



CORTES GENERALES DIARIO DE SESIONES SENADO

X LEGISLATURA

Núm. 290

18 de marzo de 2014

Pág. 1

COMISIÓN DE SANIDAD Y SERVICIOS SOCIALES

PRESIDENCIA DE LA EXCMA. SRA. D.^a MARÍA DEL CARMEN DE ARAGÓN AMUNÁRRIZ

Sesión celebrada el martes, 18 de marzo de 2014

ORDEN DEL DÍA

Dictaminar

- Proyecto de Ley por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

(Núm. exp. 621/000065)

Autor: GOBIERNO

Se abre la sesión a las diecisiete horas.

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

En primer lugar, procede la aprobación del acta de la sesión anterior, celebrada el 11 de marzo de 2014, supongo que por asentimiento, pues fue cuando se nombraron los ponentes designados precisamente para este proyecto de ley.

¿Se aprueba el acta? (*Asentimiento.*)

DICTAMINAR

– PROYECTO DE LEY POR LA QUE SE MODIFICA EL TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY GENERAL PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS Y OTRAS LEYES COMPLEMENTARIAS, APROBADO POR EL REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/2007, DE 16 DE NOVIEMBRE.

(Núm. exp. 621/000065)

AUTOR: GOBIERNO

La señora PRESIDENTA: Pasamos a dictaminar el Proyecto de Ley por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

A este proyecto de ley se han presentado cinco vetos y doscientas cuarenta y nueve enmiendas.

Los vetos presentados son los siguientes: veto número 1, presentado por los senadores Iglesias Fernández y Mariscal Cifuentes, del Grupo Parlamentario Mixto; veto número 2, presentado por la senadora Capella i Farré, de Esquerra Republicana, del Grupo Parlamentario Mixto; veto número 3, presentado por los senadores Guillot Miravet y Saura Laporta, del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya; veto número 4, presentado por las senadoras Almiñana Riqué i Sequera García, así como por los senadores Boya Alós, Bruguera Batalla, Martí Jufresa, Montilla Aguilera y Sabaté Borràs, del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya; y veto número 5, presentado por el Grupo Parlamentario Socialista.

Las doscientas cuarenta y nueve enmiendas se distribuyen de la siguiente manera: enmiendas 1 a 8, de la senadora Salanueva Murguialday y de los senadores Eza Goyeneche y Yanguas Fernández, de UPN, del Grupo Parlamentario Mixto; enmienda 9, de los senadores Quintero Castañeda y Zerolo Aguilar, de Coalición Canaria, del Grupo Parlamentario Mixto; enmiendas 10 a 47, de los senadores Iglesias Fernández y Mariscal Cifuentes, de Izquierda Unida, del Grupo Parlamentario Mixto; enmiendas 48 a 143, del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya; enmiendas 144 a 179, del Grupo Parlamentario Catalán en el Senado Convergència i Unió; enmiendas 180 a 239, del Grupo Parlamentario Socialista y enmiendas 240 a 249, del Grupo Parlamentario Vasco en el Senado.

En primer lugar, vamos a debatir las propuestas de veto, según el orden de presentación. Para la defensa del veto número 1, de Izquierda Unida, del Grupo Parlamentario Mixto, tiene la palabra el senador Iglesias Fernández, por un tiempo aproximado de diez minutos.

El señor IGLESIAS FERNÁNDEZ: Gracias, señora presidenta.

Doy por defendidos los dos vetos del Grupo Parlamentario Mixto. Aprovecho este turno para dar por defendidas las cuarenta y siete enmiendas, aunque no vayan a ser sometidas a votación, puesto que es el informe de la ponencia el que se someterá a votación. Pido disculpas a los miembros de la comisión porque tengo que abandonar de forma muy rápida esta reunión.

Voy a argumentar sintéticamente el veto que suscribimos el senador Mariscal Cifuentes y yo mismo en el sentido de considerar que a los motivos que llevaron al grupo parlamentario homólogo en el Congreso, el Grupo de La Izquierda Plural, a la presentación de una enmienda de totalidad, en el caso de este veto habría que sumar como fundamento la introducción en el trámite parlamentario en el Congreso de distintos contenidos que, en nuestra opinión —como refleja el informe de la letrada—, son incongruentes. En cuanto a las regulaciones que se establecen en torno a la representación de profesiones sanitarias, cambios en el sistema tarifario eléctrico o la incorporación al Sistema Nacional de Salud de funcionarios de montepíos de Navarra, nos parece que guardan escasísima relación con el enunciado y los contenidos lógicos del proyecto.

Reconocemos que en dicho proyecto se realiza una traslación de la Directiva 2011/83/UE que tiene consecuencias positivas en la regulación de la protección de los consumidores en los contratos a distancia

y en los contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles, pero consideramos —y por eso formulamos el veto— que no solamente han de valorarse los contenidos del proyecto sino sus ausencias, aquellas cuestiones relacionadas con la necesidad social, con la realidad a la que hace referencia la voluntad declarada en el preámbulo de protección a los consumidores y que debieran tener como respuesta razonable su incorporación a los contenidos del proyecto. Pensamos que este proyecto también debería haber servido para responder a los abusos de las entidades financieras o de las empresas de telefonía, que son los dos colectivos que en mayor medida dan lugar a quejas y reclamaciones de los consumidores.

Este proyecto también tendría que haber servido para fortalecer las acciones colectivas frente a las grandes compañías; sabemos que en la tramitación en el Congreso hubo algún avance en esta materia, pero consideramos que no es suficiente porque el principal problema que no se resuelve con las incorporaciones realizadas en el Congreso es que las sentencias que se dictan en estos procedimientos tienen consecuencias de futuro, que no conllevan algo razonable y que seguramente es el deseo más lógico de los consumidores: un resarcimiento de los perjuicios que les hayan podido provocar las prácticas irregulares de los proveedores de bienes y servicios. También consideramos que es evidente la insuficiencia en la regulación de la acción colectiva por cómo están dando respuesta los juzgados y tribunales a las reclamaciones presentadas por los titulares de créditos hipotecarios en los que había cláusulas suelo, o quienes se vieron envueltos en las negativas consecuencias de la colocación de productos financieros complejos que formalmente eran presentados a los adquirentes como figuras de ahorro a plazo fijo. Tampoco se articula un procedimiento especial de insolvencia para los consumidores, y consideramos que la tramitación de este proyecto era una buena oportunidad para resolver tal situación.

Voy a destacar rápidamente dos o tres enmiendas nada más. Consideramos que los servicios telefónicos de atención al cliente tienen que ser gratuitos y, por tanto, se debe prohibir establecer números de tarificación adicional. Igualmente, presentamos enmiendas que pretenden que si las empresas no entregan el bien o el servicio adquirido al consumidor en el plazo de treinta días, este, sin más, tenga la posibilidad de decidir si conceder un nuevo plazo o emplazar al proveedor. Queremos que se regule en qué casos la cláusula suelo ha de ser considerada abusiva y planteamos una propuesta, en la que no me voy a detener ahora. Defendemos que en la contratación telefónica se incluya la obligación de remitir la grabación al consumidor que la pida, como la otra parte contratante. Igualmente, las pretensiones de avanzar en los servicios de facturación electrónica pueden generar situaciones de desigualdad y discriminación con consumidores que no están habituados a estas fórmulas y, por tanto, debe facilitárseles por parte de la empresa proveedora una certificación en papel con carácter bimensual.

Por otra parte, planteamos una modificación de la Ley de Enjuiciamiento Civil para potenciar las acciones colectivas relacionadas con los consumidores con una propuesta de regulación, que tampoco voy a explicar en estos momentos para ser breve. Y como apuntaba en la defensa del veto, igualmente establecemos una propuesta de regulación de un procedimiento concursal especial para los consumidores.

Finalmente, y en congruencia con la pretensión de incongruencia de determinados contenidos del proyecto, presentamos enmiendas con el fin de suprimir las referencias a la regulación de la tarifa eléctrica y la incorporación al Sistema Nacional de Salud de los funcionarios del montepío navarro.

Muchísimas gracias, señora presidenta.

La señora PRESIDENTA: Gracias, senador Iglesias.

Para la defensa del veto número 3, de los senadores Guillot Miravet y Saura Laporta, del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya, y el veto número 4, de las senadoras Almiñana Riqué y Sequera García y de varios senadores más del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya, tiene la palabra la senadora Almiñana.

La señora ALMIÑANA RIQUE: Gracias, presidenta.

Doy el veto número 3 por defendido y me voy a extender un poco más en el veto número 4.

Como saben todos ustedes, vuelve a ser la segunda ley que se debate en la Comisión de Sanidad, la primera fue la relacionada el pasado verano con la incorporación de la transposición de una directiva europea en la que hablábamos de farmacia. Y vuelven ustedes a hacer lo mismo que hicieron entonces, por un lado, realizan una transposición de la directiva pero de mínimos; podrían aprovechar esta ley para llevar a cabo otros cambios que deciden no hacer, y, eso sí, vuelven, una vez más, a hacer lo que ya ha hecho el Ejecutivo en distintas ocasiones: el Gobierno, a través de enmiendas registradas en el Congreso por el Grupo Parlamentario Popular y en contra de la doctrina del Tribunal Constitucional, al que ustedes

tienen muchísimo respeto, incluye modificaciones legislativas que no tienen que ver con el contenido propio de la ley y que evitan respectivos informes previos a los que están sometidos todos los anteproyectos de ley.

El senador Iglesias también lo ha comentado: estamos hablando de algunos ejemplos como puede ser la disposición final undécima, que no tiene nada que ver con la ley, en la que se hace referencia a la modificación de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, que —repito— no tiene nada que ver con esta directiva relacionada con el consumo. Hemos de ser conscientes de que en estos tiempos que nos han tocado vivir, en un país que está sufriendo importantes incrementos de la pobreza y, sobre todo, con una crisis grave desde hace más de cinco años, se han destapado algunos nuevos problemas que antes no teníamos, razón por la cual no hemos podido legislar en este sentido para proteger a los consumidores de los mismos. Y ustedes desaprovechan una oportunidad que nos hubiera gustado que hubieran empleado para proteger a los consumidores tanto en temas bancarios importantes como las famosas preferentes o las cláusulas suelo de los préstamos hipotecarios como en cuanto a algunas cuestiones respecto a los desahucios, y también en puntos relativos a la telefonía y a la energía, etcétera. En estos momentos, los consumidores están viviendo unas situaciones que les están desbordando, y antes no teníamos conciencia de que podíamos llegar a tener que paliar dichas situaciones de alguna manera. Y ustedes desaprovechan esta oportunidad, porque esta ley podría dar más protección a los consumidores de la que da, podría ofrecer más protección en todos estos campos. Sin duda, la atención al cliente es uno de ellos, como también lo son la grabación de toda la información que se da a los consumidores, el plazo en el que se da respuesta a las llamadas, etcétera. Podría suponer una muy buena oportunidad para todo esto.

Por todo ello, nosotros consideramos que esta ley se queda muy al margen de lo que podría haber sido y, en consecuencia, nuestros consumidores tendrán que esperar más tiempo para estar mejor protegidos de prácticas a veces abusivas de algunos entornos. Es verdad que la directiva mejora algunos aspectos de la venta comercial, pero consideramos que podría mejorarla muchísimo más.

Por todos estos motivos, nosotros presentamos este veto a la ley tal y como llega hoy al Senado.

El Grupo de la Entesa ha presentado —si no recuerdo mal— sesenta enmiendas, de las cuales querría destacar tan solo dos...

La señora PRESIDENTA: Senadora Almiñana, como usted quiera, pero dispone posteriormente de un turno específico para la defensa de sus enmiendas.

La senadora ALMIÑANA RIQUE: Muy bien, las defenderé después.
Muchas gracias.

El señor PRESIDENTE: Gracias, senadora Almiñana.

Para la defensa del veto número 5, del Grupo Parlamentario Socialista, tiene la palabra la senadora Llinares.

La señora LLINARES CUESTA: Gracias, señora presidenta. Señorías, buenas tardes.

Intervengo en nombre del Grupo Parlamentario Socialista para la defensa del veto presentado al Proyecto de Ley por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Aunque ya se ha dicho aquí, creo que es bueno insistir en que el Gobierno ha desaprovechado una oportunidad para poner encima de la mesa y desarrollar una ley ambiciosa, que proteja de verdad a los consumidores y usuarios. El Gobierno, la ministra y el Grupo Parlamentario Popular han señalado desde el inicio de la legislatura lo importantes que son los consumidores y usuarios, pero cuando tienen la oportunidad de demostrar con hechos lo que dicen con palabras vemos que no es así. Ustedes han realizado, tarde —como siempre—, la obligada transposición de la Directiva 2011/83 de la Unión Europea, y lo mismo podemos decir de la transposición de la directiva de la ley de farmacovigilancia que, además, realizaron siguiendo principios de mínimos.

Como les decía, no han aprovechado esta oportunidad para mejorar la vida y el bienestar de las personas, porque consumidores somos todos. Repito, ustedes han desaprovechado esta oportunidad porque no han establecido los mecanismos para mejorar el bienestar de nuestros ciudadanos en cuestiones que, a nuestro entender, son muy importantes como los mecanismos individuales y colectivos de reclamación y resarcimiento de daños, la elevación de la calidad de los servicios de atención al cliente,

la protección frente al acoso comercial que sufren los ciudadanos a través de las líneas telefónicas o la articulación de procedimientos extrajudiciales frente al sobreendeudamiento, entre otros temas. En definitiva, han desaprovechado la oportunidad de elaborar una ley que debería servir para abordar los abusos que sufren los consumidores en los servicios de telefonía, en el campo de la energía, en el sector del ahorro, etcétera. Aunque sí se mejora algo, lógicamente, con la transposición de esta directiva de la Unión Europea —faltaría más—, se quedan muy muy cortos y, a nuestro entender, es totalmente insuficiente.

Debemos recordar, además —y lo hemos denunciado en varias ocasiones—, que nos parece lamentable que el Gobierno, con el único argumento de la mayoría de sus votos, utilice el trámite reglamentario de un proyecto de ley para introducir vía enmiendas —en este caso ha sido en el Congreso de los Diputados, pero en otras ocasiones también ha sucedido en el Senado—, a través de disposiciones adicionales o finales, cuestiones que nada tienen con el contenido del proyecto de ley que estamos tratando. Esto se ha convertido, desgraciadamente, en una norma.

Solamente les pondré un ejemplo. El proyecto de ley que entró en el Congreso tenía cuatro disposiciones finales. El proyecto de ley que ha entrado en el Senado tiene dieciséis disposiciones finales. Pero lo más lamentable de todo es que, además, no hacen caso de los informes jurídicos —tanto del del Congreso como del del Senado—, cuando se dice de forma muy clara que el texto que ha entrado incluye propuestas totalmente incongruentes con el proyecto de ley del que estamos hablando. Ustedes, el Grupo Parlamentario Popular, no han hecho absolutamente ningún caso del informe jurídico y, lo que es más lamentable, no han hecho caso de las enmiendas que hemos presentado diversos grupos políticos para dar seguridad a este texto legislativo, para que sea congruente con una ley de defensa y protección de los derechos de consumidores y usuarios. Estamos hablando de enmiendas que introdujeron en el Congreso de los Diputados que tienen que ver con la Ley de ordenación de las profesiones sanitarias, por poner un ejemplo, que no tiene absolutamente nada que ver con la protección y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

Por tanto, señorías, lamentamos el cambio tan radical de una ley vía enmiendas. Se trata de un fraude de procedimiento y es contrario a la seguridad exigible a los textos normativos y legislativos.

Por eso, y sobre todo y muy especialmente porque este proyecto de ley no defiende, como a nuestro entender debería hacer, a los consumidores y usuarios presentamos este veto.

Muchas gracias.

La señora PRESIDENTA: Gracias, senadora Llinares.

¿Turno en contra?

Por el Grupo Parlamentario Popular en el Senado, tiene la palabra la senadora Riobos.

La señora RIOLOBOS REGADERA: Buenas tardes. Gracias, señora presidenta.

Señorías, voy a intervenir en turno en contra para dar argumentos en relación con los cinco vetos presentados al Proyecto de Ley por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Antes de empezar a contestar a cada uno de los vetos, comenzaré con una mínima introducción. Este proyecto de ley, que tanto yo como mi grupo entendemos que es muy bueno, tiene como principal objetivo elevar el nivel de protección de los consumidores y usuarios mediante la transposición e incorporación a nuestra legislación de la Directiva 2011/83/UE y que esta modificación del texto se lleve a cabo de la forma más armonizada posible y se incluya en la modificación a su vez del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado, como he dicho antes, mediante el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Los criterios de transposición de la directiva han sido, en primer lugar, la fidelidad al texto de la directiva. En segundo lugar, utilizar como principio básico la mínima reforma de la normativa vigente y, en tercer lugar, cumplir los plazos de transposición de la directiva. La transposición de la directiva estuvo en el Congreso de los Diputados en el mes de octubre de 2013 y nosotros pretendemos que entre en vigor, como estaba previsto, el 13 de junio de 2014.

Como les decía antes, se ha utilizado, como transposición íntegra de la directiva, el criterio de armonización máxima, que además les impone a los Estados miembros precisamente esta legislación y esta directiva; sin embargo, en esta transposición lo que se ha hecho es que siempre que ha habido algún margen de maniobra para los Estados miembros, se ha introducido, lo cual se ha aprovechado para

mejorar el nivel de protección de los ciudadanos en asuntos tan importantes como los contratos telefónicos cuando es el empresario el que se pone en contacto con la persona que quiere contratar el servicio o también haciendo posible que, cuando se hace un contrato por teléfono, el consumidor y usuario solo quede vinculado una vez que reciba la oferta por escrito o en algún soporte duradero como el correo electrónico, el fax o el sms. Además, ha de quedar garantizado de alguna manera que la información precontractual sea absolutamente comprensible por parte de la persona que va a hacer este contrato. Y fuera de esta directiva se ha aprovechado para hacer algunas matizaciones en relación con temas candentes que tienen que ver específicamente con los consumidores o con sanidad y que se incluyen perfectamente en disposiciones de distinto tipo en esta normativa.

Lo que se ha hecho, sin ninguna duda, es una reforma de bastante calado. Que se hayan incluido a lo largo de su tramitación en el Congreso de los Diputados muchísimas enmiendas es una garantía de que el Gobierno de España, que ha propuesto esta ley, tiene una intención muy clara de llevar a cabo una armonización al máximo y de llegar a acuerdos con todos los grupos políticos. No obstante, tengo que decirles, si escuchamos atentamente la argumentación que ustedes han dado aquí, y sobre todo la que aparece, negro sobre blanco, en cada uno de los vetos, que ni los argumentos ni las razones ni las objeciones que se ponen a este proyecto de ley justifican en absoluto los vetos. Creemos sinceramente que la argumentación que ustedes dan, tanto *in voce* como por escrito, es muy débil y no justifica en absoluto el veto. Esos argumentos no se sostienen. Las razones que dan son bastante incongruentes. Por ejemplo, el Grupo Parlamentario Socialista ha hablado de que se utiliza esta ley para introducir, vía disposiciones adicionales, determinados asuntos que no tienen nada que ver con la directiva en cuestión. Sin embargo, ellos, en una incongruencia absoluta y total —luego lo veremos en la fase de enmiendas— incluyen enmiendas que no tienen nada que ver ni con la directiva ni con su transposición. Desde luego, las objeciones que plantean están bastante poco justificadas. Creemos sinceramente que sus vetos son políticos porque estamos en precampaña electoral de las elecciones europeas. (*Rumores*). Les voy a dar otro argumento, ninguna asociación —y es la primera vez—, de las que forman parte del Consejo nacional de Consumidores y Usuarios, se ha dirigido —y yo he sido ponente de varias leyes en la pasada legislatura aquí— a nuestro grupo parlamentario para que, al tramitar una transposición de una directiva, incluyamos ni una modificación de un punto o de una coma en esta ley, excepto —lo digo porque veo que me están mirando— las que hace Adicae. Pero Adicae plantea modificaciones —ustedes lo saben— a la ley que tienen que ser contempladas en otras leyes de carácter sectorial y que tienen que ver con el sobreendeudamiento, las preferentes, los suelos y techos de las hipotecas y en eso yo no voy a entrar ahora, pero en el Pleno ya hablaremos de lo que ustedes hicieron cuando nosotros propusimos hace cuatro o cinco años que se regulara el suelo y el techo de las hipotecas en esta Cámara.

En relación con las propuestas de veto voy a agrupar —si me lo permite la presidenta— las números 1 y 3 porque son muy parecidas, prácticamente son idénticas. Las dos son iguales incluso con puntos y comas. La primera, la número 1, la ha defendido aquí *in voce* el senador Iglesias. La número 3 la presentaron los senadores Guillot y Saura. Ellos, en la parte escrita y no en lo que han dicho aquí *in voce*, hablan de que esta ley no incluye el acceso a la justicia a través de la acción colectiva, que no regula el tema de las cláusulas suelo de las hipotecas estableciendo los supuestos en los que se concreta una cláusula de este tipo como abusiva por falta de reciprocidad; y hablan también de los derechos del deudor consumidor incorporados en la Ley Concursal, un procedimiento especial para personas consumidoras.

Nosotros vamos a votar en contra de estos dos vetos, del veto número 1 y del número 3. Las razones que damos son las siguientes: En primer lugar, está claro que la mejora de acceso a la justicia y, en particular, la acción colectiva debe abordarse con la modificación de la Ley de Enjuiciamiento Civil y no en el texto refundido de la Ley general de protección de consumidores y usuarios. Además, les tengo que anunciar que hay una enmienda al proyecto de ley de enjuiciamiento civil en el Congreso de los Diputados dirigida precisamente a regular todo este tema de las cláusulas suelo, de las cláusulas techo y de lo que se considera que debe ser más importante, que se sometan al test de abusividad todas y cada una de las cláusulas que se puedan contemplar en los contratos. Desde luego, en este asunto, el nivel de protección que van a tener los consumidores es muy superior al que tenían antes de la transposición de esta directiva y, sobre todo, en la etapa de gobierno del Partido Socialista. Pensamos que si el objetivo de las personas que han presentado este veto es que se prohíban las cláusulas suelo o techo en los contratos, esto debe abordarse de una forma más exhaustiva y complementaria y no meterlo de rondón mediante una enmienda o un veto en esta transposición de la directiva. Y lo mismo ocurre con la participación en

preferentes o con el sobreendeudamiento familiar, entendemos que debe ser estudiado de una forma más rigurosa a través de leyes y normas de carácter sectorial.

El veto número 2 ha sido presentado por la senadora Capella. Ella hace fundamentalmente dos objeciones: Por una parte, dice que el Estado se extralimita al transponer esta directiva porque las competencias en materia de consumo son exclusivas de las comunidades autónomas y, según ellos, incumplirían la Constitución y los Estatutos de Autonomía de las comunidades autónomas. Habla, además, de que esta transposición de la directiva y este proyecto de ley podrían dar lugar a discriminación lingüística porque se contempla el que la información precontractual se haga en castellano o en alguna otra lengua de la Unión Europea porque si la comunidad autónoma tiene otra lengua cooficial habría de hacerse también en esa lengua. De ahí que vayamos a votar también en contra del veto número 2 del Grupo Parlamentario Mixto, de la Esquerra, y lo vamos a hacer porque pensamos que la transposición de la directiva debe llevarse a cabo mediante una modificación del texto refundido de la Ley general de protección de los consumidores y usuarios. A través de otra ley no hay posibilidad de hacerlo. La modificación del texto refundido de la ley, que ya existe, es plenamente constitucional. Por lo tanto, no entendemos este veto que pone en cuestión la constitucionalidad y la competencia del Estado para hacer la transposición de esta directiva. Si esto fuera así este veto pondría en cuestión la existencia misma del texto refundido de la Ley general de protección de consumidores y usuarios. Además, hay una jurisprudencia muy amplia del Tribunal Constitucional que avala lo que estamos diciendo. El Estado tiene competencia plena para hacer la transposición de esta directiva. La transposición de la directiva no es competencia de las comunidades autónomas. Hay bastantes sentencias al respecto, como la Sentencia 31/2010, del Tribunal Constitucional, en relación con el artículo 123 del Estatuto de Autonomía de Cataluña en la que queda claro que es competencia del Estado y que no se vulnera ninguna de las competencias de las comunidades autónomas en este sentido.

En el veto también se habla, como justificación del mismo, de cómo se tiene que dar la información precontractual a los usuarios y a las personas que hagan algún tipo de contrato vía telefónica o fuera de los establecimientos comerciales. Lo que plantea la transposición de la directiva es que esta información al consumidor español se tiene que dar en castellano y que puede hacerse en otra lengua cooficial de la Unión Europea o también en otra lengua de las que puedan tener las comunidades autónomas, por lo que nosotros entendemos que no hay en absoluto ninguna discriminación lingüística para las comunidades autónomas que tienen lenguas cooficiales.

La senadora Almiñana, que ha defendido el veto número 4, dice en la parte escrita, que no ha reproducido aquí íntegramente, que están en contra de la transposición que se ha hecho de esta ley porque no alcanza los requisitos mínimos, porque no recoge las prácticas comerciales agresivas en los términos en que ellos entienden que debía hacerse, porque llega tarde, porque no recoge los servicios de atención al cliente, porque no incrementa los mecanismos individuales y colectivos de reclamación y resarcimiento de daños y por los graves problemas, que no contempla tampoco, de sobreendeudamiento de las familias y de los ciudadanos.

Si la presidenta no tiene inconveniente, me van a permitir que haga a la vez el turno en contra del veto número 4 y del veto número 5, porque muchas de las razones que esgrimen Entesa pel Progrés de Catalunya y el Grupo Socialista son prácticamente idénticas. Y para no alargarnos mucho en el tiempo, voy a hacer, como digo, el turno en contra de ambos.

La señora Llinares ha llevado la defensa de su veto, el número 5, y ha hablado de que la transposición de la directiva llega tarde, de que no se contemplan los mecanismos individuales y colectivos de reclamación y resarcimiento de daños, de que no se contemplan los servicios de atención al cliente, de que no se protege del acoso comercial en relación con las ofertas que hacen las empresas a través de las líneas telefónicas, de que no se articula el procedimiento extrajudicial frente al sobreendeudamiento de las familias, y de que se han introducido, vía disposiciones, determinadas cuestiones que ustedes entienden que no deberían incluirse. Ya he dicho antes que, de una forma bastante incongruente, ustedes intentan meter aquí, de rondón, determinadas enmiendas que no tienen nada que ver con la transposición de la directiva ni con este proyecto de ley. En este sentido, les anuncio nuestro voto en contra del veto número 4, de la Entesa, y del veto número 5, del Grupo Socialista. Y las razones que damos son las siguientes. En primer lugar, si aceptáramos esos vetos retrasaríamos la aprobación de la transposición de la directiva, que tiene unos plazos; y el Gobierno, que llevó esta ley en el mes de octubre al Congreso de los Diputados, cumplió los plazos previstos. Pero ustedes están diciendo que llega con retraso y al mismo tiempo quieren retrasarla todavía más con los vetos que están planteando. Dicen que se han incluido en

las disposiciones finales, adicionales y demás, cuestiones ajenas a la directiva. También ustedes intentan incluirlas, como luego veremos cuando hablemos de las enmiendas; por lo tanto, están en una amplia contradicción, diciendo, por un lado, que venga más pronto y luego intentando retrasarla y, por otro, preguntando por qué se incluyen cuestiones que parece ser que no son concordantes con la transposición de la directiva y al mismo tiempo intentando hacerlo, incluso transponiendo otras directivas, que tendrán su tiempo para que eso se pueda hacer.

En relación con todo lo que tiene que ver con los mecanismos individuales y colectivos de reclamación y resarcimiento, entendemos que la mejora de acceso a la justicia y la acción colectiva deben abordarse de forma exhaustiva en la Ley de Enjuiciamiento Civil y, desde luego, sobrepasan en mucho el contenido de la ley de reforma del texto refundido de la Ley de protección de consumidores y usuarios. Ustedes también presentan una importante batería de enmiendas en ese sentido, y cuando hablemos de las enmiendas, no del veto, les diré cuál es la posición de nuestro partido al respecto. Pero, como ya he comentado antes, en cuanto a la tramitación de la Ley de Enjuiciamiento Civil, el Partido Popular en el Congreso de los Diputados está estudiando una serie de enmiendas importantes para que haya el máximo de protección y las máximas garantías de que la acción colectiva va a tener el mejor tratamiento legislativo con el fin de que los ciudadanos puedan estar protegidos al máximo en este sentido, y especialmente que se pueda hacer de la forma más rápida posible.

Por lo que respecta al servicio de atención al cliente, que ustedes reiteran en su argumentación, en este momento se está tramitando —está a punto de llegar al Congreso de los Diputados, y se encuentra en la fase de información— una nueva ley de atención al cliente. Pero ya en el artículo 21 del texto refundido se contemplan perfectamente las exigencias, tanto para las empresas como para los usuarios, a fin de que la atención al cliente en los establecimientos, tanto en las pequeñas como en las grandes empresas, se haga de la mejor manera posible, recogiendo y apoyando todos los derechos de los consumidores. Como digo, el anteproyecto de ley de servicios de atención al cliente está en la fase de llevarlo cuanto antes al Consejo de Ministros, y posteriormente irá al Congreso de los Diputados y luego al Senado, para una tramitación más rápida. Pero tengo que recordarles, sobre todo al Partido Socialista, que tuvieron ocho años para hacer esa transposición de la directiva y poner en marcha la ley de servicios de atención al cliente. La tuvieron dos años poco menos que parada en el Congreso de los Diputados, y el señor Zapatero acabó la legislatura, después de dos años, con una ley caducada. Nosotros, en dos años, hemos elaborado ese anteproyecto de ley, además de transponer esta directiva en tiempo y forma, no como hacían ustedes, que muchas veces se dormían en los laureles, por lo que les tuvieron que hacer apercibimientos por parte de la Unión Europea en este sentido.

Muchas de las enmiendas que se han incorporado en el Congreso de los Diputados, que han sido muy variadas, han ido dirigidas precisamente a la protección de los consumidores en relación con el acoso telefónico. Y cuando esta ley sea aprobada en el Senado los consumidores van a estar muchísimo más protegidos de lo que lo estaban hasta ahora.

Y con respecto al sobreendeudamiento familiar, lo que tiene que ver con el suelo y el techo de las hipotecas, las preferentes y todo lo demás, entendemos que es algo tan sumamente importante como para que se haya visto por parte del Gobierno de España en determinados reales decretos leyes, pero también en leyes específicas que se han aprobado en 2013 y en normativa de carácter sectorial.

Por eso, y a modo de resumen, les digo que los senadores del Partido Popular vamos a votar en contra de los cinco vetos que se han presentado por los diferentes grupos parlamentarios. Volvemos a insistir en que no hay razones de peso que justifiquen estos vetos, si no es la de que estamos en precampaña electoral y que en ese sentido ustedes quieran hacer bastante ruido, porque hay bastantes incongruencias entre lo que ustedes plantean con el veto y lo que luego han planteado en las enmiendas. Esta ley ha tenido un nivel de consenso enorme. Mediante enmiendas aprobadas directamente, o a través de transaccionales, en el Congreso de los Diputados se han introducido cincuenta y seis enmiendas de unas trescientas presentadas, lo que es un dato muy muy importante. Y con muchas de ellas ustedes han creado aquí polémica, como en el tema del cigarrillo electrónico, que se ha aprobado por unanimidad de los grupos parlamentarios; y aquí están enmendando la plana a sus diputados, tanto del Grupo Socialista como del resto de los grupos.

Tengo que decirles que esta ley es muy buena, sobre todo para las tres cosas que constituyen su objetivo: que los consumidores y usuarios estén más protegidos en relación con los contratos celebrados a distancia; que tengan más derechos respecto de los contratos que celebran fuera de los establecimientos comerciales; y que tengan más y mejor información precontractual. En este sentido, tanto en la

transposición de la directiva como en la ley se incluye la sentencia del Tribunal Europeo de Justicia sobre las cláusulas abusivas y se da un poder muy importante a los jueces para ir solucionando el problema que ustedes habían creado. Y, desde luego, tanto los derechos como las garantías a los consumidores y usuarios son infinitamente más importantes y mejores que los que había antes. Creo sinceramente que a partir de la aprobación de esta ley todos los consumidores, todos los que estamos aquí, que también somos consumidores y usuarios, vamos a estar muchísimo más protegidos.

Muchísimas gracias.

La señora PRESIDENTA: Gracias, senadora Riolobos.

Pasamos al turno de portavoces.

Por el Grupo Parlamentario Vasco en el Senado, tiene la palabra el senador Cazalis.

El señor CAZALIS EIGUREN: Muchas gracias, señora presidenta.

En principio nosotros no podemos estar muy de acuerdo con que esto sea la transposición de una directiva. Se modifica la Ley General para la Defensa de los consumidores, la Ley 44/2003, de ordenación de las profesiones sanitarias, la Ley 16/2005, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud, la Ley 33/2011, General de Salud Pública, la Ley 14/1986, General de Sanidad, la Ley 24/2013, del Sector Eléctrico —que es la madre del cordero—, o la Ley 28/2005, de medidas sanitarias frente al tabaquismo. Como digo, no es solamente la transposición de una directiva. Y lo que pudiera haber empezado siendo la transposición de una directiva se ha convertido, sobre la base de enmiendas, en un proyecto de ley mucho más complejo. Nosotros no solemos presentar vetos y solemos intentar abstenernos para dejar una vía a la negociación, pero, a la vista de lo que antes hemos tenido en la ponencia, nos vamos a posicionar a favor de los vetos porque entendemos que, aunque en el Congreso se hayan aceptado todas las enmiendas que se han podido aceptar, lo que es maravilloso y estupendo, este es el segundo trámite, este es un sistema bicameral, y nos gustaría que se tuvieran en cuenta las enmiendas que se han presentado, no solamente las repetidas del Congreso, de las que hay unas cuantas, sino las nuevas.

Y quiero puntualizar lo de la unanimidad, senadora Riolobos: creo que en lo del tabaco no hubo unanimidad sino mayoría y transacción. Creo, repito, que no hubo unanimidad. De cualquier forma, nosotros también hemos presentado enmiendas sobre ese punto, de las que luego hablaremos.

Por lo tanto, mi grupo parlamentario votará a favor de todos los vetos.

Muchas gracias, señora presidenta.

La señora PRESIDENTA: Gracias, senador Cazalis.

Por el Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya, tiene la palabra la senadora Almiñana.

La señora ALMIÑANA RIQUE: Gracias, presidenta.

Intervengo simplemente para indicar nuestro voto a favor de todos los vetos, casi por los mismos motivos que el senador Cazalis, con la diferencia de que nosotros sí hemos presentado vetos.

No nos parece aceptable que en la ponencia se nos diga, de entrada, que no se va a aceptar ninguna enmienda, entre otras cosas porque hay muchas nuevas y porque creo que la función de esta Cámara es precisamente la de mejorar o intentar mejorar las leyes. Si el grupo mayoritario decide desde el primer momento no aceptar ninguna enmienda, cuando susciten la cuestión de quién considera esta Cámara importante o no creo que tendrían que empezar a pensárselo bien.

Muchas gracias.

La señora PRESIDENTA: Gracias, senadora Almiñana.

Por el Grupo Parlamentario Catalán en el Senado Convergència i Unió, tiene la palabra la senadora Cunyat.

La señora CUNYAT BADOSA: Gracias, presidenta.

En primer lugar, quiero decir a la portavoz del Grupo Popular que nosotros esperamos tener buenos resultados en las elecciones europeas y, en cambio, no hemos presentado veto. *(Risas)*. Y lo lamento, porque vía enmiendas pretendíamos incorporar muchos de las cosas que han argumentado nuestros compañeros; por lo tanto, lamento no haber presentado veto y, efectivamente, apoyaremos los que han presentado los otros grupos.

Y un apunte más: usted decía que considera que elevan la calidad de derechos de los consumidores, pero como mucho suben un par de peldaños y además solo para algunos, no para todos. Por lo tanto, como decía, vamos a votar a favor de los vetos y después explicaremos nuestras enmiendas.

Muchas gracias.

La señora PRESIDENTA: Gracias, senadora Cunyat.

Por el Grupo Parlamentario Socialista, tiene la palabra la senadora Llinares.

La señora LLINARES CUESTA: Gracias, señora presidenta.

También nuestro grupo va a votar a favor de los vetos presentados por los demás grupos parlamentarios.

Y quiero decir a la portavoz del Grupo Parlamentario Popular, la senadora Riolobos, que sus argumentos no se sostienen; no se sostienen en absoluto. Y tergiversa lo que hemos estado diciendo. Ustedes demuestran día a día que no les interesa en absoluto proteger los derechos de los consumidores y usuarios. Y todo viene de que ustedes no pueden o no saben cómo justificar que no van a aceptar ninguna enmienda. Se han presentado doscientas cuarenta y nueve enmiendas en el Senado y nos han dicho en ponencia que no van a aceptar absolutamente ninguna.

Y hay otra cuestión. Ustedes nos hablan aquí de las elecciones europeas; pues, mire usted, estamos muy contentos, tenemos ya candidatos, tenemos una lista, y vamos a trabajar para ganar las elecciones europeas. ¡Claro que sí! Pero eso no tiene nada que ver con la ley que estamos debatiendo, así que no mezcle las cosas.

Su argumento ante la enmienda sobre el cigarrillo electrónico, que hemos presentado para proteger a los consumidores y usuarios, es que enmendamos la plana a nuestros compañeros del Congreso. No, señorita, no es así, y ustedes lo saben. Cuando la enmienda se aprobó en el Congreso de los Diputados todavía no se había aprobado la directiva europea, y esa directiva europea, que tenemos que transponer —es verdad que quizá dentro de dos años—, ya endurece lo que se aprobó en el Congreso. Hoy, en estos momentos, y cuando presentamos la enmienda, ya está aprobada la directiva, que es mucho más severa en todo lo que tiene que ver con la publicidad. Es decir, ya se está incumpliendo; lo que se va a legislar aquí ya incumple la transposición de la directiva europea.

Señorías, es verdad que hemos presentado una enmienda en relación con los cigarrillos electrónicos y que queremos que se equiparen al tabaco porque sobre todo primamos la protección de la salud de las personas y porque aplicamos el principio de precaución. Ese ha sido el motivo por el cual hemos presentado esta enmienda, que a ustedes les ha sentado tan mal.

Creo que no tienen argumentos para votar en contra de los vetos y muchísimo menos de las doscientas cuarenta y nueve enmiendas de los diferentes grupos parlamentarios. Pienso que los consumidores y usuarios se merecen un poco más de respeto.

No es verdad lo que usted dice, en el sentido de que no ha llegado ninguna enmienda de los usuarios y de los consumidores; tengo aquí un correo remitido por la letrada de la comisión. Por lo tanto, no tergiversen las cuestiones. Los consumidores y usuarios no están contentos con esta ley porque no es una ley para la defensa de los consumidores, es una ley con una mezcla sin precedentes. Además, ustedes no hacen caso de lo que les dicen los letrados, les da absolutamente igual. Ustedes lo único que conocen es el rodillo de la mayoría de sus votos, y esa no es razón suficiente para votar en contra de nuestros vetos.

Muchas gracias.

La señora PRESIDENTA: Gracias, señorita.

Por el Grupo Parlamentario Popular, tiene la palabra la senadora Riolobos.

La señora RIOLOBOS REGADERA: Muchas gracias, señora presidenta.

Nos ratificamos en lo que ya hemos dicho al justificar nuestro voto en contra de los cinco vetos. Insisto en que ni en las intervenciones de los portavoces en la defensa de los vetos ni en el texto justificativo de estos hemos encontrado razones de peso para parar este proyecto de ley, que entendemos que es muy beneficioso para los consumidores.

Seguimos insistiendo en que, por primera vez, ninguna asociación de consumidores se ha dirigido a los grupos parlamentarios —al menos, al Grupo Parlamentario Popular— para pedir la inclusión de ninguna enmienda en lo que es la transposición del texto de la directiva al texto refundido de la Ley de

protección de consumidores y usuarios. Exclusivamente se han remitido a cláusulas suelo y demás, que son objeto de unas normativas y directivas que afectan sectorialmente a otros ministerios y no precisamente al de Sanidad.

Y, desde luego, el que la señora Llinares haya intentado desviar la atención hablando de las enmiendas en lugar de hablar del veto indica claramente que no tienen más argumentos a la hora de defender este. Y lo digo por lo siguiente: quiero que quede muy claro que en ninguno de los cinco vetos se hace referencia alguna a las enmiendas estrella que ustedes presentaron el miércoles, el jueves o el viernes pasado en rueda de prensa y que están ustedes sacando literalmente a los medios de comunicación. Ninguno de los vetos hace referencia a eso. Hacen referencia a todo lo demás que he mencionado, pero no a lo que ustedes indican en relación con las enmiendas que luego han planteado sobre el cigarrillo electrónico. Insisto, ninguno de los vetos a la ley tiene que ver con eso.

Y les vuelvo a decir que es totalmente incongruente que ustedes digan que esta ley llega tarde pero intenten retrasarla más; que digan en las argumentaciones escritas de sus vetos que no cumplimos los plazos y que intenten retrasarlos más; o que digan que no puede ser que una ley tenga un montón de disposiciones, con inclusión y corrección de determinadas cuestiones que nos han pedido determinados colectivos, y que luego ustedes quieran meter de rondón unas enmiendas que nada tienen que ver con esta directiva y que nada tienen que ver con su trasposición; y probablemente deba haber un estudio mucho más exhaustivo sobre el tiempo y la forma de transposición de la directiva, que, por cierto, ya está en vigor en nuestro país.

Nosotros pensamos que esta Ley que modifica el texto refundido de la Ley de protección de consumidores y usuarios es una ley buena, una ley que va beneficiar a los consumidores y usuarios de forma significativa, y que es muy importante que se empiece a aplicar cuanto antes porque nos viene muy bien en todos los aspectos. Porque el comercio electrónico es importantísimo, está creciendo de forma exponencial, y cuanto antes se ponga en marcha la ley de mayor protección gozarán los consumidores y usuarios.

Muchas gracias.

La señora PRESIDENTA: Gracias, señoría.

Antes de proceder a la votación de los vetos, la letrada va a proceder a comprobar las asistencias, porque hay bastantes sustituciones.

La señora letrada procede a la comprobación de los señores senadores presentes.

La señora PRESIDENTA: Muchas gracias.

Vamos a proceder a la votación de los vetos, según el orden de presentación.

Veto número 1, presentado por los senadores Iglesias Fernández y Mariscal Cifuentes, de Izquierda Unida, del Grupo Parlamentario Mixto.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 9; en contra, 16.

La señora PRESIDENTA: Queda rechazado.

Veto número 2, presentado por la senadora Capella i Farré, de Esquerra Republicana de Catalunya, del Grupo Parlamentario Mixto.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 9; en contra, 16.

La señora PRESIDENTA: Queda rechazado.

Veto número 3, presentado por los senadores Guillot Miravet y Saura Laporta, del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 9; en contra, 16.

La señora PRESIDENTA: Queda rechazado.

Veto número 4, presentado por las senadoras Almiñana Riqué y Sequera García, así como por los senadores Boya Alós, Bruguera Batalla, Martí Jufresa, Montilla Aguilera y Sabaté Borràs, del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 9; en contra, 16.

La señora PRESIDENTA: Queda rechazado.

Veto número 5, presentado por el Grupo Parlamentario Socialista.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 9; en contra, 16.

La señora PRESIDENTA: Queda rechazado.

Después de rechazados todos los vetos, procede el debate de las enmiendas.

Se empezarán a debatir por orden de menor a mayor, comenzando por la defensa de las enmiendas del Grupo Mixto, cuyo portavoz se ha ausentado y ha excusado su presencia. Queda disculpado.

Pasamos, por tanto, a la defensa de las enmiendas del Grupo Parlamentario Vasco en el Senado, números 240 a 249.

Tiene la palabra su portavoz, el senador Cazalis.

El señor CAZALIS EIGUREN: Brevemente, señora presidenta.

Mantenemos vivas las enmiendas para su discusión en el trámite del Pleno. No vamos a entrar ahora a debatirlas, y nos abstendremos en todas las enmiendas del resto de los grupos.

Muchas gracias.

La señora PRESIDENTA: Gracias.

Para la defensa de las enmiendas 48 a 143, del Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya, tiene la palabra la senadora Almiñana.

La señora ALMIÑANA RIQUE: Gracias, presidenta.

Quiero aprovechar para corregir un error: el Grupo Entesa pel Progrés de Catalunya ha presentado noventa y seis enmiendas. Teniendo en cuenta que este grupo no existe en el Congreso, las noventa y seis enmiendas —les guste o no— son nuevas, puesto que no las presentamos en el Congreso, aunque sean muy parecidas, pero que muy parecidas, a las del Grupo Socialista. Ya le avanzo que lo sé, que son muy parecidas, porque, como usted sabe, en el Congreso vamos juntos; por lo tanto, no vamos a hacer grandes diferencias, aunque sí hay dos enmiendas distintas.

Doy todas las enmiendas por defendidas, y solo quiero hacer hincapié en dos de ellas. La enmienda 125 recoge lo que ya constató el Defensor del Pueblo en su informe en el Senado, que es la creación de un proceso que sea simple, que sea fácil, que sea accesible para la mayoría de ciudadanos para resolver el sobreendeudamiento, y que ese proceso, evidentemente, sea de carácter extrajudicial.

Y voy a aprovechar también para defender la 141 —aunque, por supuesto, lo haré con más entusiasmo en el Pleno—, que es una de las que usted ha llamado estrella —no sabía que había enmiendas estrella, pero de todo se aprende—. Esta enmienda estrella, que usted considera que quizá no la recogimos en el veto como gran argumento para criticar la ley, es simplemente una enmienda que creo que vale la pena resaltar porque la incluyen todos los grupos. Y si la incluyen todos los grupos quiere decir que los distintos pareceres sociales, que las distintas perspectivas sociales consideran que es importantísimo ver cómo vamos a regular el uso del llamado cigarrillo electrónico. Tal como lo recoge hoy la ley consideramos que no es suficiente porque creemos que se tiene que equiparar a la regulación que tiene el tabaco.

¿Por qué? Uno, por motivos de salud; dos, por desconocimiento de lo que va a acabar produciendo este tipo nuevo de dispositivo; y tres, porque, aunque la directiva europea ya se ha aprobado y se explica muy bien que hay dos años para que se implante, aprovechando que teníamos esta ley, y aprovechando que estaba en el Senado, que es la Cámara que mejora las leyes, qué mejor momento para que el Gobierno no diera un paso atrás en la lucha contra el tabaco. Porque díganme ustedes qué va a ocurrir si empezamos a ver a la gente vapeando —es un nuevo verbo que se emplea para indicar que se fuma el cigarrillo electrónico— en los restaurantes, en las oficinas, en los juzgados —no en los hospitales, porque está regulado—, en esta Cámara, en el Congreso...

De momento la ley no regula esto, con lo cual esta enmienda es más importante de lo que parece. Y si esta enmienda ha ido cobrando fuerza es porque todos los que estamos aquí, absolutamente todos, hemos recibido a asociaciones que nos han dicho que paremos esto. Por lo tanto, sí creo que vale la pena hablar de ella y, por supuesto, decir que es estrella.

Para terminar, senadora Riobos, y con todo respeto, yo creo que todos venimos aquí a hacer política, y si usted considera que los vetos son políticos, es que es como tienen que ser; al menos yo siempre he pensado así. Por lo tanto, no creo que tengamos que hablar de que esto no es política. Siempre estamos haciendo política. Aquí no estamos un grupo de técnicos; los técnicos están en las

oficinas y en nuestros despachos. Aquí hacemos política, y la política es dependiendo de quién la aplica. Sinceramente, pensaba que al final todos nos habíamos creído la Ley del tabaco, porque no tienen nada que ver la sanidad o la lucha contra el tabaquismo con la derecha o la izquierda; pero parece ser que sí tiene que ver, porque ustedes no quieren homologarlo. Por lo tanto, vamos a hacer hincapié en esa medida estrella que a usted tanto le molesta, porque —lo siento mucho— es muy importante para cualquier ciudadano.

Muchas gracias.

La señora PRESIDENTA: Gracias, señoría.

Para la defensa de las enmiendas 144 a 179, del Grupo Parlamentario Catalán en el Senado Convergència i Unió, tiene la palabra la senadora Cunyat.

La señora CUNYAT BADOSA: Muchísimas gracias, presidenta.

Yo sí voy a aprovechar este turno de defensa de enmiendas porque, como he dicho antes, pensábamos que habría diálogo y que a través de estas enmiendas conseguiríamos incorporar mejoras a la ley. Ya se ha visto que no hay ninguna voluntad y, por lo tanto, voy a hacer un breve resumen de las enmiendas para que quede claro que lamentamos no haber presentado un veto, que habría incorporado la intención de nuestras enmiendas. Lo haré muy rápidamente.

Presentamos treinta y seis enmiendas, que podemos ordenar en los siguientes grupos. Unas enmiendas son genéricas, de protección general del consumidor, e intentan rectificar también el redactado de algunos puntos de la ley. Otras enmiendas defienden el respeto que se debe tener por parte de todos a las lenguas cooficiales de todo el territorio del Estado español. Están, evidentemente, las que hacen referencia al suministro de servicios básicos; es importantísimo que nadie, por ninguna razón, se pueda quedar sin estos suministros. Hay una batería de enmiendas vinculadas a proteger en el ámbito del consumo a las personas que, lamentablemente, sufren algún tipo de discapacidad. También, enmiendas vinculadas a las recomendaciones de la Unión Europea sobre los principios comunes aplicables a los mecanismos de recurso colectivo, de cesación y de indemnización. Una batería de enmiendas ligadas a la Ley de Enjuiciamiento Civil —hemos hablado de ello antes—. Enmiendas importantísimas vinculadas al tremendo drama que viven muchísimos españoles y que está unido a los contratos de préstamo o de crédito de garantía hipotecaria, que han provocado que muchísima gente no pueda pagar o pierda sus viviendas; queremos precisamente que las cláusulas suelo sean consideradas cláusulas abusivas y, por lo tanto, para nosotros es importantísimo que se incorpore esta enmienda, así como que se regule la mediación obligatoria entre entidades financieras y personas afectadas por ejecuciones hipotecarias. Planteamos crear, por ejemplo, un fondo de garantía para la protección de consumidores vulnerables, de los que, lamentablemente, ahora hay muchos. Proponemos además eliminar la disposición final decimotercera. Creemos que el establecimiento de la metodología para el cálculo del precio de la electricidad es una cuestión técnica que afecta directamente a todos los consumidores y operadores y, por lo tanto, debe establecerse sin improvisaciones y una vez se haya efectuado el correspondiente debate, y no, repito, mediante improvisaciones. Por ello, consideramos que no tiene sentido que este punto se incorpore en esta ley, aprovechando el debate de una ley que afecta a los consumidores pero cuando a ustedes les interesa proteger unos derechos pero no otros. Hay otras enmiendas, pero estos serían los grandes bloques. Como he dicho, he querido presentarlos, porque lamento no haber presentado un veto que habría reflejado todo esto que les acabo de explicar.

Muchas gracias.

La señora PRESIDENTA: Gracias, señoría.

Para la defensa de las enmiendas números 180 a 239, del Grupo Parlamentario Socialista, tiene la palabra el senador Toledo.

El señor TOLEDO DÍAZ: Muchas gracias, señora presidenta.

Cuando tomé posesión, el pasado septiembre, como senador, yo pensaba que aquí veníamos a hacer política, dentro de un grupo parlamentario. Porque, señora Riobos, evidentemente aquí estamos para hacer política y los vetos son política y las enmiendas son política. Pero también es política poder dar una rueda de prensa simplemente para explicar a los ciudadanos, además de a los medios de comunicación, o a través de los medios de comunicación, qué entendemos por ese pequeño resumen —porque, evidentemente, no vamos a hablar de las sesenta enmiendas que hemos presentado— de aquellas

enmiendas que entendemos que pueden tener un reflejo mayor en la ciudadanía y que pueden afectar de una manera mucho mayor a los ciudadanos de nuestro país. Eso, señora Riobos también es política. No son enmiendas estrella. Para nosotros, todas son importantes, porque así las hemos considerado y así las hemos presentado y ustedes, el Partido Popular, nos acusa de presentar o de hacer ruedas de prensa con enmiendas estrellas y no aceptan absolutamente ninguna —como dicen el resto de señorías de otros grupos políticos— de las doscientas cuarenta y nueve enmiendas que hemos presentado todos los grupos. Eso se llama arrogancia política. Señora Riobos, y yo no quiero seguir con ese tema, aquí estamos para hablar de las enmiendas, aunque sea difícil en este corto espacio de tiempo.

Hay otras cosas que me sorprenden. Usted ha hablado de los grandes acuerdos a los que se ha llegado con los grupos políticos en el Congreso de los Diputados. Mire usted, al Grupo Parlamentario Socialista se le aprobaron dos enmiendas y, creo recordar, ocho fueron transaccionadas, una de ellas, por cierto, sobre el *spam*, presentada por nosotros —que, además, llevábamos en la Ley General de Telecomunicaciones y que modificó el proyecto que figura aquí— con el texto: en ningún caso las llamadas telefónicas se efectuarán antes de las nueve horas ni después de las veintiuna horas, ni en festivos, ni en fines de semana. Esa enmienda es nuestra. Por eso, señora Riobos, aunque usted no vaya a aceptar ninguna enmienda, a veces, los socialistas también tenemos buenas ideas y podemos hacer que se mejore la vida de los ciudadanos españoles.

Un inciso, nada más. Aquí, presentamos, además, una de adición, precisamente a esta que se incorporó en el Congreso, que dice, no solamente eso, sino que en el caso del *spam* y del bombardeo telefónico que están sufriendo muchos ciudadanos, cuando un consumidor diga que no quiere recibirlo, que, por lo menos, pase un año hasta que la empresa lo vuelva a emitir. Esa es una de nuestras enmiendas. Tampoco es tan descabellada, señora Riobos. Tampoco es estrella, simplemente, es de sentido común. El consumo —y usted lo conoce perfectamente— afecta a todos los ciudadanos de nuestro país, por edades, por grupos sociales, a todos, de una manera u otra.

La transposición de la Directiva 2011/83/UE —que nos trae aquí, a esta comisión, y después al Pleno—, con esta modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, fundamentalmente trata de dos asuntos: la venta a distancia y la venta fuera de establecimiento mercantil. Son dos cuestiones que, además, se han incrementado muchísimo. Es una cosa que sabemos todos. Poder comprar vía Internet, vía telefónica, supone un porcentaje altísimo de reclamaciones, pero muy alto —no lo digo, lo dijo la ministra también en el Congreso de los Diputados— de reclamaciones, quejas y denuncias que recogen las asociaciones de consumidores y usuarios y las oficinas municipales de información al consumidor, además de otros servicios de consumo de las comunidades autónomas. Por tanto, tenemos un problema. Y si tenemos un problema, nuestra obligación, como Cámara legislativa, es intentar enmendar aquellas cosas que pueden mejorar una ley. Eso es lo que intentamos hacer como Partido Socialista, como Grupo Socialista, aquí, en el Senado. Y presentamos las enmiendas, no estrellas, porque creemos que pueden mejorar.

Por eso, hemos presentado una enmienda, la 205, de adición, que incluye un libro completo en el texto refundido de la Ley general, que trata de los servicios de atención al cliente en todos los aspectos. Voy a resumir tres cuestiones fundamentales, que seguro que les parecen interesantes a los consumidores y usuarios de nuestro país. Los servicios de atención al cliente de estas empresas que venden a distancia, fuera de establecimiento comercial, deben ser gratuitos. Su objetivo debe ser el de resolver reclamaciones, quejas o denuncias de los consumidores. La atención debe ser personalizada, nada de máquinas automáticas, que no entendemos nadie y nadie es nadie, yo lo digo por mí, no hay quien se aclare con ese tipo de máquinas. Eso va en perjuicio de los consumidores y usuarios. Por tanto, prohibir el empleo de contestadores automáticos —estoy resumiendo—; prohibición de la utilización de números de tarificación adicional; que no tenga un sobrecoste para los consumidores que han tenido un problema con una compañía, tengan que volver a reclamar y les cueste todavía mucho más dinero; que los servicios de atención al cliente, en ningún caso, proporcionen ingresos adicionales a las empresas. Señora Riobos, el consumidor en este tema está totalmente desprotegido, por lo menos, muy mal protegido, porque el consumidor es la parte más débil de la cadena; las empresas, las grandes corporaciones —lo están haciendo— tienen medios suficientes para defenderse muy bien. Pero nuestra obligación como legisladores es legislar de la mejor manera posible para defender y proteger los derechos de los consumidores. Eso, señora Riobos, es hacer política, claro que sí. Por eso presentamos estas enmiendas. Esta —que comentaba— es un libro completo de atención al ciudadano y sí, viene recogido

en la transposición que usted ha comentado, pero de una manera, a nuestro entender, por lo menos, escasa. Podrá por lo menos respetar eso, que pensemos que sea escasa.

Usted ha dicho que la reforma que han hecho es de bastante calado. No, simplemente han hecho la mínima reforma posible, dentro de los principios básicos del objetivo que tiene el Gobierno y el Grupo Popular —son palabras textuales suyas de hace, escasamente, un momento—. Evidentemente. Por eso se presentan enmiendas.

Usted comenta que no ha recibido ningún tipo de sugerencia de asociaciones de consumidores y usuarios. Nosotros, sí. Ahora, no me extraña —no lo estoy poniendo en boca de ninguna asociación de consumidores y usuarios—, pero, desde luego, tal como están legislando ustedes últimamente, no me extraña que no les manden ninguna sugerencia, porque yo creo que es hasta perder el tiempo. Y es una lástima, señora Riobos, porque son cosas muy importantes las que se están tratando aquí. ¿O no le parece a usted importante el sobreendeudamiento, que usted comenta que se va a legislar, se va a tramitar, a través de una reforma de otra ley? Pero es que es el mismo argumento que nos da siempre: el tema de atención al cliente, se va a reformar en otra ley; el tema del sobreendeudamiento, se va a reformar en otra ley; el tema de la legitimación de las acciones colectivas de asociaciones de consumidores, se va a legislar en otra ley. Es la excusa de siempre. Bien, vamos a esperar a ver si realmente se legisla en otra ley o es simplemente una excusa de mal legislador, porque no quiere incorporar cosas muy importantes a la reforma de esta ley.

Podría continuar, pero son sesenta, y, evidentemente, no es el momento ni el lugar. Sí quisiera cerrar con una cuestión fundamental, si me permite la señora presidenta. Nosotros, los socialistas —lo he dicho anteriormente—, a veces, a veces, cuando gobernamos, también podemos hacer las cosas bien. Le recuerdo una cosa: la primer Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios —que usted conoce muy bien—, la Ley 26/1984, la hizo un Gobierno socialista; la segunda ley, que fue un texto refundido de esa ley con muchas otras leyes que se incluyeron dentro —la última la Ley 1/2007—, la hizo un Gobierno socialista. Señora Riobos, nosotros también intentamos proteger a los consumidores y usuarios. Ustedes están haciendo una modificación de esta ley, con una transposición, y se limitan únicamente a transponer la ley y nada más. Vayan un paso más allá, sean valientes, y defiendan a esos consumidores, que es la parte, repito, más débil de esta cadena.

Muchas gracias, señora presidenta.

La señora PRESIDENTA: Gracias, senador Toledo.

¿Turno en contra?

Tiene la palabra la senadora Riobos.

La señora RIOLOBOS REGADERA: Muchas gracias, señora presidenta.

Yo quiero agradecer las palabras de todos los portavoces de los diferentes grupos políticos que han ido defendiendo una por una las enmiendas, hasta las doscientas cuarenta y nueve, que se han presentado por los diferentes grupos. Pero me van a permitir que haga una breve composición de lugar para que sepamos exactamente de lo que estamos hablando.

En los últimos años, las nuevas tecnologías han hecho que el comercio electrónico y el comercio a distancia se hayan desarrollado de una forma exponencial. Cada vez es más necesario que estos contratos a distancia, o estos contratos vía telefónica, se puedan hacer con la máxima transparencia, con la máxima confianza y con la máxima seguridad para los usuarios. Y yo estoy convencida de que todos los portavoces y todos los ponentes de esta ley que han estado defendiendo sus enmiendas estarán de acuerdo conmigo en lo mismo. Y yo creo —al menos nuestro grupo cree— que, cuando quede aprobada esta ley, el consumidor va a estar más seguro, el consumidor va a estar mejor informado de sus derechos, se van a respetar más sus derechos, y también pensamos algo que es muy importante, y es que los empresarios van a tener un marco legal más claro para saber sus obligaciones en relación con los consumidores y usuarios, especialmente esos empresarios de grandes compañías, que, normalmente, son los que agrupan el mayor número de quejas y reclamaciones por parte de los usuarios.

Y, como decíamos al principio, la transposición de esta directiva en esta ley trata de los contratos a distancia, de los contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles e incluye una cosa muy importante, que ocurrió después de que se aprobara esta directiva, que son las directrices dadas por el Tribunal de Justicia Europeo en relación con las cláusulas abusivas de los contratos, que ha sido un paso de gigante para muchos ciudadanos de nuestro país, que han visto cómo las cláusulas abusivas que se les impusieron en determinadas etapas, cuando contrataban hipotecas, hayan sido tumbadas por los

tribunales en beneficio de los consumidores y usuarios, cosa que a nosotros, lógicamente, nos parece una buena acción.

Además, pensamos que el consumo y los consumidores van a ser el motor más importante para que nuestro país salga de la crisis, y, en ese sentido, todo lo que vaya en beneficio de reactivar el consumo, sea electrónico, sea a distancia o sea presencial, a nosotros nos parece que es una buena medida para potenciar sobre todo la defensa de los consumidores, pero también el empleo.

Creemos, sinceramente —y les voy a dar solo dos o tres datos que son importantes— en la materia que nos ocupa ha habido más de 300 000 reclamaciones solo en 2011 por parte de los ciudadanos. Luego corre prisa que esta ley se apruebe cuanto antes.

El comercio electrónico mueve en este momento 2800 millones de euros en nuestro país —es un dato absolutamente espectacular—, se celebran cuarenta y tres, casi cuarenta y cuatro, millones de operaciones al año y el Instituto Nacional de Estadística dice que el colectivo de edad entre 17 a 64 años, que son trece millones de españoles, ya compra habitualmente a través de este mecanismo, desde billetes hasta contratar la luz, el gas, la telefonía, etcétera, por lo tanto, es necesario que la transposición de esta directiva y esta ley entren en vigor cuanto antes. Y, sobre todo, en los temas que son estrella para nosotros dentro de esta ley, que son las telecomunicaciones, la energía, el agua y los seguros, que representan el 30% —y usted lo sabe muy bien porque es un experto en la materia— de consultas y reclamaciones por parte de los ciudadanos, por ejemplo, en el año 2012.

Nosotros creemos que con esta ley reforzamos la seguridad jurídica para los empresarios y para los consumidores, elevamos el nivel de protección y, además, eliminamos las disparidades de carácter legislativo que hay ahora entre los Estados miembros y que, de alguna manera, pueden perjudicar a nuestro mercado.

Se amplía la protección de los consumidores en muchísimos aspectos de una forma bastante significativa. No la voy a relatar porque lo voy a decir luego cuando estemos hablando de las enmiendas, pero nosotros pensamos, sinceramente, que hay que tener en cuenta todas las modificaciones que se han introducido en esta ley y que mejoran la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios con las enmiendas que se han aprobado y se han transado en el Congreso de los Diputados, que son muchas y variadas. El tema del acoso electrónico reconozco que es un tema muy interesante, que se ha aprobado y que sin ninguna duda va a beneficiar yo creo que a todos los que estamos aquí, pero sobre todo al cien por cien de los ciudadanos que sufren ese acoso en determinados horarios y de forma absolutamente insoportable, por eso, en ese sentido, creemos que esta es una norma interesantísima.

Yo venía preparada para contestar una por una las enmiendas que han presentado los diferentes grupos políticos, pero quizá, en aras de la rapidez, ya que hay muchas enmiendas de los grupos políticos que se repiten, si les parece bien me van a permitir que, en lugar de ir grupo por grupo dando la argumentación de por qué razón no aceptamos las enmiendas, englobe en una sola contestación las enmiendas 1 a 8, que han presentado los senadores Eza Goyeneche y Salanueva Murguialday, de Unión del Pueblo Navarro, del Grupo Mixto; la 9 que presentaron los senadores Quintero Castañeda y Zerolo Aguilar, de Coalición Canaria, del Grupo Mixto; de la 10 a 47 que presentaron los senadores Iglesias Fernández y Mariscal Cifuentes, de Izquierda Unida, del Grupo Mixto; de la 240 a la 249, que ha presentado el Grupo Parlamentario Vasco en el Senado, y que ha defendido aquí el senador Cazalis Eiguren; las enmiendas 48 a la 143, que ha presentado Entesa pel Progrés de Catalunya, y que ha defendido aquí la senadora Almiñana Riqué; las enmiendas 144 a la 179, del Grupo Parlamentario Catalán Convergència i Unió, que ha defendido la senadora Cunyat Badosa, y las enmiendas 180 a 239 del Grupo Socialista. Como les decía, muchas de las enmiendas son al mismo artículo, ya que esta ley, tal como está estructurada —no lo hemos contado, pero lo hizo muy bien en su informe la letrada— tiene un artículo único, y sobre ese artículo único se van presentando las diferentes modificaciones de los artículos del texto refundido de la Ley de protección de consumidores y usuarios. En este sentido, agrupándolas, y de forma no exhaustiva, les tengo que decir que hay una serie de enmiendas que ustedes presentan que hemos estudiado y hemos analizado en profundidad que de alguna manera ya vienen recogidas en la transposición que se hace de la directiva.

Tampoco podemos aceptar otras enmiendas que ustedes plantean, como las relativas al artículo 97, porque la directiva en este sentido es muy estricta, y en aquellos artículos que tiene que ser transpuestos con una armonización máxima no podemos incluir ni imponer ningún requisito nuevo y, además, tampoco podemos incluir disposiciones contrarias a las de la directiva; tenemos una serie de limitaciones de carácter obligatorio, como la directiva, por las que no hemos podido aceptarlas.

Hay otra serie de enmiendas que han plantado precisamente los grupos nacionalistas Vasco, Mixto, Esquerra Republicana, y Convergència i Unió, que tienen que ver con el idioma en el que se tiene que dar la información precontractual; también forma parte de los razonamientos que ustedes daban en los vetos. En este sentido, el Grupo Parlamentario Popular entiende que el que la información precontractual se dé a los consumidores españoles al menos en castellano, pero que se pueda dar en otro idioma de la Unión Europea y, con la normativa específica de consumidores que tengan las comunidades autónomas, en la lengua cooficial que existe en cada una de las comunidades autónomas, garantiza precisamente ese derecho y, desde luego, entendemos que no hay ninguna discriminación lingüística ni mucho menos una limitación lingüística a las comunidades autónomas que tienen una lengua cooficial.

Creemos que la competencia —lo digo porque algunos grupos lo han planteado— de la transposición de la directiva es del Estado y no de las comunidades autónomas. En este sentido, hay sentencias del Tribunal Constitucional que avalan este tema.

En relación a las mejoras —y las voy a relatar— creemos que están incluidas y que mejoran mucho el régimen de infracciones y sanciones. Está claro que no se puede dar información a los consumidores a través del número de tarificación adicional; lo digo porque han planteado ustedes algunas enmiendas, y no hay posibilidad de tarificación adicional, según la transposición de la directiva y según el proyecto de ley que se presenta. Está recogido claramente que hay que informar a los consumidores y usuarios de los contratos de permanencia y del compromiso de permanencia de los años, está perfectamente recogido; por lo tanto, las enmiendas que ustedes plantean sobre este tema no tienen sentido porque están perfectamente recogidos. Creemos que se garantiza muy bien el derecho de desistimiento y el derecho de reembolso en el caso de que una persona que ha hecho un contrato o ha comprado un producto lo devuelva. En este sentido, está perfectamente recogido. Queda muy claro cómo se define lo que es soporte duradero. ¿Recuerdan la enmienda que se había introducido en el Congreso de los Diputados, pero que viene también en la transposición de la directiva, de que cuando un ciudadano hace un contrato vía telefónica, haya un soporte duradero, ya sea vía sms, fax, contrato por escrito, donde el ciudadano sepa exactamente, negro sobre blanco, qué es lo que ha contratado y cuáles son los compromisos que tiene en relación con el contrato? Luego el soporte duradero queda claramente definido en la ley.

También queda claro lo que son las prácticas abusivas. En este sentido, creo que cualquiera de las enmiendas que se puedan plantear no aportan nada, solo remachan un poco más lo que ya hay.

Creemos que en el texto refundido ya se contempla de una forma muy clara todo el tema de sanciones efectivas, sanciones proporcionadas y sanciones disuasorias; por lo tanto, estarían recogidas en el proyecto de ley. Ha quedado muy claro en las enmiendas que se han recogido fundamentalmente en el Congreso de los Diputados que se va a desincentivar por completo el tema del *spam* telefónico y el acoso telefónico de los grandes empresarios, fundamentalmente; se recoge muy claramente también todo lo que tiene que ver con la información precontractual, estableciéndose la anulabilidad de los contratos; es decir, cómo se puede anular un contrato una vez hecho si no se está de acuerdo con la información cuando llega por cualquiera de las vías, que son soportes duradero; queda muy claro que la carga de la prueba, cuando se desiste de algo, corresponde siempre al empresario y no al consumidor o al usuario.

Queda regulado muy bien cómo deben ser las oficinas de información y de atención a los clientes. También queda muy bien regulada toda la información sobre la existencia y condiciones de los servicios de posventa. Como queda muy bien regulada la protección de datos y la intimidad, sobre todo en las comunicaciones electrónicas y el tratamiento de los datos respecto a la información que pasamos a través de las compras por comercio electrónico, que es un tema que preocupaba bastante a los grupos políticos. De igual modo queda claro que el consejo de consumidores y usuarios solo puede estar compuesto por asociaciones de ámbito nacional que estén acreditadas como tales y, por tanto, incluidas en los registros de asociaciones de consumidores y usuarios. Esto no se puede modificar.

Luego hay una serie de cuestiones que ustedes presentan en sus enmiendas y que de alguna manera se van a cumplir, no vía enmienda, como ustedes plantean, sino a través de los textos legislativos que están o en tramitación en el Congreso de los Diputados, o que van a llegar pronto al Senado. Por ejemplo, como les he informado antes, el proyecto de ley de servicio de atención al cliente va a recoger ampliamente, porque es muy exhaustivo, algunas de las enmiendas que ustedes han planteado a este texto. Quédense ustedes tranquilos porque, aunque no se recoja en este proyecto de ley, desde luego en el texto del anteproyecto de ley sobre el servicio de atención al cliente, que vamos a tener tiempo de analizar, estudiar y aceptar sus enmiendas, trataremos estos aspectos.

Por otra parte, está a punto de salir un real decreto que va a regular todo el ámbito del arbitraje y la mediación, que es otra de las preocupaciones que ustedes manifestaban en las enmiendas. Luego, de forma muy exhaustiva se va a poder estudiar y analizar en esta Cámara todo lo relacionado con este asunto, y no solo a través de una o varias enmiendas que han presentado a este texto. También hay que transponer la Directiva 2013/11 de la Unión Europea en relación con el arbitraje y la mediación. Por lo tanto, quédense tranquilos porque aunque no se acepten las enmiendas, vamos a tener tiempo de discutir y ampliar toda la información.

Les anunciaba antes que el Ministerio de Justicia es muy favorable a ampliar todas las competencias del ministerio fiscal en relación a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, sobre todo en lo que se refiere a la reclamación de indemnizaciones cuando sean lesionados los derechos de los usuarios. Esto realmente viene a recoger de forma bastante clara alguna de las preocupaciones que ustedes han expuesto en sus enmiendas. Y saben ustedes que se encuentra en trámite legislativo el anteproyecto de ley de asistencia jurídica gratuita. Por lo tanto, su preocupación por que los usuarios y consumidores tengan apoyo con la asistencia jurídica gratuita y demás se va a ver perfectamente resarcida.

La señora PRESIDENTA: Señoría, simplemente le aviso que si quiere compartir tiempo, le quedan cinco minutos.

La señora RIOLOBOS REGADERA: Bien, pues seré muy rápida.

Estaba comentando aquellos temas que se incluirán en las leyes que van a venir y que les van a dejar muy tranquilos porque van a poder plantear muchas enmiendas, aunque probablemente estos textos las recojan. Pero, además, han presentado otras enmiendas que tienen que ver con otras leyes y no con esta reforma del texto refundido de la Ley de consumidores y usuarios, como son el texto refundido de la Ley de protección de las personas con discapacidad, la Directiva sobre la privacidad de las comunicaciones, la Ley de Competencia Desleal, la Ley del medicamento, los derechos de los viajeros de transporte aéreo, marítimo y demás, que vienen recogidos en la correspondiente legislación sectorial, la protección de los deudores hipotecarios en aspectos como el suelo de las hipotecas y las preferentes que, como ustedes saben, se han resuelto en parte gracias al Gobierno del Partido Popular con el Real Decreto Legislativo 6/2012, de deudores hipotecarios sin recursos, con el Real Decreto Legislativo 27/2012, de medidas urgentes para reforzar la protección de deudores hipotecarios, y con la Ley 1/ 2013, de protección de deudores hipotecarios, que les permite la reestructuración de la deuda y el alquiler social, cosa que ha sido un avance importantísimo para todas las personas afectadas. A esto se añaden las modificaciones de la Ley de Enjuiciamiento Civil que están en este momento en marcha, otras que afectan a la Ley del Sector Eléctrico y, desde luego, todo lo que tiene que ver con indemnizaciones que afectan a la Ley de mercado interior, con la tutela judicial y las normas sectoriales que, en principio, han sido perfectamente respetadas y que tienen que ser muy respetuosas, como mínimo, con lo que establece el texto refundido de la Ley de protección de consumidores y usuarios.

Y ya sin más, cedo la palabra a mi compañera para que culmine el debate de las enmiendas. Muchas gracias.

La señora PRESIDENTA: Gracias.

Senadora Contreras, dispone usted de cuatro minutos.

La señora CONTRERAS OLMEDO: Gracias, señora presidenta.

Intervendré muy brevemente, a lo mejor no hago uso de los cuatro minutos porque la intervención de mi compañera, la senadora Riolobos, ha sido muy pormenorizada.

Yo no quería dejar pasar este turno de enmiendas sin matizar y hacer referencia aquí de una manera contundente a algo que se ha mencionado y que me parece anecdótico dentro de una ley que, como hemos visto a lo largo de la tarde, tiene una importancia trascendental y que incluye una serie de conceptos con los que todos estamos satisfechos, porque yo creo en la mejora de los servicios de información al consumidor, al usuario, etcétera. Entrar en el debate sobre el cigarrillo electrónico, que durante todos estos días se ha tratado en los medios de comunicación, y sobre su regulación en esta ley no deja de ser algo anecdótico. No sé si puede relacionarse, como se ha dicho antes, con si se está en campaña electoral o no, pero verdaderamente parece llamativo después del consenso que se logró en el Congreso. Hay que recordar que esta fue una enmienda que presentó el Grupo

Parlamentario Popular y que se transaccionó con los demás grupos parlamentarios, con CiU y con el Grupo Parlamentario Socialista. Es cierto que no se aprobó por unanimidad, pero no hubo ningún voto en contra, solamente hubo una abstención en el Congreso del Grupo Parlamentario UPyD. O sea, hay que matizar que esta regulación sobre el cigarrillo electrónico, su uso, publicidad en menores, etcétera, no tuvo ningún voto en contra. Debo recordar que hoy es día 18 de marzo y la directiva se aprobó el día 14 de marzo, con lo cual todas las señorías que estamos presentes hoy aquí deberíamos sentirnos orgullosas porque esta regulación se hizo con anterioridad. El Partido Popular fue pionero y España fue pionera en liderar esta directiva de consumo del tabaco. Deberíamos sentirnos orgullosos y no hacer de este tema una batalla. Tenemos tiempo suficiente y ustedes me podrán decir cuándo y cómo quieren transponer esta directiva europea que se aprobó hace cuatro días, pero tenemos dos años para ello. Lo que aprobó el Partido Popular, además se aprobó dentro del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud por todas las comunidades autónomas, y se obtuvo un gran consenso en el ámbito de la publicidad, en la venta, en los establecimientos, etcétera.

Tengo que decir que aquí se han cometido bastantes errores, y siento que en este momento no esté la senadora Almiñana, porque hay cosas que son falsas. Sencillamente decir que se podrá hacer uso del cigarrillo electrónico en lugares como está Cámara responderá, a lo mejor, a que no haya tenido tiempo de leerse la directiva. España ha liderado que el consumo de los cigarrillos electrónicos esté prohibido tanto en los centros educativos como en las zonas infantiles, en los centros sanitarios, en los centros de las administraciones públicas y creo que este es un centro de Administración Pública. O sea, que si dice que en el Senado vamos a tener cigarrillos electrónicos, tengo que tranquilizarla porque eso no va a suceder. Y lo mismo puede decirse de los servicios de atención al ciudadano, del transporte público, etcétera. Es más, no podemos ir por delante de lo que establece la Organización Mundial de la Salud, que afirma que todavía no se pueden excluir los riesgos para la salud de la exposición al vapor —ya se está utilizando el nuevo verbo vapear, es decir, usar estos cigarrillos que tienen únicamente vapor—, y está a la espera de estudios que confirmen que la nicotina y el vapor que emiten esos cigarrillos electrónicos sean perjudiciales para la salud porque, hasta ahora, no se ha descubierto que ese vapor sea más que vapor de agua. La nicotina la inhalará el usuario, el que lo consuma, pero la nicotina también se encuentra en los chicles de nicotina, en los parches de nicotina, en los cigarrillos, pero no en el vapor. Vamos a ver si somos un poquito serios con lo que estamos hablando porque se puede llegar a confundir a los ciudadanos cuando no se tienen fijados los criterios exactamente. Creo, señorías, que todos ustedes conocen lo que es la nicotina. Estamos de acuerdo en que es una droga como tantas otras. Es una sustancia tóxica, pero su toxicidad radica en la adicción que produce. La cafeína es una sustancia tóxica y su toxicidad radica también en la adicción que produce en distintos grados, hay distintos grados de adicción, pero aquí no se habla de sustancia cancerígena. La nicotina en sí no es una sustancia cancerígena, no hay combustión, etcétera.

Hay muchos estudios que se están realizando ahora. Estamos hablando de una directiva que se aprobó hace cuatro días, el 14 de marzo del 2014, hoy es 18 de marzo del 2014, señorías, y si tenemos un plazo de dos años para acomodar nuestra legislación y nosotros hemos sido los pioneros en regular esta nueva, entrecorillas, tendencia de los cigarrillos electrónicos en nuestro país, yo creo que convendría que tuviésemos la suficiente prudencia para no entrar de una manera atropellada, con calzador, en esta directiva europea y hacer un mal uso de esa posibilidad que puede ser una reglamentación a posteriori. Deberíamos sentirnos muy satisfechos, y el Partido Popular así se reconoce, con haber sido pionero en Europa en la regulación del cigarrillo electrónico. Puede asentir con la cabeza o no, pero hasta hace cuatro días, usted, no, (*Rumores*) pero el Partido Socialista en el Congreso de los Diputados estaba satisfecho y, de hecho, así —también se ha hecho mención anteriormente— puede dejar en evidencia lo que habían manifestado tanto la exministra Trinidad Jiménez, como el señor Martínez Olmos, que apoyaron con su voto la regulación que allí se hizo.

Me he pasado de los cuatro minutos. Agradezco su colaboración, hablaremos más en el Pleno y dejo el resto de mi intervención para el siguiente turno.

Muchas gracias.

La señora PRESIDENTA: Gracias, señoría.

Pasamos al turno de portavoces.

¿Senador Cazalis, quiere hacer uso de la palabra? (*Denegaciones*).

La senadora Almiñana no está.

Tiene la palabra la senadora Cunyat.

La señora CUNYAT BADOSA: Gracias, señora presidenta.

Simplemente quiero hacer una reflexión. Desde nuestro grupo creemos que era imprescindible actualizar una ley que estaba absolutamente desfasada y que no era adecuada a la necesidad de los consumidores. El mercado en los últimos años ha cambiado muchísimo, especialmente Internet y todo lo que son las plataformas digitales han supuesto un nuevo mercado y, por lo tanto, nuevas obligaciones, pero también nuevos derechos para los consumidores que se tienen que proteger. La revolución que ha supuesto Internet es indudable y el volumen de compras —lo han dicho ustedes— a distancia se ha incrementado muchísimo en los últimos años y era necesario actualizar la ley en este aspecto, y creo que se han propuesto cambios en la buena dirección, cambios en este sentido.

Por otro lado, creo que la ley no ha alcanzado el nivel de calidad o de excelencia que todos pretendíamos buscar ya que quedan fuera algunos colectivos —lo he dicho antes— como los deudores hipotecarios y también —insisto— todas aquellas personas con algún tipo de discapacidad, en relación con las cuales no se han querido incorporar, al menos de momento, algunas enmiendas a esta ley. Este es uno de los motivos que nos llevará a votar en contra de la ley. Otra razón para emitir un voto negativo es la falta de respeto a la protección y al reconocimiento que tienen las lenguas, los idiomas oficiales de nuestro Estado y, por último, evidentemente los intereses particulares del Gobierno y las prisas que tiene el Gobierno para poner en marcha una ley que, al final, lo que pretende es proteger los derechos de los consumidores pero incorporar, como se ha dicho, otros temas y, especialmente, por uno en concreto hay tanta prisa y por eso creo que no aceptan enmiendas para que esto esté en funcionamiento el próximo mes.

Por lo tanto, simplemente no ha habido acuerdo, creo que no ha habido consenso; en esta Cámara, al menos, no ha habido diálogo. Nosotros votaremos en contra como ya lo hicimos también en el Congreso.

Muchas gracias.

La señora PRESIDENTA: Muchas gracias, senadora Cunyat.
Tiene la palabra la senadora Llinares.

La señora LLINARES CUESTA: Gracias, presidenta.

Seré muy breve. Señora Riolobos, la verdad es que nos ha tranquilizado porque resulta que no nos han aceptado ni una sola enmienda de todas las que hemos presentado porque las incorporarán en futuros proyectos de ley. En ese caso, podríamos haber ido avanzando con la aprobación de esas enmiendas. En consecuencia, creo que el argumento es muy débil.

Hay otra cuestión a la que sí voy a hacer referencia y que me ha preocupado muchísimo, es la intervención de la senadora en cuanto a la regulación del uso, consumo, publicidad y promoción de los e-cigarrillos, y me ha preocupado profundamente porque con su intervención banaliza el consumo de los cigarrillos electrónicos, y hace referencia a la Organización Mundial de la Salud, pero la Organización Mundial de la Salud habla —y lo he dicho al principio de mi intervención— de la precaución, y eso es importantísimo. Y el mismo día en que nosotros registrábamos la enmienda y también otros grupos políticos, conocerá usted que ya se habían dado casos de neumonías lipoideas por el uso y consumo de los cigarrillos electrónicos. Además, ustedes dicen que nadie se ha puesto en contacto con ustedes. Yo les tengo que mencionar que hay treinta y siete sociedades científicas relacionadas con la salud de las personas, más el consejo general de organizaciones de colegios de médicos, más el comité contra el tabaquismo y, sin embargo, ustedes hablan de esa forma tan alegre que me ha parecido preocupante ya que no ha dado ningún argumento serio para no aprobar esta enmienda. Nosotros insistimos, esta es una enmienda que mejora lo que se aprobó en el Congreso de los Diputados, que es verdad que la directiva es a posteriori —y lo he dicho en mi intervención—, y por eso aquí, que es una Cámara legislativa, tenemos la oportunidad de presentar enmiendas para mejorar porque, si no, ¿qué estamos haciendo aquí? Si ustedes nos coartan la libertad de que podamos presentar enmiendas para mejorar los textos legislativos, pues ya me contarán qué estamos haciendo aquí.

Por tanto, reiteramos, queremos que el consumo, publicidad y promoción de los cigarrillos electrónicos se equipare a lo que está estipulado en la ley, en la reglamentación del tabaco, y los ponemos al mismo nivel, porque es mucho mejor prevenir que curar y, ante las dudas, la prevención siempre es la mejor herramienta. Y no lo dice el Grupo Parlamentario Socialista, lo dicen treinta y siete sociedades científicas relacionadas con la salud de las personas.

Por tanto, insistimos, ustedes dicen que es una enmienda estrella. Para nosotros todas son importantes, pero esta también lo es, porque estamos hablando de proteger el bien máspreciado que tenemos, que es la salud de las personas, y no podemos banalizar con que éste no tiene riesgos, porque todo lo que hemos avanzado y hemos conseguido con la ley que hicimos, posiblemente, si no somos estrictos y banalizamos el uso y consumo tendremos graves consecuencias en un futuro.

Por tanto, señorías, reiteramos que vale la pena que lo piensen bien. Esto no es una ocurrencia del Grupo Socialista; viene avalado, insisto, por todas las sociedades certificadas que tienen que ver con la salud, también por la Organización Mundial de la Salud que hace referencia a la precaución. Por tanto, no banalicemos algo que es importante.

Por mi parte, insisto, somos partidarios de que se apliquen las mismas restricciones al consumo de estos cigarrillos que las ya existentes para los productos del tabaco; las mismas restricciones a la publicidad, promoción y patrocinio que las ya existentes en el caso del tabaco y también equiparar el régimen de infracciones.

Vale la pena que lo piensen, y espero que en el Pleno seamos capaces de aprobar todos los grupos políticos algo tan importante como es la regulación de los cigarrillos electrónicos porque más vale prevenir que curar.

Muchas gracias.

La señora PRESIDENTA: Gracias, señoría.

Por el Grupo Parlamentario Popular en el Senado, tiene la palabra la senadora Riobos, por un tiempo de cinco minutos.

La señora RIOLOBOS REGADERA: Señora presidenta, lo vamos a compartir.

La señora PRESIDENTA: Tienen cinco minutos para compartirlos. Por tanto, sean muy rigurosas en el tiempo porque yo creo que ya ha habido oportunidad de debatir.

Tiene la palabra su señoría.

La señora RIOLOBOS REGADERA: Solo quería agradecer las palabras de la senadora Cunyat y decirle que, en efecto, esta ley va a mejorar de una forma significativa la protección de los consumidores y usuarios.

Me gustaría haberle podido transmitir tranquilidad en el sentido de que todo lo que tiene que ver con los preferentes, con las cláusulas suelo de las hipotecas, con el tema del sobreendeudamiento familiar, todo esto se va a recoger en leyes que están en este momento en marcha. Y estamos convencidos de que la cuestión idiomática, que tanto preocupa, fundamentalmente a los grupos parlamentarios que representan a comunidades autónomas con idioma propio, está perfectamente regulada y protegida y que la normativa específica de sus comunidades autónomas lo va a resolver.

En relación con la intervención de la senadora Llinares, tengo que insistir en que no es que sus enmiendas se tuvieran que incluir porque van ser objeto de una ley, no, es que la ley y el borrador de estas leyes a las que me he referido —la de atención al cliente, la de arbitraje y mediación, la relacionada con la ampliación de las competencias de la fiscalía en defensa de los consumidores— que es y va a ser muy significativa— y el anteproyecto de ley de asistencia jurídica gratuita ya están en marcha, los borradores están en marcha. Por ejemplo, ustedes, con la ley de atención al cliente estuvieron dos años sin resolver una normativa, una ley que estaba en marcha, y dejaron que se quedara durmiendo el sueño de los justos en el Congreso de los Diputados y caducara. Eso es así.

Usted insiste en que las asociaciones de consumidores han presentado enmiendas. No es cierto; usted está hablando de sociedades científicas, que no son asociaciones de consumidores. Y esta ley que estamos debatiendo tiene por objeto la transposición de una directiva al texto refundido de la Ley de protección de consumidores y usuarios; y no quiera usted ampliarlo a otras cuestiones puesto que esto no es una modificación de otras leyes. Y usted de lo que está hablando es de una modificación de la Ley General de Salud Pública que tiene otros contenidos, a lo que le va a contestar mi compañera la senadora Begoña Contreras.

La señora PRESIDENTA: Tiene la palabra su señoría.

La señora CONTRERAS OLMEDO: Gracias, señora presidenta.

Senadora Llinares, yo esto me lo tomo super en serio. No crea que nada de lo que se trata aquí, en la Comisión de Sanidad, es broma. La salud de nuestros ciudadanos nos importa y mucho.

Al Partido Popular le preocupa, y mucho, la salud pública; creo que no me ha entendido bien, y a lo mejor mi cara no ha expresado la suficiente seriedad. (*Rumores*). Como digo, España ha liderado la ley más protectora en relación con la directiva europea en la regulación del tabaco. Nos hemos anticipado —se lo he recordado—, y no ha habido ningún voto en contra en esa anticipación que surgió en el Congreso. Esas sociedades científicas a las que usted hace mención también se han puesto en contacto con nosotros, así como el consejo general de los colegios oficiales de médicos, y les hemos mandado una carta tranquilizándoles con nuestra regulación, con el acuerdo —primero fue una propuesta del Partido Popular—, una propuesta que fue apoyada por ustedes —lo que seguimos agradeciendo—, así como por Convergència i Unió; solo hubo una abstención puesta de manifiesto, y todos los consejeros de Sanidad de las distintas comunidades autónomas están de acuerdo con esa regulación. Así quedó demostrado —a lo mejor no lo he dicho despacio por la falta de tiempo— en el último Consejo Interterritorial de sanidad nacional, que fue en diciembre de este año. Por lo tanto, no quiera desviar la atención afirmando que a nosotros no nos gusta la prevención. La salud pública es lo más importante, máxime en esta comisión en la que estamos tratando del bienestar. Y precisamente por eso, para proteger a los más débiles, que son los menores, que son los consumidores pasivos, etcétera, hemos sido los primeros en transponer la directiva europea y tener una regulación de este tipo en cuanto al cigarrillo electrónico.

Tendremos más tiempo para discutirlo, porque está acabando la tarde y veo que sus señorías tienen cierta prisa en concluir con este tema, y seguiremos hablando la semana que viene en el Pleno, pero hay que llevar la tranquilidad a los que nos estén escuchando en el sentido de que, por supuesto, al Partido Popular le parece un tema serio, considera que esto es muy importante, pero también debo decirles que estos son nuestros argumentos y que hemos liderado. No cambien de posición y pretendan ahora meter de rondón una prohibición a mayores, porque no existe en este momento esa necesidad. Vamos a hacer las cosas a su tiempo. Creo que hemos sido los primeros en muchas iniciativas y no nos vayamos a atropellar y a equivocarnos. Nuestra legislación es pionera y es muy restrictiva, y eso nos tiene que satisfacer a todos. Y, si a ustedes, con todo y con eso les queda todavía alguna duda, creo que podían haberlo hecho antes, si me permiten la expresión, podían haberlo hecho antes en el Congreso, lo que no hicieron.

En cualquier caso, dentro de toda la ley que estamos tratando, esto es algo anecdótico —a lo mejor a usted le ha parecido que no era serio—; que estamos debatiendo una ley por la que se mejora la información a los consumidores y usuarios —y no voy a repetir todo lo que ha dicho mi compañera—; se mejoran los derechos de desistimiento; se dan una serie de nuevos derechos sobre cláusulas abusivas, sobre el *spam* telefónico, etcétera. Que quieran desviar toda la atención de esta transposición de la directiva y de los derechos que se mejoran —y de qué manera— respecto a los intereses de nuestros consumidores y usuarios y lo dejemos en lo anecdótico de si el Partido Popular cambia o no en dos días toda una directiva de tabaco que se aprobó hace cuatro días —literalmente, cuatro días—; deben tener ustedes un poco de calma, y vamos a intentar trabajar en lo que estamos trabajando, que vamos bastante bien en este sentido. Yo, por lo menos, como miembro del Partido Popular, y dedicada a temas de salud me siento muy orgullosa de que nuestro partido haya sido pionero en la regulación del cigarrillo electrónico.

Nada más y muchas gracias.

La señora PRESIDENTA: Gracias, señorita.

Según el artículo 116.2 del Reglamento del Senado, procede aprobar el informe de la ponencia, que es el texto remitido por el Congreso de los Diputados con las correcciones técnicas que han sido aprobadas. Y para que conste en acta, y en una pincelada son: modificaciones al preámbulo, al artículo único, apartados tres y cuatro, apartado quince y apartado veintiséis; disposición derogatoria única; disposiciones finales tercera, cuarta y quinta; de la sexta a la octava; disposiciones finales decimocuarta y decimoquinta; disposición final decimosexta y reenumeración de las disposiciones finales.

Por lo tanto, procedemos a la votación del informe de la ponencia.

Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 16; en contra, 6.

La señora PRESIDENTA: Queda aprobado el informe de la ponencia.

Ha sido dictaminado por la Comisión de Sanidad y Servicios Sociales el Proyecto de Ley por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Queda la designación del miembro que vaya a presentar el dictamen en el Pleno. (*Varios señores senadores: la señora presidenta de la comisión*).

DIARIO DE SESIONES DEL SENADO

Comisión de Sanidad y Servicios Sociales

Núm. 290

18 de marzo de 2014

Pág. 23

Pues lo hará la presidenta de la comisión. *(La senadora Linares Cuesta: En eso estamos de acuerdo.—Risas).*

Muchísimas gracias. Buenas tardes a todos.

Se levanta la sesión.

Eran las dieciocho horas y cincuenta minutos.