



# CORTES GENERALES

# DIARIO DE SESIONES

# SENADO

XII LEGISLATURA

Núm. 165

21 de septiembre de 2017

Pág. 1

## COMISIÓN DE SANIDAD Y SERVICIOS SOCIALES

PRESIDENCIA DE LA EXCMA. SRA. D.<sup>a</sup> MARÍA DEL CARMEN DE ARAGÓN AMUNÁRRIZ

Sesión celebrada el jueves, 21 de septiembre de 2017

### ORDEN DEL DÍA

#### Designación de ponentes

- Ponencia de estudio sobre genómica, creada en el seno de la Comisión de Sanidad y Servicios Sociales.  
(Núm. exp. 543/000006)  
Autor: COMISIÓN DE SANIDAD Y SERVICIOS SOCIALES

#### Dictaminar

- Proyecto de Ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.  
(Núm. exp. 621/000005)  
Autor: GOBIERNO
-

# DIARIO DE SESIONES DEL SENADO

Comisión de Sanidad y Servicios Sociales

Núm. 165

21 de septiembre de 2017

Pág. 2

*Se abre la sesión a las a las trece horas y cinco minutos.*

La señora PRESIDENTA: Buenos días, señorías. Se abre la sesión.

En primer lugar, procede la aprobación de las actas de las sesiones anteriores, celebradas los días 17 de mayo y 13 de septiembre de 2017.

¿Pueden aprobarse? (*Asentimiento*).

Quedan aprobadas.

Señorías, estaba prevista la aprobación de una declaración institucional con motivo del Día Mundial del Corazón, pero, de acuerdo con los portavoces, se ha retirado del orden del día de hoy. Se trabajará en ella, y será presentada en otra sesión de la comisión.

## DESIGNACIÓN DE PONENTES

— PONENCIA DE ESTUDIO SOBRE GENÓMICA, CREADA EN EL SENO DE LA COMISIÓN DE SANIDAD Y SERVICIOS SOCIALES.

(Núm. exp. 543/000006)

AUTOR: COMISIÓN DE SANIDAD Y SERVICIOS SOCIALES

La señor PRESIDENTA: Pasamos, por tanto, al punto primero del orden del día.

Designación de ponentes para la Ponencia de estudio sobre genómica, creada en el seno de la Comisión de Sanidad y Servicios Sociales.

La distribución de ponentes, según el número de miembros de los grupos parlamentarios en la comisión, sería la siguiente: tres, del Grupo Popular; dos, del Grupo Socialista; y uno, de cada uno del resto de grupos. Tras una petición que me han hecho distintos portavoces, y una vez consultado con la letrada, nos parece lógico que, para dar mayor agilidad a la ponencia, aquellos grupos que tengan más de un miembro en la comisión puedan proponer un sustituto, con un máximo de dos. Los componentes de una ponencia de estudio deben pertenecer a la comisión en la cual se crea esa ponencia. Por tanto, en los grupos que solamente tienen un miembro este no puede ser sustituido por otro de su grupo parlamentario, puesto que, repito, no pertenece a la comisión.

Para realizar sus propuestas, en primer lugar, por el Grupo Popular, tiene la palabra el senador Alarcó.

El señor ALARCÓ HERNÁNDEZ: Buenos días, presidenta, compañeros.

Efectivamente, es bueno que podamos hacer sustituciones, porque la ponencia tiene que ser muy ágil y va a haber muchas reuniones.

Los ponentes del Grupo Popular serían María del Carmen de Aragón, Alfonso Jesús Rodríguez Hevia y Antonio Alarcó, como portavoz de Sanidad. Y los suplentes, Francisco José Fernández Pérez y Pedro Jareño Paricio.

Esta es nuestra propuesta.

La señora PRESIDENTA: Muchas gracias.

Por el Grupo Socialista, tiene la palabra el senador Martínez Olmos.

El señor MARTÍNEZ OLMOS: Gracias, presidenta.

Buenos días, señorías. El Grupo Socialista se congratula de que demos el primer paso con la designación de las personas que van a componer la ponencia. Proponemos a doña Perla Borao y a mí mismo, como miembros de la comisión. Y como suplentes, al senador Modesto Pose y a la senadora Ana María Pérez Castilleja.

La señora PRESIDENTA: Muchas gracias.

Por el Grupo Parlamentario Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea, tiene la palabra la senadora Palencia.

La señora PALENCIA GARCÍA: Gracias.

En el Grupo Unidos Podemos la ponente seré yo. Y el sustituto será Iñaki Bernal.

La señora PRESIDENTA: Gracias.

En cuanto al resto de grupos, como ya he dicho, al contar solo con un miembro en la comisión, se entiende que este será el que forme parte de la ponencia. ¿De acuerdo? (*Asentimiento*).

Por tanto, quedan designados los miembros de la ponencia, que se reunirá en breve.

## DICTAMINAR

- PROYECTO DE LEY POR LA QUE SE INCORPORA AL ORDENAMIENTO JURÍDICO ESPAÑOL LA DIRECTIVA 2013/11/UE, DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, DE 21 DE MAYO DE 2013, RELATIVA A LA RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS EN MATERIA DE CONSUMO. (Núm. exp. 621/000005)  
AUTOR: GOBIERNO

La señora PRESIDENTA: Pasamos al siguiente punto del orden día: Dictamen del Proyecto de Ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

A este proyecto de ley se ha presentado un veto, del Grupo Parlamentario de Esquerra Republicana, y treinta y siete enmiendas, de distintos grupos parlamentarios.

En cuanto al veto de Esquerra Republicana, el grupo ha anunciado a la letrada poco antes de la comisión que no iba a acudir a la sesión. Por tanto, el veto decae.

Pasamos, pues, al debate de las enmiendas.

En la reunión de la ponencia, finalizada unos minutos antes de dar comienzo a esta sesión, se han aprobado las siguientes enmiendas, que quedan incorporadas al texto del proyecto remitido por el Congreso de los Diputados: enmiendas números 23 a 26, del Grupo Parlamentario Popular en el Senado; enmiendas números 2, 4, 5 y 6, del Grupo Parlamentario Socialista, puesto que ha retirado la enmienda número 3; enmienda número 20, del Grupo Parlamentario Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea, al artículo 40.2, con la supresión del último párrafo al artículo 39.2; y enmienda número 22, del Grupo Parlamentario Mixto. Por otro lado, ha sido firmada una enmienda transaccional por todos los grupos presentes en la ponencia y en esta comisión que modifica la letra l) al artículo 29.1.

Por tanto, como el veto ha decaído, pasamos a la defensa de las enmiendas.

La señora RIOLOBOS REGADERA: Señora presidenta, para una cuestión de orden.

¿Queda constancia, con lo que usted ha relatado, de que la enmienda número 4, del Grupo Parlamentario Socialista, es igual que la enmienda número 24, del Grupo Popular, excepto en las letras n) y h)? ¿Queda así? ¿En esos términos?

La señora PRESIDENTA: Efectivamente. Queda en esos términos.

Como he dicho, a este proyecto de ley se han presentado treinta y siete enmiendas.

Por el Grupo Mixto, para la defensa de la enmienda número 22, tiene la palabra la senadora Castilla.

La señora CASTILLA HERRERA: Muchas gracias, señora presidenta.

Buenas tardes, señorías. La Agrupación Socialista Gomera ha presentado una enmienda de modificación de la Disposición adicional segunda, relativa a las entidades de resolución alternativa en el ámbito de protección de los usuarios del transporte aéreo, que doy por reproducida y defendida. Únicamente quiero destacar que el objetivo de la enmienda es mejorar la protección de los usuarios, fundamentalmente de los usuarios del transporte aéreo. Teniendo en cuenta lo manifestado previamente en esta comisión, agradezco con carácter previo la aceptación de la enmienda, aunque o reiteraré en el turno de portavoces, y su incorporación al proyecto de ley que aquí nos ocupa.

Muchas gracias.

La señora PRESIDENTA: Muchas gracias, senadora Castilla.

Para la defensa de las enmiendas números 28 a 37, por el Grupo Parlamentario Nacionalista Partit Demòcrata-Agrupación Herreña Independiente-Coalición Canaria, tiene la palabra la senadora Abad.

La señora ABAD GIRALT: Gracias, presidenta.

En primer lugar, hablaré en nombre del PDECAT, el partido al que represento. Quisiera que constara en acta lo siguiente: dada la situación vivida ayer en Cataluña, quiero poner en valor la convicción democrática,

defendiendo nuestros derechos y actuando con la legitimidad que nos dieron unas elecciones, porque esto va de democracia, y defender las instituciones catalanas. Y lo único que queremos es votar.

Dicho esto, el PDECAT da por defendidas las enmiendas y queremos hacer constar que se mantengan vivas para ser debatidas en el Pleno. Y aprovecho para manifestar que nosotros votaremos en contra del texto de la ponencia.

Muchas gracias.

La señora PRESIDENTA: Gracias, senadora Abad.

Creo que nadie pone en duda el espíritu democrático de todos los grupos parlamentarios que constituyen esta Cámara y esta comisión.

Para la defensa de la enmienda número 27, del Grupo Parlamentario Vasco en el Senado, tiene la palabra la senadora Ahedo.

La señora AHEDO CEZA: Muchas gracias, señora presidenta.

Se trata de una enmienda a la disposición final primera del proyecto de ley, que indica que la ley se dicta en base a las competencias exclusivas que corresponden al Estado, a lo que nosotros queremos añadir que, además, sea sin perjuicio de las competencias exclusivas que corresponden a las comunidades autónomas en materia de protección y defensa de los consumidores y usuarios. No negamos las competencias exclusivas del Estado en una ley de procedimiento. De hecho, no sustituimos; eso lo mantenemos. Solo añadimos, porque creemos que no se puede olvidar la distribución competencial del Estado. Euskadi es competente en la protección y defensa de los consumidores y usuarios, y no queremos que se pueda cuestionar en algún momento la capacidad de regulación que tenemos. Repito que no negamos la competencia exclusiva del Estado, pero aunque sea una ley procedimental hay aspectos que al final pueden acabar afectando a cuestiones materiales. Hay cuestiones conexas, y por eso proponemos esta adición al texto, que supone una salvaguarda de esas competencias.

Gracias.

La señora PRESIDENTA: Gracias, señoría.

Para la defensa de las enmiendas 7 a 21, por el Grupo Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea, tiene la palabra el senador Bernal.

El señor BERNAL LUMBRERAS: El Grupo Unidos Podemos ha presentado una serie de enmiendas a este proyecto de ley. Quiero destacar la número 20, al artículo 40, con la que proponemos que queden especificadas las vías que van a utilizar los empresarios para que los consumidores puedan hacer las reclamaciones y cómo informar sobre ellas. En cuanto al resto de enmiendas, ya las hemos concretado antes, por lo que no voy a hacer referencia a ellas.

Gracias.

La señora PRESIDENTA: Muchas gracias.

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

La señora BORA O AGUIRRE: Gracias, presidenta.

El Grupo Parlamentario Socialista se encuentra muy satisfecho del trabajo realizado por nuestros parlamentarios, por el grupo de trabajo, que ha hecho posible que este proyecto de ley llegue con unas condiciones mucho más ventajosas para todos los consumidores. Particularmente, estamos muy contentos con la enmienda número 6, porque con ella conseguimos que las compañías aéreas se vean obligadas a participar de esta resolución alternativa de litigios y que eso tenga carácter vinculante, lo que creemos que es absolutamente trascendente e importante, siendo esto lo más destacable. El resto de enmiendas que hemos presentado en el Senado son de tipo técnico. Y hemos retirado una de ellas por puro consenso, para evitar que esto se alargue, porque realmente ya vamos contrarreloj.

Muchas gracias.

La señora PRESIDENTA: Muchas gracias, senadora Borao.

Por el Grupo Parlamentario Popular, para la defensa de las enmiendas 23 a 26, tiene la palabra el senador Canals.

El señor CANALS LIZANO: Muchas gracias, señora presidenta.

Este proyecto de ley llega a esta Cámara con un amplio consenso, que ya se realizó por el esfuerzo de los grupos políticos en el Congreso. De las 116 enmiendas presentadas en el Congreso, 58 se incorporaron directamente o bien sufrieron alguna transacción y se incorporaron posteriormente al informe. Además, en la votación de la Comisión de Sanidad y Servicios Sociales del Congreso el texto se aprobó por una amplia mayoría: consiguió 35 votos a favor y solo 2 en contra. Por tanto, viene ya con un bagaje muy importante de consenso entre los diferentes grupos. Y aquí también se está dando. Quiero agradecer a los diferentes grupos las facilidades que se han dado, especialmente al Grupo Socialista, incluso por la retirada de su última enmienda. Creo, pues, que aquí vamos a conseguir también un gran apoyo a este proyecto de ley.

Como se ha comentado, en el Senado se había presentado un veto, que ha decaído, y 36 enmiendas. De estas, 10 se han incorporado directamente en la ponencia y se han corregido dos erratas. Por tanto, en este momento quedan pocas enmiendas que debatir.

Y aprovecho ya para hacer uso del turno en contra. No vemos oportuno incorporar el resto de enmiendas a este informe. Algunas de ellas ya fueron transaccionadas en el Congreso y de alguna forma, incorporadas, pero parece ser que algunos grupos han preferido mantenerlas.

En relación con la enmienda del Grupo Vasco, no encuentro en esta ley nada que parezca que menoscabe las competencias de las comunidades autónomas en ningún momento. Por tanto, creo que tampoco es necesario incorporarla. Y respecto del resto de enmiendas, o no se ajustan a la directiva o tratan sobre normativas que no vienen al caso. Por lo tanto, nuestra posición respecto de esas enmiendas es, como digo, el voto en contra.

Muchas gracias, señora presidenta.

La señora PRESIDENTA: Muchas gracias.

Una vez realizado el turno en contra, pasamos al de portavoces.

Por el Grupo Mixto, tiene la palabra la senadora Castilla.

La señora CASTILLA HERRERA: Muchas gracias, presidenta.

Señorías, el proyecto de ley que nos ocupa, por el que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva comunitaria relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, ha sido y es muy esperado por todos los consumidores, puesto que una cosa es que tengan esos derechos plasmados en el papel y cosa bien distinta es que vean cómo son ejercidos de forma eficaz y eficiente. Y entiendo que al transponer esta directiva con este proyecto de ley lo vamos a alcanzar.

Señorías, según la Tabla del balance de 2016 realizada por Facua —una organización no gubernamental de consumidores en acción— sobre las consultas y reclamaciones de los consumidores, el sector automovilístico se lleva la medalla, con el 51,1 % de las reclamaciones, seguido del sector de las telecomunicaciones, que hasta ahora lideraba el *ranking*, con un 15,3 % de estas; y en tercer lugar se encuentra el sector energético, que acumula el 6,5 % de las quejas. Respecto de este último, la defensora del Pueblo, en su informe Avance relativo al periodo de enero a junio de 2017, dedica un apartado específico al estudio sobre la protección de los consumidores vulnerables en materia de energía eléctrica que creo que debe servir de punto de partida para los futuros desarrollos reglamentarios del proyecto de ley que hoy nos ocupa. Y aquí lo dejo apuntado, en la medida en que es responsabilidad de todos atender a estas necesidades, trabajar y adoptar medidas para proteger aún más a estos consumidores vulnerables.

Sentado lo anterior, partiendo del hecho de que todo es mejorable, y teniendo en cuenta el ámbito de consenso y diálogo que ha reinado en esta ponencia, la Agrupación Socialista Gomera considera muy positivo el presente proyecto de ley por varios motivos. En primer lugar, por razones de índole técnica y jurídica y porque es de obligado cumplimiento que España, al ser un Estado miembro de la Unión Europea, transponga la directiva comunitaria y la incorpore al ordenamiento jurídico español. En segundo lugar, porque se encarga de supuestos en los que el empresario y el consumidor residen en países distintos, en Estados miembros distintos. Podemos ver ejemplos muy claros de ello en el caso del comercio electrónico. Y, en tercer lugar, porque en su tramitación, tal como he dicho, he observado que se ha negociado y se han incluido aspectos muy relevantes, entre los que me gustaría destacar el principio de gratuidad en la reclamación de los consumidores. No podemos olvidar que muchas personas no reclaman por el pequeño importe que les supone la adquisición del bien o servicio frente al gran coste económico y burocrático que supone la reclamación y el procedimiento frente a los empresarios que ello conlleva. También me gustaría destacar como un hito importante la no limitación por razón de la cuantía, pues antes algunas reclamaciones se quedaban fuera al no alcanzar el umbral exigido. Y quisiera resaltar de forma positiva que se impida

la acreditación dentro de las entidades de resolución alternativa de litigios a aquellas personas que estén empleadas por el empresario reclamado. Eso es loable por muchas razones, pero fundamentalmente por los criterios de imparcialidad y ética en la actuación de las mismas. Con respecto a las juntas arbitrales, he observado que se hace un esfuerzo para contar con más medios humanos y materiales para mejorar su funcionamiento y capacidad de respuesta. Espero que este compromiso se vea reflejado en los próximos Presupuestos Generales del Estado.

En relación con las comunidades autónomas y sus competencias, el proyecto de ley parece que las respeta. Lo cierto es que juegan un papel vital en el día a día de los consumidores, ya que, junto con los ayuntamientos y los cabildos insulares, son las administraciones más cercanas a los ciudadanos. Y aquí quiero hacer un alto en el camino, pues es un hecho más que contrastado que la mayor parte de los consumidores y empresarios continúan sin conocer los derechos y los procedimientos a los que tienen acceso como vías de recurso extrajudicial para resolver estos problemas. Lo debemos solucionar haciendo más esfuerzos, con dotaciones a más medios informativos y publicitarios de todas las administraciones que tengan competencia en la materia.

Señorías, el objetivo de la directiva origen del proyecto de ley que nos ha traído aquí es obligar a los Estados miembros a garantizar a los consumidores residentes en la Unión Europea la posibilidad de resolver sus litigios con empresarios establecidos en cualquier Estado miembro mediante la intervención de entidades de resolución alternativa de litigios que ofrezcan una alternativa extrajudicial al litigio y que sean independientes, imparciales, transparentes, efectivas, rápidas y justas. Y espero que así se consiga. En definitiva, lo que nos debe preocupar es mejorar y reforzar los mecanismos de garantía de los derechos de los usuarios. Con este proyecto de ley creo que damos un gran paso, pero lo más importante es que los derechos y procedimientos no se queden en el papel, como he dicho, sino que sean una realidad palpable por todos los consumidores. Así habremos conseguido el objetivo que todos ellos nos han encomendado al traernos aquí como representantes suyos.

Desde aquí quiero anunciar el voto favorable de la Agrupación Socialista Gomera al proyecto de ley que nos ocupa.

Muchas gracias.

La señora PRESIDENTA: Muchas gracias.

En nombre del Grupo Parlamentario Nacionalista, tiene la palabra la senadora Abad.

La señora ABAD GIRALT: Gracias, presidenta.

En nombre del PDECAT, solo quiero hacer constar nuestro voto en contra del texto de la ponencia.

Gracias.

La señora PRESIDENTA: Gracias, señoría.

Por el Grupo Vasco, tiene la palabra la senadora Ahedo.

La señora AHEDO CEZA: Muchas gracias.

De la intervención del portavoz del Grupo Popular deduzco que la enmienda que hemos presentado no va a ser incorporada al dictamen de la comisión, pero nosotros queremos mantenerla para el Pleno. Por esa razón nos vamos a abstener en la votación del dictamen, sin perjuicio de cuál pueda ser nuestro voto en el Pleno, cuando sea aprobada la ley.

Gracias.

La señora PRESIDENTA: Gracias, señoría.

Por el Grupo Parlamentario Unidos Podemos, tiene la palabra el senador Bernal.

El señor BERNAL LUMBRERAS: Gracias, presidenta.

En el Grupo Unidos Podemos vamos a mantener la línea que hemos acordado en el Congreso, que es ofrecer un voto positivo a esta ley, destacando dos elementos con los que habríamos querido que se hubiese avanzado más, como son la cuestión de las competencias territoriales a la hora de tener la capacidad de designar las agencias de mediación y, sobre todo, que la gestión de esas agencias de mediación hubiese sido pública. Son aspectos en los que no coincidimos con esta ley, pero, a pesar de estos escollos, vamos a votar que sí.

Consideramos que este voto es consecuencia de un trabajo, un diálogo y una búsqueda de puntos de acuerdo para mejorar las condiciones transaccionales entre consumidores y empresarios o proveedores

de servicios. El objetivo, sobre todo, es proteger al consumidor ante los abusos que hemos conocido en el pasado, abusos desmedidos por diferentes sectores, como bancarios, aerolíneas o nuevas tecnologías. En un mundo global, la persona queda en situación de vulnerabilidad ante sus derechos por la globalización y el mercado global de grandes empresas transnacionales, que dejan al individuo como un elemento aislado que solo puede ser protegido por una ley que garantice un trato de igual a igual entre individuo y empresas o proveedores de servicios y consumidor.

Queremos concretar que en el Congreso se llegó a acuerdos sobre la gratuidad del servicio de resolución alternativa de conflictos, así como para que no haya una cuantía máxima ni mínima para el acceso a estos servicios, acuerdos que se van a mantener en el Senado y que permiten así mejorar la ley, respetando los objetivos principales.

Nuestro grupo parlamentario también de una importancia de primer orden a una cuestión que no se pudo resolver satisfactoriamente en el Congreso y que invito a los presentes a discutir aquí. Me refiero a la resolución de conflictos en el sector financiero y de seguros, así como en el de transporte aéreo. Ambos afectan a un número elevadísimo de ciudadanos, tanto por su frecuencia como por su cuantía económica. Como hemos visto recientemente, estos sectores son blanco de conflictos constantes. Las preferentes, los bonos, las hipotecas han abierto telediarios por las estafas a las que ha sido sometida la ciudadanía de este país. Por otro lado, el transporte aéreo también ha sido protagonista en numerosos conflictos con los consumidores: desde retrasos hasta cancelaciones de vuelos de última hora por motivaciones únicamente imputables a las compañías en cuestión. Es de sobra conocido lo costoso y complicado que resulta enfrentarse a una gran compañía aérea, lo que obliga a muchas personas que han sido perjudicadas por esta a renunciar a proseguir con la resolución del conflicto por lo complejo que les resulta continuar con ello.

En ambos casos la ley propone que sean los ministerios de Economía y Fomento los que se ocupen de la resolución alternativa del litigio. La enmienda que presenta el PSOE, y que han acordado ustedes en esta Cámara, va en la línea de dejar en el aire de forma indeterminada, a criterio del ministro o ministra de turno, la responsabilidad del organismo que debe resolver el litigio, en vez de definirlo ya en esta ley.

Consideramos que este mundo sigue cambiando a un ritmo vertiginoso y que la concentración del poder en unas pocas manos es todavía mayor en el campo de la economía. Está desapareciendo el comercio local y el consumo *online* se está destacando como candidato a un nuevo modelo de consumo hegemónico. Nuestro deber como cargos públicos ante la concentración de capital, la unificación de mercados y el poder creciente de las grandes corporaciones es proteger a los ciudadanos y consumidores, que únicamente disponen de las herramientas públicas e instituciones para estar en igualdad de condiciones ante las grandes empresas y las multinacionales.

Muchas gracias.

La señora PRESIDENTA: Muchas gracias.

Por el Grupo Socialista, tiene la palabra la senadora Borao.

La señora BORA O AGUIRRE: Gracias, señora presidenta.

Quiero iniciar mi intervención manifestando que considero que es de justicia reconocer el trabajo realizado en el Congreso y el grado de consenso conseguido gracias a la aceptación de las enmiendas presentadas por mi grupo, también aquí, en el Senado. Como ya he dicho, estamos bastante satisfechos por ello, así como por la actitud negociadora y de consenso del Grupo Popular y de muchos de los grupos aquí presentes. Creo que estamos de enhorabuena porque, como consumidores que somos todos y como defensores de los derechos de los ciudadanos, hemos avanzado en alguna materia de forma muy relevante.

La primera lectura de este proyecto de ley que llegó al Congreso evidenciaba una falta de sensibilidad del Gobierno al proponer tasas para la resolución alternativa de litigios que impedían la gratuidad y la universalidad de estos procedimientos. Por eso presentamos enmiendas. Tras la negociación, se consiguió que se excluyeran cuantías inferiores a 30 euros o mayores de 10 000, que representan el 90 % de los litigios. El Grupo Socialista considera que el sistema de resolución alternativa de litigios tiene que ser universal. Por tanto, no ha de encontrar limitación por razón de la cuantía reclamada puesto que representa una garantía para los consumidores en sus relaciones con las empresas. También es importante destacar que el plazo de resolución de 90 días, si no iba acompañado de una ayuda o dotación suficiente para los sistemas de arbitraje, agravaba la situación de esas juntas, tan maltrechas que no podían haber asumido este punto. Esto se consiguió gracias a nuestra propuesta, a otra enmienda y al consenso.

Quiero comentar otros dos puntos conseguidos merced a otras enmiendas presentadas por este grupo, como la obligatoriedad de la adhesión de las entidades financieras, muy especialmente, como hemos

comentado, el de las compañías aéreas. Es un hito histórico que nos afecta a todos porque, además de la resolución en el caso de las compañías aéreas, esta será vinculante, algo muy importante si contemplamos los hechos acaecidos recientemente con la suspensión de miles de vuelos de Ryanair, algo que podría afectar hasta 400 000 usuarios de toda Europa. Si esta ley estuviera en vigor, podrían beneficiarse de ello.

Hay un punto que fue necesario enmendar, que la acreditación como entidades de resolución de litigios en materia de consumo no fuera posible por aquellas personas que fueran empleadas o retribuidas por el empresario reclamado. De todos los países de la Unión Europea, solo en Francia se utiliza este método. Cualquier otro método parecido que se ha utilizado para esta resolución no ha sido bien acogido en España. Por tanto, pensamos que es bueno que sigamos este criterio establecido en los Estados miembros ya que pensamos que dará mayor confianza a los consumidores que viajan, a los que compran *online* y también a los que realizan diversas transacciones en diferentes mercados de la Unión Europea.

Con respecto al tema competencial, no encontramos razones suficientes para impedir que, en su ámbito territorial, sean las comunidades autónomas las autoridades competentes para la acreditación de entidades de resolución alternativa, sin perjuicio de que el Estado sea el competente para acreditar las de ámbito supraautonómico.

Nosotros creemos que esta normativa abre cauces para la resolución no judicial de litigios. El Partido Socialista, como partido de gobierno, ocupado y preocupado por la protección de los consumidores, ha desarrollado leyes y decretos desde 1983 a través de la Ley de consumo y los diferentes decretos, y seguimos trabajando para avanzar en la defensa de los derechos de los consumidores, tal y como se ha puesto de manifiesto en la mejora de este texto con la incorporación de esta normativa. De nada serviría ir avanzando en derechos si no establecemos los procedimientos para ser ejecutados, imprescindibles, por otra parte, para que cumplan los requisitos establecidos en esa normativa de imparcialidad, transparencia y, además, para que sean efectivos, rápidos y justos.

Gracias.

La señora PRESIDENTA: Muchas gracias, señoría.  
Por el Grupo Popular, tiene la palabra la senadora Riolobos.

La señora RIOLOBOS REGADERA: Muchas gracias, señora presidenta.

Señorías, quiero empezar mostrando, en nombre de mi grupo, el apoyo al Gobierno de España, agradeciendo especialmente a los partidos políticos Socialista y Ciudadanos el apoyo que han mostrado al funcionamiento de la justicia y especialmente a los jueces, los fiscales y las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado en defensa del Estado de derecho en Cataluña.

En relación con la ley que nos ocupa, que es una transposición de una directiva europea sobre la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, vamos a conseguir un gran avance con la aprobación de esta nueva ley porque va a permitir mejorar la capacidad que van a tener todos los consumidores y usuarios de España a la hora de defender sus derechos. En este sentido, 46,6 millones de españoles se van a ver beneficiados. Por lo tanto, señorías, creo que tenemos que estar muy orgullosos de que esta ley se apruebe cuanto antes y se pueda aplicar, en línea con lo manifestado por el resto de portavoces que me han precedido en el uso de la palabra.

Creemos que es muy importante dotar de este instrumento a los consumidores, que va a permitir que de una forma más rápida, más eficaz y de forma gratuita puedan defender sus derechos, especialmente en los sectores que siempre son más problemáticos, como se ha comentado, y en los cuales suele haber mayor número de reclamaciones o de quejas por parte de los consumidores. En ese sentido, los avances en las compañías aéreas y en las empresas financieras son realmente significativos.

A lo largo de esta legislatura, el Gobierno de España ha intentado garantizar el más alto nivel de protección de los consumidores. A este respecto, quiero tranquilizar a sus señorías porque en los Presupuestos de 2017 se incrementó la partida presupuestaria para consumo en un 26,83 %, y estamos convencidos de que se va a seguir incrementando en 2018. ¿A qué se han destinado fundamentalmente estos recursos? A proteger los ámbitos en los que hay más quejas, como son el sector financiero, el sector energético y el sector de las nuevas tecnologías, que, como decía antes, acumulan el máximo de reclamaciones, quejas o denuncias por parte de los consumidores. Creo que se ha avanzado mucho en la coordinación con las comunidades autónomas, que tienen una amplísima gama de competencias en materia de protección de los consumidores. Se ha trabajado muy bien con el Centro Europeo del Consumidor. Por otra parte, se está avanzando mucho en el Observatorio de Internet para garantizar la defensa de los consumidores en el comercio electrónico. Asimismo, se está potenciando la Agencia Española de Protección de Datos

para garantizar el consumo que hacemos todos diariamente en internet para que estén garantizados nuestros derechos como consumidores y usuarios de estos servicios a través de internet. También se está potenciando el Instituto Nacional de Ciberseguridad para garantizar los derechos de los usuarios. Tanto la Aecosan como el Consejo Nacional de Consumidores y Usuarios están trabajando en la defensa de los consumidores y creemos que esta Ley de resolución alternativa de litigios en materia de consumo viene a fijar algo que es importantísimo. En primer lugar, los requisitos que deben tener las entidades que van a resolver los conflictos. En segundo lugar, cómo se produce el procedimiento de acreditación de estas entidades a nivel nacional, qué obligaciones tienen estas entidades, quién es la autoridad nacional —en este caso la Aecosan— y que estos beneficios van a afectar a todos los consumidores tanto en litigios que tengan de carácter nacional como transfronterizos, que benefician no solo a los consumidores españoles, sino también a todos los consumidores europeos por extensión.

Creemos que deja claro cuál es la relación entre los consumidores y los empresarios, donde casi siempre, en todo el articulado, y sobre todo en las correcciones que se han introducido en las enmiendas del Grupo Socialista y de otros grupos tanto en el Congreso de los Diputados como en el Senado, siempre a los consumidores se les da un poco más de ventaja que a los empresarios, aunque a los empresarios se les da también las garantías de saber cuáles son sus obligaciones. Aparte de la gratuidad y de poner en su sitio a las compañías aéreas y a las entidades financieras, hay un dato muy importante, y es que la resolución de conflictos tiene un plazo máximo de 90 días, antes creo que era entre seis y ocho meses. Por tanto, hay una ventaja que es muy importante. También lo es la garantía de independencia, imparcialidad, transparencia y que sean efectivas, rápidas y justas todas estas resoluciones. En este sentido, hemos avanzado mucho y es importante que salga con el alto nivel de consenso con el que entendemos que va a salir esta ley.

Quiero agradecer al Grupo Parlamentario Socialista, y especialmente a la senadora Borau, su amabilidad, su receptividad y, sobre todo, el trabajo que han hecho para mejorar esta ley. Al Grupo Mixto, especialmente a la senadora Castilla, y al senador Marcos, de Ciudadanos, por su receptividad y porque han mejorado también con sus enmiendas esta ley. Al Grupo Parlamentario Podemos, especialmente al senador Bernal —el ponente de la ley— porque ha estado siempre muy receptivo a las sugerencias que le hemos hecho; también ellos han sido muy amables con las enmiendas que han presentado. Y, cómo no, a la senadora Ahedo, del Grupo Parlamentario Vasco, a la senadora Azamar —que no nos acompaña hoy— de Esquerra Republicana de Cataluña, y a las senadoras Rivero y Abad del PDECAT por la amabilidad que han tenido también al escucharnos en la tramitación de esta ley.

Esperemos que todo esto que vamos a aprobar vaya en beneficio, como queremos, de los ciudadanos para que esos 46,6 millones de españoles tengan cada vez más derechos y los puedan ejercer mejor.

Muchísimas gracias.

La señora PRESIDENTA: Muchas gracias, señoría.

A continuación, procedemos a la votación del informe de la ponencia con las enmiendas que han sido aprobadas.

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

La señora PRESIDENTA: Queda aprobado el dictamen de la comisión relativo al Proyecto de Ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Quiero informar a sus señorías de que los votos particulares deben presentarlos como muy tarde mañana para que poder defenderlos en el Pleno; aquellos que los quieran presentar, lógicamente.

¿Tiene algún miembro de la comisión interés especial en presentar la ley ante el Pleno, o la presento yo como presidenta? (*Asentimiento*). Muchas gracias por su confianza.

Se levanta la sesión.

*Eran las trece horas y cuarenta minutos.*