manteniendo un sistema de contabilidad separada o una codificación contable específica que permita identificar claramente los gastos imputados al convenio.
- l) Comunicar a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo cualquier incidencia relevante que afecte a la prestación del servicio.
- m) Mantener actualizada la información pública relativa a la OMIC, incluyendo horarios, servicios prestados y canales de atención.
- n) Justificar ante Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo la aplicación de los fondos mediante la presentación de la documentación económica y técnica exigida en la cláusula sexta del presente convenio.
- o) Someterse a las actuaciones de comprobación, inspección y control que pueda realizar Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

3.- FINANCIACIÓN

1. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo se compromete a aportar la cantidad deeuros anuales, o la parte proporcional correspondiente al periodo de tiempo en que se ejerza la colaboración cuando éste sea inferior a un año, con el fin de colaborar en las actividades que la omic desarrolla en su condición de oficina integrada en la red vasca de consumo-Kontsumobask, conforme a lo establecido en el decretoy supeditada en todo caso a la existencia de crédito adecuado y suficiente en cada ejercicio presupuestario.

El abono de dicha aportación se hará con carácter anual a año vencido, a computar desde la suscripción del convenio y previa presentación por la entidad local de la memoria y justificación de gastos de la anualidad, a que se refiere el apartado 2.n) de la cláusula segunda del presente convenio.

2. A estos efectos, la aportación de Kontsumobide a..... se realizará con cargo al crédito presupuestario, o al que lo sustituya en ejercicios posteriores.

4.- COMISIÓN MIXTA DE COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO

1. Con el fin de articular el seguimiento de la ejecución de las medidas previstas en el presente convenio se crea una Comisión Mixta de Coordinación y Seguimiento, formada por los siguientes representantes de las partes firmantes:

a) Dos representantes designados por la persona que ostente la Dirección de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo uno de los cuales ostentará la Presidencia

b) Dos representantes designados por la entidad local, uno de los cuales ejercerá la Secretaría

2. La Comisión de Seguimiento se reunirá en sesión ordinaria anualmente. Con independencia de ello, se reconoce a ambas partes la facultad de instar la convocatoria extraordinaria de una reunión de la Comisión de Seguimiento

3. La Comisión de Seguimiento podrá invitar a asistir a sus reuniones a los expertos y técnicos que considere necesario con el fin de asesorar a la Comisión sobre los asuntos que se sometan a examen.

4. La Comisión Mixta de Coordinación y Seguimiento tendrá las siguientes atribuciones:

a) Verificar la ejecución de las actuaciones previstas en el presente convenio, así como la comprobación de su adecuación a los fines perseguidos y del grado de avance de las mismas, así como supervisar su correcta integración y coherencia con las dinámicas, estándares y procedimientos comunes de la red.

b) Adoptar las medidas que estime más adecuadas para la mejor organización y funcionamiento del Convenio.

c) Resolver los problemas de interpretación y cumplimiento del Convenio.

d) Coordinar las actividades necesarias para la ejecución del Convenio, así como para llevar a cabo su supervisión, seguimiento y control.

e) Determinar los documentos técnicos e informes necesarios para la ejecución, seguimiento y evaluación de los proyectos y actividades.

f) Proponer a los órganos suscribientes las modificaciones del convenio que se prevean necesarias con el fin de cumplir con los fines y objetivos del mismo.

5. Las decisiones se adoptarán por común acuerdo de las partes representadas. Respecto a lo no establecido expresamente en la presente cláusula, la Comisión se regirá en cuanto a su funcionamiento y régimen jurídico por lo dispuesto en la sección 3.ª del capítulo II del título preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

5.- PUBLICIDAD

1. A tal efecto, se utilizará la imagen corporativa de la Red Vasca de Consumo – KONTSUMOBASK, incorporando su logotipo en los materiales, soportes y comunicaciones que se generen, sin perjuicio de la inclusión, cuando proceda, del logotipo institucional de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

2. Deberán utilizarse las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco en la publicación, anuncio y publicidad de las acciones relacionadas con la actividad y cumplir lo dispuesto en el Decreto Legislativo 1/2023, de 16

de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres, en lo relativo a un uso inclusivo del lenguaje y las imágenes.

6.- JUSTIFICACION

1. Finalizada cada anualidad la entidad local deberá remitir a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo en el plazo máximo de 3 meses la documentación justificativa, acreditando la correcta ejecución de las actuaciones desarrolladas por la OMIC en el marco del presente convenio. La documentación a presentar será la siguiente:

- a) Una memoria explicativa en la que se recoja el grado de cumplimiento alcanzado respecto de las actuaciones previstas, detallando su contribución al funcionamiento y mejora de la OMIC en el marco de la Red Vasca de Consumo.
- b) Un informe específico por cada actuación realizada, describiendo su contenido, alcance, resultados y su alineación con los criterios y procedimientos comunes de la Red.
- c) Una memoria económica justificativa del coste de las actividades realizadas, que incluirá:
 - Una relación clasificada de los gastos imputados, con identificación del acreedor, número y fecha del documento, importe y, en su caso, fecha de pago.
 - Las facturas o documentos de valor probatorio equivalente en el tráfico jurídico mercantil o con eficacia administrativa, acompañados, cuando proceda, de la documentación acreditativa del pago.

d) Un informe de la Intervención Municipal en el que se certifique la veracidad de los gastos realizados y su correspondencia con las actuaciones financiadas en el marco del presente convenio.

2. En caso de que la documentación presentada fuera incompleta o presentara defectos formales, la Dirección de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo requerirá a la entidad local para su subsanación en el plazo de diez días hábiles, con indicación expresa de que, de no atenderse el requerimiento, se considerará incumplida la obligación de justificación.

7.- INCUMPLIMIENTO Y REINTEGRO

1.-La constatación de la existencia de cualquier supuesto de incumplimiento de las condiciones establecidas dará lugar, a la obligación de reintegrar a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo las cantidades percibidas más los intereses legales que procedan.

2.- En el supuesto de incumplimiento parcial, la fijación de la cantidad que debe ser reintegrada se determinará en aplicación del principio de proporcionalidad y teniendo en cuenta el hecho de que el citado incumplimiento se aproxime significativamente al cumplimiento total y se acredite por la entidad local ejecutante una actuación inequívocamente tendente a la satisfacción de sus compromisos.

3.- El procedimiento de reintegro se iniciará mediante resolución de la Dirección de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, motivando la causa determinante del reintegro, las obligaciones incumplidas y su cuantía. De dicha resolución se dará traslado a la entidad local para que, en el plazo de quince días, pueda efectuar las alegaciones y presentar las pruebas que considere convenientes a su derecho. El plazo máximo para adoptar y comunicar la resolución de reintegro será de seis meses, contados desde el siguiente al día de inicio oficial del procedimiento. La resolución de reintegro contendrá la identificación del ente local incumplidor, la causa determinante del reintegro y cuantía del mismo con sus intereses legales.

8.- RESOLUCIÓN Y MODIFICACIÓN

1.- Serán causa de extinción las previstas en el artículo 51 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público:

- a) El transcurso del plazo de vigencia del convenio sin haberse acordado la prórroga del mismo.
- b) El acuerdo unánime de todos los firmantes.
- c) El incumplimiento de las obligaciones y compromisos asumidos por parte de alguno de los firmantes.

En este caso, cualquiera de las partes podrá notificar a la parte incumplidora un requerimiento para que cumpla en un determinado plazo con las obligaciones o compromisos que se consideran incumplidos. Este requerimiento será comunicado al responsable del mecanismo de seguimiento, vigilancia y control de la ejecución del convenio y a las demás partes firmantes.

Si trascurrido el plazo indicado en el requerimiento persistiera el incumplimiento, la parte que lo dirigió notificará a las partes firmantes la concurrencia de la causa de resolución y se entenderá resuelto el convenio. La resolución del convenio por esta causa podrá conllevar la indemnización de los perjuicios causados si así se hubiera previsto.

d) Por decisión judicial declaratoria de la nulidad del convenio.

e) Por cualquier otra causa distinta de las anteriores prevista en el convenio o en otras leyes.

2.- Para la modificación del presente Convenio se estará a lo dispuesto en el artículo 49.g) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y se formalizará mediante adenda conforme a los trámites previstos legalmente en aquellos supuestos en los que fuera necesario.

9.- PROTECCIÓN DE DATOS

1.Las partes firmantes están obligadas, en materia de protección de datos, a cumplir con el Reglamento (EU) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (reglamento general de protección de datos) y con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantías de derechos digitales.

2.En el presente convenio será responsable del tratamiento la entidad local de _____ en los términos establecidos en la normativa referenciada y con las obligaciones y condicionamientos que la misma establece.

10.- VIGENCIA

- 1.- El presente Convenio tendrá una duración de cuatro (4) años naturales desde su firma.
- 2.- En cualquier momento antes de la finalización del plazo previsto en el párrafo anterior, los firmantes del Convenio podrán acordar unánimemente su prórroga por un periodo de hasta dos (2) años adicionales o su extinción, conforme a lo dispuesto en el artículo 49. h) de la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público.

11.- RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE.

1.- El régimen jurídico aplicable a este convenio es el establecido en el capítulo VI del título preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, así mismo se aplicará en lo que proceda Ley 20/2023, de 21 de diciembre, Reguladora del Régimen de Subvenciones y la Ley 38/2003, de noviembre, General de Subvenciones, siendo de aplicación las restantes normas de Derecho Administrativo en materia de interpretación, modificación y resolución de las cuestiones no contempladas en el convenio que se suscribe.

2.- Las cuestiones litigiosas que surjan en la interpretación y cumplimiento del presente Convenio serán de conocimiento y competencia del orden jurisdiccional contencioso-administrativo.

Y en prueba de conformidad, firman el presente Convenio por duplicado, en Vitoria-Gasteiz a fecha de firma electrónica.

D/D^a

Director/a de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo

D/D^a

(por la entidad local)