

13/24

dictamen

Sobre el Proyecto de Decreto

por el que se crea la Red Vasca de Puntos de Asistencia Comercial
MERKASARETZA y se define la Cartera de Servicios de Asistencia Comercial

Bilbao, 25 de noviembre de 2024



CES
EGAB

Consejo Económico
y Social Vasco

Euskadiko Ekonomia eta Gizarte
Arazoetarako Batzordea

Dictamen 13/24

I.- ANTECEDENTES

El 5 de noviembre de 2024 tuvo entrada en el Consejo Económico y Social Vasco escrito del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo solicitando informe sobre el *“Proyecto de Decreto por el que se crea la Red Vasca de Puntos de Asistencia Comercial MERKASARETZA y se define la Cartera de Servicios de Asistencia Comercial”*, según lo establecido en el artículo 3.1 de la Ley 8/2012, de 17 de mayo, del Consejo Económico y Social Vasco.

La norma que se nos consulta tiene por objeto, tal y como dispone su artículo primero, la creación de la Red Vasca de Puntos de Asistencia Comercial, MERKASARETZA, con el fin de proporcionar asistencia especializada para abordar los nuevos retos que afronta el sector de la distribución comercial. La red tiene como objetivo impulsar procesos coordinados que contribuyan a mejorar la competitividad de los comercios en cada ámbito de actuación y su adaptación a un entorno en constante cambio.

De manera inmediata fue enviada copia del documento a todos los miembros del Pleno del Consejo a fin de que remitieran sus propuestas y opiniones y dar traslado de estas a la Comisión de Trabajo pertinente, según lo establecido en el Reglamento de Funcionamiento del Consejo Económico y Social Vasco.

El 19 de noviembre de 2024 se reúne la Comisión de Desarrollo Económico y, a partir de los acuerdos adoptados, se formula el presente Proyecto de Dictamen para su elevación al Pleno del Consejo de 25 de noviembre donde se aprueba por mayoría.

II.- CONTENIDO

El *“Proyecto de Decreto por el que se crea la Red Vasca de Puntos de Asistencia Comercial MERKASARETZA y se define la Cartera de Servicios de Asistencia Comercial”* consta de exposición de motivos, diecinueve artículos distribuidos en cinco capítulos, dos disposiciones finales y un anexo.

Explica la exposición de motivos que la Estrategia de Comercio Merkataritza 2030 establece un contexto de actuación de la Administración General de Euskadi en el desarrollo y ejecución de sus competencias en materia de comercio, y define un contenido de objetivos, estrategias y actuaciones.

La Estrategia persigue la puesta en marcha y progresivo desarrollo de unas políticas comerciales renovadas, adaptadas a un nuevo escenario comercial marcado por la profunda transformación tecnológica; la nueva agenda urbana; la difuminación de fronteras entre comercio y servicios; y una exigencia competitiva empresarial creciente y en permanente cambio como condición de servicios a unas personas consumidoras diversas, con nuevos valores, nuevas necesidades, y nuevos hábitos que afectan profundamente a lo que compra y cómo lo compra.

Premisas contempladas en la Estrategia como la Gobernanza interinstitucionalmente abierta y coordinada de los recursos públicos o la urgencia de desarrollar nuevas formas de colaboración público-privada, resaltan la necesidad de contar con una gobernanza que permita una estructura de asistencia técnica de alta calidad para facilitar la coordinación y dinamización de las políticas comerciales públicas.

La Dirección competente en materia de comercio del Gobierno Vasco ha contado con un programa de Oficinas Técnicas de Comercio desde la década de los noventa del siglo pasado. Después de casi tres

décadas es necesaria su transformación y evolución para adaptarse a un nuevo marco legal, al escenario actual de agentes del sector comercial y a entornos cambiantes marcados por transiciones socioeconómicas, tecnológicas y medioambientales. Esto implica la reformulación del funcionamiento y contenido de la asistencia técnica para mejorar la implementación de las políticas comerciales.

El objeto del presente Decreto es la creación de la Red Vasca de Puntos de Asistencia Comercial MERKASARETZA y la definición de la Cartera de Servicios de Asistencia Comercial, con la finalidad de proporcionar asistencia especializada ante los nuevos retos que afronta el sector de la distribución comercial, impulsando aquellos procesos que confluyan en la mejora de la competitividad de los comercios de cada ámbito de actuación y su adaptación al cambiante entorno.

Se propone brindar asistencia técnica al comercio, de manera gratuita y orientada a todo el sector de la distribución comercial y sus organizaciones, con enfoques en género, sostenibilidad y transformación digital.

La Red Vasca de Puntos de Asistencia Comercial MERKASARETZA, contará con una serie de **servicios** entre los que destacan el de información y asistencia al comercio y la dinamización e impulso de la actividad comercial. Todo ello bajo criterios de calidad y profesionalidad, de forma coordinada, compartida y debidamente estructurada, con el fin de permitir definir estrategias que impulsen la resiliencia, la competitividad y la sostenibilidad del sector comercial.

A tales fines, el proyecto de Decreto desarrolla el siguiente articulado:

CAP. I. DISPOSICIONES GENERALES

Art. 1. Objeto

Art. 2. Punto de Asistencia Comercial - PAC

Art. 3. Red Vasca MERKASARETZA

Art. 4. Incorporación en la Red Vasca MERKASARETZA

CAP. II. MAPA DE LA RED VASCA DE PUNTOS DE ASISTENCIA COMERCIAL MERKASARETZA

Art. 5. Mapa de la Red Vasca MERKASARETZA

CAP. III. CARTERA DE SERVICIOS DE LA RED VASCA MERKASARETZA

Art. 6. Cartera de servicios

Art. 7. Obligaciones de los PAC

CAP. IV. PROCEDIMIENTO DE ADHESIÓN A LA RED VASCA MERKASARETZA

Art. 8. Convocatorias de adhesión

Art. 9. Solicitudes

Art. 10. Comité de Evaluación y Seguimiento

Art. 11. Análisis y evaluación de las solicitudes de adhesión a la Red Vasca MERKASARETZA

Art. 12. Resolución

Art. 13. Convenios de colaboración

Art. 14. Inscripción

CAP. V. RÉGIMEN JURÍDICO

Art. 15. Obligaciones de la Dirección competente en materia de comercio

Art. 16. Imagen corporativa de la Red Vasca MERKASARETZA

Art. 17. Incumplimiento

Art. 18. Inspección

Art. 19. Tratamiento de datos personales

ANEXO: Mapa de Puntos de Asistencia Comercial de la Red MERKASARETZA

III.- CONSIDERACIONES GENERALES

Se presenta a nuestra consideración el “*Proyecto de Decreto por el que se crea la Red Vasca de Puntos de Asistencia Comercial MERKASARETZA y se define la Cartera de Servicios de Asistencia Comercial*”, cuyo objeto es la actualización del programa de Oficinas Técnicas de Comercio (OTC) del Gobierno Vasco, en funcionamiento desde los años 90, para su adaptación a las necesidades del sector comercial de Euskadi en el escenario actual.

Después de casi tres décadas de existencia de las OTC -un programa innovador en sus inicios, que ayudó a mejorar el conocimiento técnico del comercio minorista de Euskadi-, los cambios que se están produciendo en el sector del comercio (creciente digitalización del servicio, nuevos hábitos en el consumo, incorporación de criterios novedosos de sostenibilidad, cambios en la movilidad y planificación de pueblos y ciudades, perspectiva de género en el sector comercial, etc.) exigen una reformulación del modelo.

Valoramos positivamente la propuesta de Decreto que se nos presenta, en la medida en que clarifica y optimiza el régimen subvencional e introduce algunas otras modificaciones de interés.

Algunos aspectos que resultan adecuados son:

- La nueva norma adapta la Red de oficinas al nuevo marco normativo en materia de actividad comercial e incorpora cambios para brindar un servicio más especializado y de mayor calidad a través de la creación de lo que viene a denominarse PAC (Puntos de Asistencia Comercial). Se pasa de un sistema, las OTC, que pivotaba sobre la persona que se contrataba para constituir la oficina de asesoramiento; a otro, los PAC, que gira entorno a una entidad con personal cualificado que ofrece una asistencia especializada. Entendemos que con este nuevo modelo se busca reforzar la calidad, la estabilidad y la especialización del servicio ofrecido por cada entidad.
- Con el nuevo texto se amplía el periodo de ejecución del programa de uno a cuatro años, lo que contribuirá a mejorar la prestación del servicio. Hasta ahora, y mediante el sistema de

subvenciones, las OTC se constituían para el periodo de un año, tras el cual se debía presentar una nueva solicitud. Con el nuevo sistema se podrá crear un PAC para 4 años (período de duración de los convenios), tiempo suficientemente largo como para mejorar aspectos fundamentales de funcionamiento: Además de cohesionar el equipo de personas que constituye el servicio, permitirá a la entidad trabajar por una mayor estabilidad, profesionalidad y especialización de este servicio.

No obstante, consideramos que la redacción del art. 15 (Obligaciones de la Dirección competente en materia de comercio), al referirse a la financiación anual “*para la contratación de la persona asistente comercial correspondiente*” no es la más adecuada, ya que, precisamente, el cambio de modelo que estamos valorando debe asegurar la estabilidad del personal en plantilla, siempre que cumpla los requerimientos del puesto.

- Por otra parte, los requisitos de representatividad y capilaridad exigidos a las asociaciones empresariales para acceder a la Red Merkasaretza, van a facilitar la extensión del servicio a un mayor número de usuarios y localidades.
- La red Merkasaretza pretende facilitar la integración y coordinación entre los distintos PAC, permitiendo que las consultas, asesoramientos y gestiones se realicen de una manera más ágil y efectiva. Con esta nueva estructura, se espera que cada comercio, sin importar su ubicación, acceda al mismo nivel de atención y servicios, promoviendo así un entorno de apoyo y fortalecimiento para el tejido comercial vasco.

De otro lado, queremos señalar algunas cuestiones a mejorar en el texto presentado:

- ✓ Como hemos dicho, valoramos positivamente el paso del modelo subvencional al de convenios de colaboración y, en este contexto, consideramos que la exposición del motivos del Decreto debería hacer un esfuerzo explicativo al objeto de que la ciudadanía comprenda con claridad las razones subyacentes a este cambio, en lugar de hacer referencia, exclusivamente, a la “adaptación a un nuevo marco legal”.
- ✓ En este mismo sentido, considerado el largo recorrido de la red de OTC, debería exponerse un balance de sus actuaciones que fundamente la nueva formulación, a partir de los aspectos o márgenes de mejora detectados.
- ✓ Por último, en relación con el impacto económico del nuevo Decreto, más allá de las cifras generales que acompañan el texto que se nos consulta, echamos de menos una cuantificación clara que permita valorar, también desde el punto de vista presupuestario, el cambio de modelo que representa la nueva norma.

IV.- CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS

Art. 1. Objeto

Dado que se trata de regular una red de apoyo al comercio minorista, parece conveniente que en la definición del objeto de la norma se incluya una referencia a las personas consumidoras, destinatarias finales de los bienes y servicios que ofrece el comercio.

Por ese motivo, se recomienda **completar la redacción** de este artículo con el texto destacado en negrita:

*“El presente Decreto tiene como objeto la creación de la Red Vasca de Puntos de Asistencia Comercial, MERKASARETZA, con el fin de proporcionar asistencia especializada para abordar los nuevos retos que afronta el sector de la distribución comercial. La red tiene como objetivo impulsar procesos coordinados que contribuyan a mejorar la competitividad de los comercios en cada ámbito de actuación, **su adecuación a las demandas de las personas consumidoras** y su adaptación a un entorno en constante cambio.”*

Art. 6. Cartera de servicios

Se recomienda incluir, como parte de la cartera de servicios de los PAC, la promoción de la adhesión al sistema arbitral de consumo.

Art. 7. Obligaciones de los PAC

El **apartado 6** de este artículo regula el espacio de trabajo que el PAC debe proporcionar a la persona asistente comercial, a fin de que desarrolle su trabajo de forma adecuada.

Se sugiere añadir a los requisitos de este espacio que esté libre de barreras arquitectónicas.

V.- CONCLUSIÓN

El CES Vasco considera adecuada la tramitación del “*Proyecto de Decreto por el que se crea la Red Vasca de Puntos de Asistencia Comercial MERKASARETZA y se define la Cartera de Servicios de Asistencia Comercial*”, con las consideraciones que este órgano consultivo ha efectuado.

En Bilbao, a 25 de noviembre de 2024

Vº Bº del Presidente

La Secretaria General

Javier Muñecas Herreras

Izaskun Astondoa Sarria