

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO

DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO, CONSUMO Y SERVICIOS

Consulta pública del proyecto

Anteproyecto De Ley de protección de los consumidores de la Comunidad de Madrid

Problemas que se pretenden solucionar

La Ley 11/1998, de 11 de julio, de protección de los consumidores de la Comunidad de Madrid tiene por objeto garantizar la defensa y promoción de los derechos de los Consumidores, y establecer los principios normativos destinados a la mejora de su calidad de vida, en el ámbito de la Comunidad de Madrid. Sin embargo, debe revisarse y actualizarse a la luz de la evolución de las nuevas tecnologías y la venta en línea; a la aparición de bienes y servicios con elementos digitales; a las nuevas prácticas comerciales y a la adecuación de otros tantos elementos que han sido desarrollados por la normativa básica estatal.

Este nuevo entorno para el consumidor supone la aparición de nuevos hábitos de compra y con ello la modificación de las actividades comerciales tradicionales, lo que ha provocado algunos problemas en los últimos años (cierres de cadenas de establecimientos), que indican de manera perniciosa y directa sobre los legítimos derechos e intereses de los consumidores y sobre su confianza en el mercado. Para paliar estas cuestiones se necesita un instrumento normativo que prevea soluciones a tales problemas.

Con la aprobación de un nuevo texto legal se pretende, también, integrar derechos y principios que la doctrina y la jurisprudencia han venido configurando como propios de los consumidores, consecuencia de la mejor aplicación del derecho, y que se incorporarían en la ley como derecho sustantivo.

A estas cuestiones se añade la obligatoria adaptación de infracciones y sanciones a la normativa básica estatal o el impulso de un sistema de soluciones extrajudiciales de conflictos como alternativa a la tutela judicial, prácticamente no desarrollada en la ley anterior.

Necesidad y oportunidad de la norma

Con la aprobación de una nueva ley de protección de los consumidores en la Comunidad de Madrid se pretende dotar al consumidor madrileño de un marco legal moderno e integral que proteja sus derechos desde la realidad actual, superando el actual texto normativo que hoy resulta obsoleto.

Habiendo ya pasado el tiempo necesario desde la aprobación de la normativa básica estatal en materia de protección del consumidor, para identificar los elementos a reforzar, la nueva Ley de protección de los consumidores que ahora se consulta responderá sin duda, a las necesidades y demandas de consumidores y asociaciones.

#### Objetivos

El objeto de la nueva ley es proteger al consumidor en los actos de compra realizados en la Comunidad de Madrid, ya sea de forma presencial o distancia, adecuándolos a las nuevas realidades de contratación, las nuevas prácticas comerciales, las características de nuevos bienes y servicios, el impulso de las soluciones extrajudiciales de los conflictos, el actual reconocimiento de los principios rectores de la defensa de sus derechos y, en definitiva, para dotarle de una herramienta legal útil para la defensa de sus intereses.

#### Posibles soluciones alternativas

Para alcanzar el objetivo previsto no existe solución alternativa.

En Madrid, a  
**VICECONSEJERO DE ECONOMÍA Y EMPLEO**

Firmado digitalmente por: RODRÍGUEZ ASENSIO DANIEL  
Fecha: 2024 11 26 16:24