



CORTES GENERALES

DIARIO DE SESIONES DEL

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Año 2023

XIV LEGISLATURA

Núm. 885

Pág. 1

SANIDAD Y CONSUMO

PRESIDENCIA DE LA EXCMA. SRA. D.^a ROSA MARÍA ROMERO SÁNCHEZ

Sesión núm. 78

celebrada el lunes 17 de abril de 2023

	<u>Página</u>
ORDEN DEL DÍA:	
Ratificación de la ponencia designada para informar sobre:	
— Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela. (Número de expediente 121/000104)	2
Emitir dictamen a la vista del informe elaborado por la ponencia sobre:	
— Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela. (Número de expediente 121/000104)	2
Corrección de error	15

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 885

17 de abril de 2023

Pág. 2

Se abre la sesión a las cuatro y diez minutos de la tarde.

La señora **PRESIDENTA**: Buenas tardes, señorías. Se abre la sesión.

Vamos a proceder a tramitar el orden del día de la sesión de la Comisión de Sanidad y Consumo que tenemos convocada para la jornada de esta tarde. (**Rumores**). Ruego a sus señorías silencio para poder ordenar el debate y el trabajo, y que todas sus señorías tengan claro cómo nos vamos a organizar. Tenemos dos puntos en nuestro orden del día: el primero, la ratificación de la Ponencia designada para informar el Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela, número de expediente 121/000104, y el segundo punto es emitir dictamen a la vista del informe elaborado por la Ponencia sobre el Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela, con el número de expediente ya citado anteriormente.

Para una mejor ordenación del debate les comunico que, en primer lugar, se ratificará la Ponencia que figura en el primer punto del orden del día, a continuación se iniciará el debate para emitir el dictamen del proyecto a la vista del informe elaborado por la Ponencia, con un único turno de intervención de cinco minutos para cada uno de los grupos, que se hará de menor a mayor, para la defensa de las enmiendas que quedan vivas y para la fijación de posiciones. Y, por último, se procederá a la votación del dictamen.

RATIFICACIÓN DE LA PONENCIA DESIGNADA PARA INFORMAR SOBRE:

— PROYECTO DE LEY POR LA QUE SE REGULAN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA. (Número de expediente 121/000104).

La señora **PRESIDENTA**: En primer lugar procedemos a la ratificación de la Ponencia designada para informar del proyecto de ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela. ¿Queda ratificada por asentimiento? (**Asentimiento**). ¿Están todos de acuerdo? Pues queda ratificada la Ponencia.

EMITIR DICTAMEN A LA VISTA DEL INFORME ELABORADO POR LA PONENCIA SOBRE:

— PROYECTO DE LEY POR LA QUE SE REGULAN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA. (Número de expediente 121/000104).

La señora **PRESIDENTA**: A continuación iniciamos el debate para emitir dictamen a la vista del informe elaborado por la Ponencia sobre el Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela. Por tanto, tiene en primer lugar la palabra, por tiempo de cinco minutos, el portavoz de Bildu. (**Pausa**).

El señor **RUIZ DE PINEDO UNDIANO**: No voy a intervenir.
Muchas gracias.

La señora **PRESIDENTA**: De acuerdo. Muchas gracias.
Tiene la palabra el portavoz del Grupo Parlamentario Vasco (EAJ-PNV), el señor Agirretxea.

El señor **AGIRRETXEA URRESTI**: Buenas tardes, *arratsalde on* a todas y todos.

Intervengo muy brevemente solo para decir que hemos mantenido vivas tres enmiendas. Otras cuatro hemos podido transaccionarlas o se han incorporado en el texto original, pero estas tres han quedado vivas y hemos querido mantenerlas porque no ha habido posibilidad de llegar a un acuerdo en torno a ellas.

El objetivo de que mantengamos viva en primer lugar la enmienda número 23 es porque, en orden a una más correcta resolución de los correspondientes procedimientos sancionadores, creemos que es conveniente atender la opinión de las autoridades autonómicas en los supuestos de una especial incidencia en su territorio de aquellas infracciones cuya competencia al apartado 6 del artículo 52 bis que se propone modificar atribuye a la Administración General del Estado. Nosotros creemos que eso no debe ser así.

Por otra parte, en relación con la enmienda número 24, la supresión por las entidades financieras de oficinas en muchas poblaciones dificulta de forma importante la atención a la clientela en todo tipo de cuestiones, ocasionando un alto riesgo de exclusión financiera motivada por esta cuestión y agravada injustamente por la residencia en determinadas zonas geográficas. Es conveniente corregir, siquiera parcialmente, tal situación habilitando algún tipo de sistema de atención presencial, fundamentalmente

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 885

17 de abril de 2023

Pág. 3

para la atención a personas de edad o con escaso nivel de competencia digital. Y por eso creemos que es importante la incorporación de lo que nosotros planteamos con la enmienda número 24 en la modificación del artículo 29.

Y, por último, en cuanto a la enmienda número 25 —que seguimos mantenido viva— no tiene sentido citar para argumentar la competencia del Estado para aprobar la presente ley las competencias sobre la regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de sus derechos y sobre las bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica. Es decir, los artículos citados en el ámbito del título competencial en la disposición final cuarta creemos que no son los que correspondería citar y, por lo tanto, creemos que el 149, 1. 1ª y 13ª de la Constitución no son elementos válidos para regular en esta ley.

Por lo tanto, esa es nuestra posición en torno a las enmiendas que mantenemos vivas. Veremos cómo se desarrolla el debate, pero en cualquier caso no nos vamos a oponer a la ley.

Muchas gracias.

La señora **PRESIDENTA**: Muchas gracias.

A continuación por el Grupo Parlamentario Ciudadanos, tiene la palabra el señor Díaz.

El señor **DÍAZ GÓMEZ**: Gracias, presidenta. Seré muy breve.

Básicamente quiero agradecer a los grupos de la mayoría que hayan incorporado algunas —bastantes— de las peticiones que les hacíamos desde los grupos de la oposición. Esto va a significar que nosotros movamos el sentido de nuestro voto —que estaba en la abstención— a un voto positivo. Podía haber habido más manga ancha, pero ha habido manga ancha por parte del Partido Socialista y de Unidas Podemos a la hora de aceptar nuestras enmiendas.

Era importante determinar que no todo es servicio básico porque, si no, se vacían de contenido los servicios básicos; si todo es servicio básico habrá que crear en breve un servicio superbásico para diferenciarlo de los servicios básicos, porque está claro que no es lo mismo la electricidad, por ejemplo, que un servicio de comunicación audiovisual, porque no es igual de necesario. Cuestiones como estas, que han sido corregidas en la tramitación y que eran una demanda importante de mi grupo, han sido tenidas en cuenta por lo que votaremos a favor del dictamen y de la Ponencia en general.

Muchas gracias.

La señora **PRESIDENTA**: Muchísimas gracias.

A continuación, por el Grupo Parlamentario Plural, tiene la palabra el señor Bel.

El señor **BEL ACCENSI**: Muchas gracias, presidenta.

En primer lugar, quiero hacer constar que yo hoy intervengo sustituyendo a mi compañera con Concep Cañadell, que el peso de la negociación con los grupos del Gobierno lo ha llevado ella y quiero agradecerle el trabajo que han desarrollado tanto ella como los dos técnicos del grupo parlamentario, Ignasi y Mar, que han trabajado en la tramitación de esta ley.

De hecho, nosotros habíamos presentado más de cincuenta enmiendas porque entendíamos que era un texto ampliamente mejorable. No me atrevo a decir que ha habido manga ancha, como ha dicho mi compañero de Ciudadanos, pero por lo menos la manga estaba abierta, con lo cual hemos sido capaces de incorporar en sus términos la enmienda 192 y transaccionar nueve enmiendas más que mejoran sustancialmente el texto. De hecho, incorporamos los números 164, 167, 174, 191, 194, 196, 204, 205 y 208. Entre otras cuestiones, hemos conseguido que se mejorara la definición de persona de edad avanzada en el texto para aquellas personas de más de sesenta y cinco años; hemos establecido una mejor definición de un horario del servicio de atención a la clientela, sobre todo para todas aquellas actividades que efectúan su desarrollo a través de la vía electrónica para que el horario comercial sea considerado el horario donde puedan hacer transacciones con los consumidores. También se hace una redacción muy específica que precisa la preeminencia de las leyes sectoriales en aquellos sectores en que exista la obligación de separación de actividades, para que no haya ningún tipo de interpretación. Se ha añadido a nuestra propuesta la posibilidad de hacer una auditoría conjunta en aquellas empresas del mismo grupo de sociedades que lleven a cabo la misma actividad, para facilitarlas. Asimismo, se ha establecido la supresión de la atención de forma continuada de veinticuatro horas al día para resolver reclamaciones y quejas por desatención de incidencias, al no tratarse de servicios de carácter básico de interés general en algunos en algunos casos. Por otra parte —y así lo debemos hacer constar porque me

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 885

17 de abril de 2023

Pág. 4

lo ha pedido mi compañera—, hemos conseguido transaccionar varias enmiendas del PDeCAT con la enmienda 137, que había presentado el Grupo Socialista y Unidas Podemos, una enmienda sobre cláusulas abusivas que generaba —porque desde nuestra óptica se extralimitaba mucho en su planteamiento— una cierta inquietud y una inseguridad jurídica importante, porque para todos los sectores económicos y servicios —para todos los contratos de consumo en el conjunto del Estado español— se abría la posibilidad de que sus elementos principales fueran redefinidos judicialmente a petición de cualquier consumidor, incluso, a pesar de aquellos términos que estuviesen claros y transparentes en el contrato inicial. Por tanto, nos parece una buena negociación.

Mantenemos una serie de enmiendas vivas, y quiero llamar su atención especialmente sobre los números 170, 171, 189, 190, 201 y 203. La enmienda 170 intenta establecer, entre otras cosas, que se considere como clientela no a aquella persona que está dispuesta a recibir una oferta o no, sino a aquella que haya establecido ya una relación comercial. Es muy similar a lo que va a pasar con el mismo concepto y en la misma enmienda que vamos a presentar en la autoridad del cliente financiero.

Es difícil —y en la 170 se remarca esto— que estemos legislando estableciendo para todos los sectores privados una serie de requisitos que entendemos básicos e importantes para defender al consumidor, y que estos mismos requisitos no los queramos extrapolar a servicios de las propias administraciones públicas. No les quiero explicar cuál es la situación en el SEPE en estos momentos, en la Seguridad Social o en cualquiera de las comunidades autónomas. Y que seamos muy exigentes con el sector privado y tengamos una manga ancha —aquí sí que podemos hablar de manga ancha— con la Administración pública, nos parece que son efectos a corregir.

Como ya me he pasado treinta segundos, doy el resto de enmiendas por defendido y, dado que soy suplente, no titular, y que la titular se va a incorporar mañana en el dictamen final yo voy a proceder a la abstención, sin menoscabo de que este voto se pueda modificar del jueves cuando se vote en el Pleno.

Muchísimas gracias.

La señora **PRESIDENTA**: Muchas gracias.

A continuación, por el Grupo Parlamentario Republicano, tiene la palabra la señora Vallugera.

La señora **VALLUGERA BALAÑÀ**: Buenas tardes.

Empiezo por donde ha terminado el compañero del PDeCAT, porque es una de las enmiendas que también habíamos presentado y que no ha sido considerada, que tiene que ver con los servicios que presta la Administración pública y consideramos que es importante mantenerla. Nuestro grupo mantiene vivas sus enmiendas, excepto las transaccionadas y las admitidas directamente por la Ponencia. Debemos hacer hincapié en que para nuestro grupo, y creo que para el conjunto de ciudadanos de Cataluña —más allá de que queremos hacer constar que siguen siendo las competencias de defensa de los usuarios y consumidores, competencias exclusivas de la Generalitat de Catalunya—, parte de la legislación básica de servicios a la clientela podría residir aquí. Uno de los grandes elementos que configuran las relaciones entre empresas y ciudadanos en Cataluña es la imposibilidad de utilizar el idioma propio y, por tanto, gran parte de nuestras enmiendas han ido dirigidas a asegurar, a garantizar que cualquier usuario puede ser atendido en su propia lengua en su comunidad, en su país, y al final hemos acabado transaccionando la mayor parte de esas enmiendas, razón por la cual nuestro voto al dictamen será positivo y probablemente al conjunto de la ley también.

Quiero añadir que las que están sin transaccionar quedan vivas, sobre todo para hacer alguna reflexión sobre la legislación sectorial, que se relaciona con esta más genérica y que tiene carácter supletorio, pero porque se supone que lo que tiene que ver con servicios financieros está en otras mesas de negociación. Me parece relevante que la sectorialización de determinadas normas no nos haga perder la visión en conjunto de que la ciudadanía debe tener derecho a tener un punto físico al cual dirigirse, un punto donde sea atendido personalmente.

Esta semana, por razones personales, he tenido que utilizar frecuentemente la atención a la clientela en temas de seguros, bancos y cosas parecidas, y debo explicar que el cien por cien de las ocasiones no he conseguido ser atendida en mi idioma en mi propia comunidad. De manera que la poca influencia que esta legislación pueda tener será un gran avance en la defensa de los derechos de los consumidores catalanes. Entiendo que también de los vascos y de los gallegos y, con un poco de suerte y con tiempo, también de los astures. Por cierto, que cuando hablamos de lenguas en comunidades autónomas a veces olvidamos que en Cataluña hay tres oficiales, no solo dos y de ahí ha venido alguna de las rectificaciones.

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 885

17 de abril de 2023

Pág. 5

Agradecemos también la disposición mostrada por el ministerio, porque ha sido relativamente fácil trabajar con ellos, lo cual, vistas otras negociaciones que hay en curso, es de agradecer.

Por tanto mantenemos vivas nuestras enmiendas. Entendemos que hoy en Ponencia no se va a realizar ninguna votación sino como máximo sobre el dictamen... **(Un señor diputado pronuncia palabras que no se perciben)** ¿O sí se realizan votaciones? **(Un señor diputado: Sí)**. ¿Hoy es Comisión ya? Vale, ya tengo un lío. Es que estoy a cuatro comisiones y tres Ponencias; y no puede ser. Entonces manifestaremos el sentido de nuestro voto, pero en general anticipo que es positivo.

Muchas gracias.

La señora **PRESIDENTA**: Muchas gracias.

A continuación, por el Grupo Parlamentario Confederal de Unidas Podemos-En Común Podem-Galicia en Común, tiene la palabra la señora López.

La señora **LÓPEZ DOMÍNGUEZ**: Gracias, presidenta.

Intervendré muy rápidamente porque ya hemos hablado suficientemente durante la negociación para este proyecto de ley, así que solo voy a expresar cuatro puntos. En primer lugar quiero mostrar la gratitud del Grupo Confederal de Unidas Podemos de que finalmente esté en trámite una ley de atención al cliente que, como ustedes sabrán, durante varias legislaturas se había quedado en cajones y no acababa de salir adelante, de manera que se han producido conocidos casos —y otros desconocidos pero muy molestos para la vida cotidiana de la gente— en que algunas grandes empresas abusan del servicio que tendrían que ofrecer.

Asimismo, quería destacar que momentos como este en la vida de este Parlamento creo que son importantes. Quizá esta ley no es de las más mediáticas, de las que se habla más, de las que salen en cada portada de periódico o de telenoticias, en cambio tiene una incidencia real y efectiva en la vida de la gente, porque, nos guste o no, tal como está montada la sociedad, las relaciones de consumo son constantes en nuestro día a día.

Por otro lado, quería destacar y agradecer la colaboración a los distintos grupos parlamentarios. Sé que a muchas de las personas que estaban como ponentes en esta ley les ha coincidido con otro trabajo intensivo también en tiempo, por lo que agradezco que hayan podido dedicar tiempo a esta ley.

No quisiera dejar de agradecer el trabajo que han hecho muchas empresas y entidades sin ánimo de lucro para intentar mejorar esta ley. Y, por supuesto, he de agradecer al Ministerio de Consumo el gran trabajo que ha hecho para redactar esta ley con el máximo consenso posible, con reuniones constantes, con consenso también con comunidades autónomas, y que por fin vayamos a poner la protección de los derechos de las personas consumidoras en el centro.

Muchas gracias.

La señora **PRESIDENTA**: Muchas gracias.

A continuación, por el Grupo Parlamentario VOX tiene la palabra el señor Rodríguez Almeida.

El señor **RODRÍGUEZ ALMEIDA**: Muchas gracias, señora presidente.

En primer lugar, aunque ya lo hemos comentado en la Mesa, hacemos referencia a una corrección técnica que habrá que realizar en referencia al párrafo decimoquinto del expositivo III para mantener la congruencia con la enmienda transaccional aprobada en relación con la disposición transitoria única, que cambia los plazos de seis a nueve meses.

Por nuestra parte, retiramos la enmienda 145, que ha sido incorporada al informe de la Ponencia y que tenía también un carácter técnico, una enmienda que ha sido aprobada con el único voto en contra del Grupo Republicano, lo que pone de manifiesto el carácter y el sectarismo ideológico de su labor en este Congreso los Diputados. También retiramos la enmienda 153, porque ya no tiene sentido después de una de las transaccionales incorporadas al informe de la Ponencia.

Por lo demás, mantenemos vivas el resto de enmiendas, con las que pretendemos dar algo de sentido común a una norma que será recordada como una pérdida de oportunidad; una pérdida de oportunidad para regular las relaciones entre la empresa y sus clientes, para definir los servicios elementales que las empresas deben prestar, y los contenidos y formas básicas así como las estrategias comerciales que son invasivas y deben ser perseguidas y sancionadas. Hemos visto, por ejemplo, cómo la norma que salió del Consejo de Ministros no distinguía entre reclamaciones y consultas, y es evidente que no es lo mismo consultar el horario de apertura de una tienda que reclamar la interrupción de un servicio; no pueden tener

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 885

17 de abril de 2023

Pág. 6

el mismo trato jurídico situaciones o acciones con una naturaleza jurídica tan diferente. Esto ha sido parcialmente mejorado durante la tramitación de esta Ponencia, cosa que nos alegra.

Hemos visto una norma inspirada por una visión que pone de manifiesto el completo desconocimiento que tienen este Gobierno y sus socios en relación con la empresa privada, no solo desconocimiento sino también una visión de dialéctica marxista en la que el cliente es el alienado y oprimido por parte de las empresas. Señorías, no es cierta esta visión. Las empresas, aunque solo sea por mera supervivencia, están obligadas a tratar bien a sus clientes. La empresa que trata mal a sus clientes, los pierde y, por lo tanto, desaparece.

Por otro lado, han metido en el mismo saco a las grandes empresas oligopolísticas con las pequeñas y medianas empresas. Esto tendrá unas gravísimas consecuencias para muchas empresas ya que la inmensa mayoría de las empresas de nuestro país son pequeñas microempresas que se van a ver afectadas muy negativamente por esta norma al no tener en consideración esa diferencia de tamaño y, por tanto, también de posibilidades. También han pisoteado la limitación de la responsabilidad de las empresas por cualquier vinculación que puedan tener con grandes empresas. Esto ha sido otro disparate, es decir, es evidente que la responsabilidad social de nuestro sistema mercantil tiene una importancia fundamental.

Resumo para terminar. Nuevamente, se ha perdido una gran oportunidad para la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios de España.

Muchas gracias. **(Aplausos)**.

La señora **PRESIDENTA**: Muchas gracias.

A continuación, por el Grupo Parlamentario Popular tiene la palabra la señora Castillo.

La señora **CASTILLO LÓPEZ**: Gracias, presidenta. Buenas tardes, señorías.

Comienzo mi intervención agradeciendo a mi compañera doña Carmen Riolobos y a don Santiago Cano de Santayana todo el trabajo desarrollado en esta ley, que no ha sido poco, así como a las diferentes asociaciones, colectivos, entidades sin ánimo de lucro y organizaciones empresariales sus aportaciones y, por supuesto, al resto de portavoces y asesores del resto de grupos parlamentarios con los que hemos debatido, consensuado y dialogado sobre esta ley tan importante.

El Partido Popular ha manifestado en varias ocasiones la necesidad de una ley por la que se regule el servicio de atención al cliente, pero una ley que sirva para lo público y para lo privado, una ley en la que precisamente lo público sirva de ejemplo para lo privado. No se puede hablar de ámbito de aplicación haciendo referencia a los servicios de transporte —por ejemplo, el servicio de transporte de viajeros aéreo o por ferrocarril— cuando el Gobierno no quiere regular las quejas o las reclamaciones correspondientes a estos servicios.

Este Gobierno lleva toda la legislatura demonizando al sector privado, pero no se da cuenta de que el principal problema es que ha convertido a la Administración en un desgobierno absoluto. El último informe del Defensor del Pueblo, presentado el 13 de marzo de 2023, y correspondiente al año 2022, pone en evidencia las cuantiosas quejas recibidas por la dificultad a la que se enfrentan los ciudadanos a la hora de conseguir cita en oficinas de la Seguridad Social y en el Servicio Público de Empleo Estatal, en el SEPE. Hay hasta cuatro millones de peticiones atrasadas en la Seguridad Social, y se tarda más de cuatro meses para reconocer una prestación. Hay personas que llevan más de veintisiete meses pidiendo un permiso de residencia y no se les ha concedido, y son cientos los expedientes de homologación que llevan más de veinticuatro meses pendientes de resolución por parte de la Aneca o por parte del ministerio competente. Por tanto, señorías, creemos que esta ley desaprovecha una importante oportunidad para, desde lo público, dar ejemplo a lo privado, y se lo hemos dicho por activa y por pasiva en las diferentes conversaciones que hemos mantenido, principalmente con los integrantes de los grupos del equipo de Gobierno.

No se puede pretender subsanar con esta ley la insatisfacción de las personas consumidoras y usuarias —jugando incluso con el desprestigio de la imagen de las empresas privadas—, cuando se observa que las empresas públicas ponen dificultades en el acceso a documentación, y pongo como ejemplo el caso de Renfe Operadora. Para ustedes hablar de defensa de los consumidores y usuarios es solo un eslogan; su mantra es atacar a las empresas y convertir a la Administración en un desgobierno absoluto. El Partido Popular hubiera optado por una regulación con menos cargas en la defensa de los consumidores y usuarios, pero también con respeto al empleador y, en especial, a los empleados que van a tener que ejecutar este servicio. No obstante, les agradecemos que nos hayan escuchado y que hayan

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 885

17 de abril de 2023

Pág. 7

incluido una parte importante de nuestras enmiendas; más de veinte enmiendas se han transaccionado y dos enmiendas se van a aprobar en sus propios términos. Entre ellas, destacamos la ampliación de la entrada en vigor de la legislación de seis a nueve meses, el tema de la accesibilidad —principalmente para los discapacitados acreditados— o que las empresas no puedan cortar la comunicación con el cliente por razón de tiempo de espera elevado. Creemos que son cosas importantes.

Vamos a mencionar unos incisos que es importante tener en cuenta porque van a ser *in voce*. Se ha detectado una incongruencia en la redacción de la página 6 en lo que tiene que ver con la exposición de motivos, ya que donde pone seis meses y debería recoger nueve meses, señorías. Lo mismo sucede con el artículo 7, porque cuando se habla de establecimientos fijos creemos que debe hacer referencia a establecimientos físicos no fijos. Son erratas que hemos detectado en el documento y que nos gustaría que se tuvieran en cuenta en la aprobación final del dictamen por parte de esta Comisión.

Gracias a nuestras aportaciones, se incluye también una nueva definición de consultas en la que se distingue entre consultas que se resuelven en el momento y aquellas que requieren de acciones posteriores, que se equiparan con quejas y reclamaciones. No obstante, quedan cosas pendientes que no se han aprobado durante esta fase de enmiendas en el Congreso, si bien confiamos que en la fase de enmiendas en el Senado se pueda seguir mejorando porque no nos resignamos a hacer de esta ley un instrumento auténtico de servicio y ayuda a los consumidores, pero a todos los consumidores, señorías, y a quienes crean empleo también. Esperamos poder debatirlo con ustedes en el Senado.

Por hacer algunas consideraciones —y ya termino, presidenta—, hacen ustedes demasiado inciso en los términos de persona, persona trabajadora, persona consumidora, algo que no creemos necesario; sin embargo, cuando tienen que describir a las personas en situación de vulnerabilidad —que no tienen por qué ser vulnerables, sino que puede ser que estén pasando transitoriamente por una situación de vulnerabilidad—, ahí, sí les interesa utilizar especialmente el término persona o consumidor vulnerable, no persona en situación de vulnerabilidad, porque las personas no son vulnerables sino que pasan por situaciones de vulnerabilidad a lo largo de su vida. Se lo hemos dicho, pero no han tenido a bien considerar nuestras enmiendas.

La señora **PRESIDENTA**: Señoría, disculpe, tiene que terminar.

La señora **CASTILLO LÓPEZ**: Muchísimas gracias, presidenta. **(Aplausos)**.

La señora **PRESIDENTA**: Por último, tiene la palabra por el Grupo Parlamentario Socialista el señor José Ramón Ortega.

El señor **ORTEGA DOMÍNGUEZ**: Gracias, presidenta. Buenas tardes, señorías.

Es evidente que estamos ante una ley de un enorme interés, que cuenta con veintitrés artículos, una disposición transitoria, seis disposiciones finales y más de doscientas enmiendas, lo que creo que demuestra ese interés por toda la ciudadanía. Ante esta carga de trabajo, quiero agradecerles a mis compañeras en la ponencia del Grupo Socialista, Marisol Sánchez y Carmen Andrés, su trabajo, al igual que a nuestro asesor parlamentario, Iñaki García, que, como el resto de grupos sabe, ha trabajado en profundidad la norma. Es una norma que, como se ha dicho aquí ya, ha desplegado una gran actividad por parte de todos los grupos, del sector empresarial y de las asociaciones de consumidores, unos consumidores que venían pidiendo que esta norma entrara en vigor en esta legislatura ya que en las anteriores no pudo ser porque no es tan fácil, pero creo que la vamos a conseguir implantar y, además, con un alto grado de consenso.

Esta carga de trabajo, estas muchas enmiendas y este diálogo también demuestran la importancia que tienen las políticas consumeristas para toda la sociedad, como ha dicho la compañera de Unidas Podemos, ya que influyen en el día a día de todos, porque diariamente estamos recibiendo distintos servicios que generan incidencias que tenemos que solucionar. Son políticas que influyen en los consumidores, pero también en las cuentas de resultados de las empresas, y a las dos cuestiones afecta esta ley, que es lo que pretende: mejorar, por una parte, el servicio a la clientela para que no se produzcan situaciones como no saber dónde reclamar, cómo reclamar, que no te atiendan al teléfono, que no tengas manera de contactar con una persona, y que no sepan resolverte la incidencia sobre la marcha y te remitan a un superior que nunca existe y, por otra, que las empresas sean competitivas y tengan unos estándares de calidad que les permita competir tanto con empresas en el territorio nacional como con

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 885

17 de abril de 2023

Pág. 8

empresas europeas o internacionales. Al final, la calidad y la excelencia en el servicio de atención al cliente de las empresas redundará también en su beneficio, y eso algo que nadie discute.

La ley, como se sabe, mejora la cuestión de los suministros básicos como el transporte de viajeros y servicios postales, y es supletoria de normas sectoriales, pero queremos creer, y así lo entendemos el Partido Socialista, que los estándares de esta norma van a arrastrar al resto de empresas a cumplirlos porque cuando la ciudadanía empieza a ver determinados estándares y una calidad en el servicio de atención al cliente, se lo van a demandar al resto de empresas. Son cosas relativamente sencillas ya que se trata de informar de los medios y formas de reclamación en contratos, facturas o en la web de los servicios de atención al cliente, de las vías de resolución alternativa de conflicto, tener un teléfono gratuito o que la empresa no aproveche que estoy reclamando o que estoy enfadado para intentar venderme algo. Son cuestiones sencillas. Se trata de establecer niveles mínimos de calidad, con tiempos de esperas máximos en esperas telefónicas, que no se ponga a disposición del consumidor únicamente un contestador o una máquina, que las consultas —también las consultas, y luego aludiré a ello— y las reclamaciones tengan un número, y que yo como consumidor pueda probar que he consultado o reclamado y que haya constancia de esa gestión; asimismo, que las empresas sean también evaluadas por organismos externos para que el consumidor pueda saber qué calidad tiene el servicio de atención al cliente de esa empresa. Como digo, son cuestiones básicas, y lo que hemos discutido principalmente o mayoritariamente son matices, ya que en lo central se ha podido consensuar, y lo hemos escuchado aquí de varios grupos. No era cuestión de manga ancha, era cuestión de consensuar y de que la ley tuviera un amplio margen en cuestiones que, como digo, son centrales y que todos padecemos de una u otra manera a lo largo de nuestra relación como consumidor con las empresas.

Se han mencionado aquí algunas enmiendas que no se han tenido en cuenta, y se ha hablado de las administraciones públicas, y yo digo que es deseable que las administraciones tengan unos estándares de calidad. Habría que precisar muy bien cuando hay una relación de consumo, pero estamos hablando de otro tipo de relaciones, y entiendo que este no sería el ámbito, con independencia de que los gobiernos de las administraciones autonómicas puedan establecer también mejoras en la atención al ciudadano en los ámbitos que consideren. Por ejemplo, en las listas de espera sanitarias pueden establecer mecanismos para atender a los clientes, entre comillas, del servicio sanitario. El PDeCAT indicaba en las enmiendas vivas el hecho de no considerar clientela a quien no tiene una relación contractual todavía, pero es que la oferta también es fuente de reclamación en muchas ocasiones. De ahí la cuestión. Se ha hablado también por el PDeCAT y por Esquerra del tema de las lenguas cooficiales, y entendemos que sí, que es razonable y es justo que si alguien contrata o reclama en una lengua cooficial de su comunidad autónoma la tramitación se siga en su lengua cooficial. Es absolutamente razonable. VOX ha mencionado enmiendas que no se han atendido y que nosotros entendemos que van en menoscabo del consumidor. Habla de consultas, pero habría que hacerlo de manera que el consumidor pueda probarlo, porque si yo consulto sobre el contenido de mi contrato, después puede ser una prueba cuando tenga que hacer una reclamación. Eso es muy habitual. No se trata tampoco de una normativa en la que se hable del consumidor alienado, sino de cumplir el artículo 51 de la Constitución, y establecer procedimientos eficaces para garantizar la defensa de los consumidores y usuarios. Queda por avanzar, es un paso y, evidentemente, ni empresas ni consumidores pueden estar contentos al cien por cien con esta norma; de eso se trata al conseguir acuerdos en una norma, que nadie esté al cien por cien contento. Los consumidores, además, sabemos que los pasos que se dan en nuestra materia son difíciles de conseguir, por tanto, sí podemos estar contentos de dar un paso en una norma que, como digo, ha tardado muchos años en poder entrar en vigor.

Muchas gracias. **(Aplausos).**

La señora **PRESIDENTA**: Muchísimas gracias.

Se ha concluido el debate y, por tanto, vamos a pasar a votar las enmiendas.

Vamos a hacer un breve receso para ordenar todas las votaciones, las enmiendas y para que nos hagan llegar también las transaccionales que tengan. **(Pausa).**

Señorías, vamos a comenzar las votaciones. En primer lugar, vamos a someter a votación las enmiendas transaccionales. Se ha presentado un número total de cinco enmiendas transaccionales, que son las que sometemos a votación. Creo que todas sus señorías las conocen. Votamos de la número 1 a la número 5.

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 885

17 de abril de 2023

Pág. 9

El señor **RODRÍGUEZ ALMEIDA**: No, las queremos por separado.

El señor **BEL ACCENSI**: Perdón, pero pedimos que se vote una por una.

La señora **PRESIDENTA**: Quieren que se voten por separado, creía que se podían votar todas en conjunto. De acuerdo.

En primer lugar, votamos la enmienda transaccional número 1.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 21; en contra, 15.

La señora **PRESIDENTA**: Queda aprobada.

Sometemos a votación la enmienda transaccional número 2.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 34; en contra, 1; abstenciones, 1.

La señora **PRESIDENTA**: Queda aprobada.

Votamos la enmienda transaccional número 3.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 30; en contra, 5; abstenciones, 1.

La señora **PRESIDENTA**: Queda aprobada.

Votamos la enmienda transaccional número 4.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 34; abstenciones, 2.

La señora **PRESIDENTA**: Queda aprobada.

Votamos la enmienda transaccional número 5.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 21; en contra, 6; abstenciones, 9.

La señora **PRESIDENTA**: Queda aprobada.

A continuación, pasamos a la votación de las enmiendas vivas.

La señora **SÁNCHEZ JÓDAR**: ¿No votamos la enmienda técnica?

La señora **PRESIDENTA**: Es que no la tenemos todavía. Hemos decidido continuar para no perder más tiempo y cuando esté la enmienda técnica la votaremos al final. Como decía, pasamos a la votación de las enmiendas vivas. En primer lugar, las enmiendas del Grupo Parlamentario Vasco, la número 23.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 3; en contra, 23; abstenciones, 9.

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.

Enmienda número 24.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 3; en contra, 18; abstenciones, 15.

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.

Enmienda número 25.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 4; en contra, 32.

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.

Pasamos a las enmiendas del Grupo Parlamentario Ciudadanos. Enmienda número 94.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 7; en contra, 27; abstenciones, 2.

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.

Enmiendas números 97, 107, 115, 116 y 122.

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 885

17 de abril de 2023

Pág. 10

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 6; en contra, 19; abstenciones, 11.

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.
Someteremos a votación las enmiendas número 101 y 117.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 7; en contra, 28; abstenciones, 1.

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.
Pasamos a la votación de la enmienda número 119.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 7; en contra, 20; abstenciones, 9.

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.
Someteremos a votación las enmiendas números 109 y 121. Vamos a dividir de las enmiendas que figuraban en el guion de votaciones. Vamos a votar ahora las enmiendas 109 y 121 y después votaremos las enmiendas 98 y 112. Es una modificación que hacemos sobre el guion original a petición de los grupos. Someteremos a votación, como decía, las enmiendas números 109 y 121.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 2; en contra, 25; abstenciones, 9.

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.
A continuación someteremos a votación las enmiendas 98 y 112.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 10; en contra, 24; abstenciones, 2.

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.

El señor **RODRÍGUEZ ALMEIDA**: Señora presidenta, perdone que interrumpa la votación, pero está previsto algún otro cambio de agrupamiento.

La señora **PRESIDENTA**: Sí, les aviso.

El señor **RODRÍGUEZ ALMEIDA**: Sería mejor anunciarlo con carácter previo, porque no es lo mismo votar un grupo de enmiendas que otro.

La señora **PRESIDENTA**: Lo he avisado. Cuando me han hecho la advertencia lo he avisado. En el próximo grupo que haya les avisaré para que lo sepan.

El señor **RODRÍGUEZ ALMEIDA**: Pero hay que dar un tiempo prudencial. No sé si se entiende que no es lo mismo votar la 1 con la 2, la 3 y la 4 que votar solo la 1 y la 2 y luego la 3 y la 4, porque eso requiere al menos uno o dos minutos para valorarlo.

La señora **PRESIDENTA**: Sí, para que se puedan organizar.

El señor **RODRÍGUEZ ALMEIDA**: Sí, por favor.

La señora **PRESIDENTA**: Por mi parte no hay ningún problema en todo lo que sea facilitar que ustedes puedan votarlo bien.

El señor **RODRÍGUEZ ALMEIDA**: Se lo agradezco.
Gracias.

La señora **PRESIDENTA**: El único cambio era este y las enmiendas que vamos a cambiar ahora en el orden de votación es porque están afectadas por las enmiendas transaccionales que hemos votado al principio.

El señor **AGIRRETXEA URRESTI**: Esas decaen.

La señora **PRESIDENTA**: De la primera votación que vamos a hacer de las enmiendas del Grupo Parlamentario Republicano donde aparecen las enmiendas números de la 2 a la 4 y la 6, desaparecen de esa votación las enmiendas números 8, 10, 11 y 18, porque están afectadas por las enmiendas

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 885

17 de abril de 2023

Pág. 11

transaccionales que hemos votado al principio. Esas ya no las vamos a votar, porque estaban incorporadas en las transaccionales.

El señor **RODRÍGUEZ ALMEIDA**: Y la enmienda número 37 del Grupo Parlamentario Popular tampoco.

La señora **CASTILLO LÓPEZ**: La enmienda número 37 del Grupo Popular tampoco.

La señora **PRESIDENTA**: Vamos por orden.

A continuación, del Grupo Parlamentario VOX, la número 153, que la han retirado.

El señor **RODRÍGUEZ ALMEIDA**: ¿Y la número 18 dónde estaba?

La señora **PRESIDENTA**: La número 18 estaba dentro de la 13 a la 19.

El señor **RODRÍGUEZ ALMEIDA**: Vale.

La señora **PRESIDENTA**: Del Grupo Parlamentario VOX, la que ustedes han pedido retirar, la número 153. Del Grupo Parlamentario Popular desaparecen dos enmiendas, las números 37 y 57, que ya están votadas en las enmiendas transaccionales.

El señor **BEL ACCENSI**: Perdón, presidenta.

La señora **PRESIDENTA**: Señor Bel.

El señor **BEL ACCENSI**: Estaba esperando a que finalizase la votación de Ciudadanos. Repasando ahora las enmiendas transaccionales, en la número 4 se transaccionaban las enmiendas números 95 de Ciudadanos y 57 del Grupo Popular.

La señora **SÁNCHEZ JÓDAR**: No, el Grupo de Ciudadanos la ha retirado también.

La señora **PRESIDENTA**: El Grupo de Ciudadanos la ha retirado.

El señor **BEL ACCENSI**: La enmienda 95 no figuraba como enmienda viva.

La señora **SÁNCHEZ JÓDAR**: Por eso que la han retirado.

El señor **BEL ACCENSI**: No pueden retirar una enmienda que no está viva.

La señora **SÁNCHEZ JÓDAR**: No la habían retirado todavía. La enmienda transaccional se había hecho antes de que la retirasen.

El señor **BEL ACCENSI**: Por tanto, la transaccional número 4 que hemos votado...

La señora **PRESIDENTA**: Perdón, señor Bel, la enmienda 95 no figuraba como enmienda viva.

El señor **BEL ACCENSI**: Por eso. Como en el documento que me han facilitado a mí sobre la enmienda transaccional número 4 figuraba transaccionada la número 95. Lo que le estoy intentando explicar es que no se puede transaccionar una enmienda que no figura como enmienda viva.

La señora **SÁNCHEZ JÓDAR**: Finalmente se ha firmado solamente por el Grupo Socialista y por el Grupo Popular, porque el escrito de retirada de Ciudadanos lo hemos visto después.

La señora **PRESIDENTA**: Vamos a comprobar un momentito la advertencia que está haciendo, porque, efectivamente, una enmienda que no está viva no pueda estar transaccionada.

La señora **SÁNCHEZ JÓDAR**: Claro. Solamente está firmada por el Grupo Popular y por el Grupo Socialista.

El señor **BEL ACCENSI**: Entonces la enmienda de Ciudadanos no tendría que figurar como transaccional.

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 885

17 de abril de 2023

Pág. 12

La señora **SÁNCHEZ JÓDAR**: Ya no figura.

La señora **PRESIDENTA**: Hacemos un breve receso. **(Pausa)**.

Señorías, efectivamente, esa enmienda ya no figuraba como enmienda viva, con lo cual ha sido un error aceptar esa enmienda transaccional que, por otra parte, ya hemos votado. La solución que nos trasladan a la Mesa es que la enmienda viva de Ciudadanos se había retirado a la vez que estaban en negociación y el escrito que habían presentado de transaccional no había tenido en cuenta que se había retirado por un problema de comunicación, por decirlo de alguna manera. En definitiva, lo que les planteo es que la enmienda transaccional figuraría única y exclusivamente con referencia a la enmienda 57 y, por supuesto, no a la enmienda 95 que, como no es una enmienda viva, no se puede transaccionar en ninguno de los casos. Hago esta intervención para que conste en el *Diario de Sesiones* de esta sesión a todos los efectos.

El señor **BEL ACCENSI**: Perfecto, muchas gracias.

La señora **PRESIDENTA**: Muchísimas gracias.

Continuamos la votación. Estábamos con las enmiendas del Grupo Parlamentario Ciudadanos y sometemos a votación el resto de las enmiendas que, para que quede claro, son las enmiendas números 80, 81, 89, 90, 91, 93, 103, 104, 106, 110, 118 y 120.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 1; en contra, 28; abstenciones, 6.

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.

A continuación sometemos a votación las enmiendas del señor Bel Accensi, Ferran, del Grupo Parlamentario Plural, y de otros. En primer lugar, sometemos a votación las enmiendas 159 y 200.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 6; en contra, 28; abstenciones, 2.

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.

Sometemos a votación las enmiendas 161, 175, 182, 195 y 201.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 3; en contra, 27; abstenciones, 6.

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.

Sometemos a votación las enmiendas números 166, 186, 187, 206 y 211.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 1; en contra, 18; abstenciones, 17.

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.

Sometemos a votación la enmienda número 170.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 3; en contra, 23; abstenciones, 10.

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.

Enmiendas números 171, 189 y 203.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 2; en contra, 18; abstenciones, 15.

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.

Enmiendas números 173, 183 y 197.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 7; en contra, 17; abstenciones, 12.

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.

Enmiendas números 177 y 207.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 1; en contra, 27; abstenciones, 8.

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.

Enmienda número 190.

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 885

17 de abril de 2023

Pág. 13

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 2; en contra, 32; abstenciones, 2.

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.
Enmienda número 193.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 11; en contra, 22; abstenciones, 3.

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.
Enmiendas números 199 y 212.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 1; en contra, 32; abstenciones, 3.

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.
Enmienda número 209.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 11; en contra, 17; abstenciones, 8.

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.
Enmiendas 188 y 198.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 11; en contra, 24; abstenciones, 1.

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.
Votamos el resto de las enmiendas: 165, 168, 169, 172, de la 178 a la 181, 184, 185, 192 y 210.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 1; en contra, 28; abstenciones, 7.

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.
Pasamos a la votación de las enmiendas del señor Rego Candamil, del Grupo Parlamentario Plural.
En primer lugar, enmiendas números 213 y 216.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 4; en contra, 23; abstenciones, 9.

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.
Sometemos a votación las enmiendas números 228, 229 y 232.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 2; en contra, 32; abstenciones, 2.

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.
Pasamos a la votación de la enmienda 230.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos en contra, 33; abstenciones, 3.

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.
Enmienda número 231.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 1; en contra, 23; abstenciones, 12.

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.
Resto de las enmiendas. Enmiendas 214, 215, de la 217 a la 227 y 233.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 4; en contra, 32.

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.
A continuación, pasamos a las enmiendas del Grupo Parlamentario Republicano. En primer lugar, sometemos a votación las enmiendas números 2, 3, 4, 6, y de la 13 a la 19, salvo la 18, que estaba afectada por las enmiendas transaccionales.

El señor **AGIRRETXEA URRESTI**: ¿Son todas las de Esquerra?

La señora **PRESIDENTA**: Efectivamente, todas las que quedan vivas del Grupo Parlamentario Republicano.

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 885

17 de abril de 2023

Pág. 14

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 3; en contra, 32; abstenciones, 1.

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.

A continuación, pasamos a la votación de las enmiendas del Grupo Parlamentario VOX. Enmiendas números 152 y de la 154 a 156.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 6; en contra, 21; abstenciones, 9.

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.

Enmiendas números 141, 142 y 150.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 14; en contra, 21; abstenciones, 1.

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.

Resto de las enmiendas del Grupo Parlamentario VOX. Enmiendas 143, 144, de la 146 a la 149 y 151.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 5; en contra, 29; abstenciones, 1.

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.

Pasamos a las enmiendas del Grupo Parlamentario Popular. En primer lugar, votamos las enmiendas 36 y 51.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 9; en contra, 21; abstenciones, 6.

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.

Enmiendas números 39, 43, 49 y 77.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 14; en contra, 20; abstenciones, 2.

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.

Sometemos a votación las enmiendas 70 y 75.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 11; en contra, 20; abstenciones, 5.

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.

Pasamos a la votación del resto de las enmiendas. Enmiendas de la 26 a la 29, de la 32 a la 34, 38, 41, 48, 54, 58, 61, 63, de la 67 a la 69, 71 y 72.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 9; en contra, 20; abstenciones, 7.

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.

Tenemos dos correcciones técnicas. Pasamos a la votación de la enmienda de corrección técnica para modificar la exposición de motivos en el apartado III, párrafo 15, relativa al periodo que se establece, para que en lugar de seis meses, como figura, sean nueve meses, de acuerdo con la enmienda que previamente se ha aprobado en Ponencia y que, por tanto, está incorporado en el informe.

Efectuada la votación, dijo

La señora **PRESIDENTA**: Queda aprobada por unanimidad.

Hay otra enmienda de corrección técnica, que ya se ha anunciado en la intervención de la portavoz del Grupo Parlamentario Popular, relativa al artículo 7, apartado 4, para que figure «establecimientos físicos abiertos», modificación que, por tanto, se tiene realizar.

Efectuada la votación, dijo

La señora **PRESIDENTA**: Queda aprobada por unanimidad. Por tanto, quedan aprobadas las dos enmiendas de corrección técnica.

A continuación, pasamos a la votación del texto del informe de la Ponencia con las enmiendas que, en su caso, se hubieran incorporado como consecuencia de las votaciones.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 30; abstenciones, 6.

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 885

17 de abril de 2023

Pág. 15

La señora **PRESIDENTA**: Queda aprobado por la Comisión el dictamen del Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

El plazo para el mantenimiento de enmiendas y presentación de votos particulares finalizará dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes a la fecha de la terminación del dictamen, en escrito dirigido a la presidenta de la Cámara, de conformidad con el artículo 117 del Reglamento del Congreso de los Diputados.

Sin más asuntos que tratar, se levanta la sesión.

Eran las cinco y cuarenta minutos de la tarde.

Corrección de error.—En el *Diario de Sesiones* número 884, correspondiente a la Comisión de Sanidad y Consumo, sesión número 77, celebrada el miércoles 29 de marzo de 2023, en la página 39, votación de la proposición no de ley relativa a la solución del déficit de especialistas en Medicina de Familia y Comunitaria, cuando dice: «Se somete a aprobación con la autoenmienda que ha presentado el propio grupo», debe decir: «Se somete a aprobación en sus propios términos».