



CORTES GENERALES

DIARIO DE SESIONES DEL

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Año 2025

XV LEGISLATURA

Núm. 350

Pág. 1

DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

PRESIDENCIA DE LA EXCMA. SRA. D.^a ALDA RECAS MARTÍN

Sesión núm. 12

celebrada el lunes 9 de junio de 2025

Página

ORDEN DEL DÍA:

Comparecencia del secretario general de Consumo y Juego (Barragán Urbiola):

- Para informar sobre las líneas generales de la política de su departamento. A propuesta del Gobierno. (Número de expediente 212/000463) 2
- Para explicar sus objetivos, prioridades y líneas estratégicas de trabajo tras su nombramiento el 18 de junio de 2024. A petición del Grupo Parlamentario Popular en el Congreso. (Número de expediente 212/000233) 2

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 350

9 de junio de 2025

Pág. 2

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

COMPARECENCIA DEL SECRETARIO GENERAL DE CONSUMO Y JUEGO (BARRAGÁN URBIOLA):

- PARA INFORMAR SOBRE LAS LÍNEAS GENERALES DE LA POLÍTICA DE SU DEPARTAMENTO. A PROPUESTA DEL GOBIERNO. (Número de expediente 212/000463).
- PARA EXPLICAR SUS OBJETIVOS, PRIORIDADES Y LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE TRABAJO TRAS SU NOMBRAMIENTO EL 18 DE JUNIO DE 2024. A PETICIÓN DEL GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO. (Número de expediente 212/000233).

La señora **PRESIDENTA**: Muy buenas tardes.

Se abre la sesión procediéndose a tramitar el orden del día consistente en la celebración de las siguientes comparecencias del secretario General de Consumo y Juego: para informar sobre las líneas generales de la política de su departamento y para explicar sus objetivos, prioridades y líneas estratégicas de trabajo tras su nombramiento el 18 de junio del 2024. Las comparecencias se celebrarán acumuladamente.

El debate se desarrollará de la siguiente manera: como es habitual, los tiempos de intervención de los grupos parlamentarios serán de siete minutos para una primera intervención y de tres minutos para el turno de réplica, permitiéndose, no obstante, que la suma de diez minutos se distribuya de manera libre por parte de los portavoces en una o dos intervenciones.

Damos la bienvenida a don Andrés Barragán Urbiola, a quien agradecemos su presencia ante esta comisión, y tiene usted la palabra.

Muchísimas gracias.

El señor **SECRETARIO GENERAL DE CONSUMO Y JUEGO** (Barragán Urbiola): Muchas gracias, presidenta.

Señorías, comparezco hoy ante esta Cámara, a petición propia, desde el máximo compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas, con la intención de trasladarles el trabajo realizado en el año escaso que vengo desempeñando en mi puesto, así como los retos y tareas que aspiramos a culminar hasta el final de la legislatura.

Me centraré en esta comparecencia en los asuntos relacionados con Consumo, puesto que es lo que corresponde a esta comisión parlamentaria y es una materia en la que ha habido notables avances. Quiero iniciar mi comparecencia exponiendo el marco desde el que estamos desarrollando la política pública de consumo. La digitalización está transformando por completo las relaciones entre clientes y empresas, alterando los términos del juego y despojando a los consumidores de sus herramientas de defensa tradicionales. La clientela está ahora más indefensa, tiene menos canales de reclamación efectiva y la asimetría de información y las reglas están inclinadas del lado de las plataformas digitales. Por ello, proteger a las personas consumidoras es, más que nunca, defender la igualdad, la transparencia y la justicia en el mercado, como garantía para proteger el ejercicio de su libre elección. Por tanto, las políticas de consumo han pasado a ser una parte fundamental de la política económica. Del mismo modo que lo han sido las políticas de competencia, cruciales para hacer frente a los retos de la digitalización en la relación empresa-empresa. Estas herramientas complementarias de la política económica, competencia y consumo, responden a una misma lógica: asegurar que las reglas del juego sean claras y justas; disciplinar el mercado para proteger a quienes cumplen las reglas del juego y, en última instancia, sancionar a quienes no las cumplen. Porque es definitorio del Estado de derecho y de la garantía de libertad que nadie esté por encima de la ley por poderoso que sea. El gran reto de esta orientación de las políticas públicas de consumo es dar respuesta a la nueva realidad digital, en la que muchos de los abusos ya no están en esta o aquella conducta de una empresa, sino en un nuevo entorno digital, en el que la posición de abusos se hace estructural e invisible a través de diseños predeterminados y algoritmos. Las nuevas aplicaciones nos impulsan, cada vez más, a patrones automatizados que moldean nuestra experiencia como usuarios, sin que lo sepamos, y también prefiguran una tendencia a conseguir cobrar más por los mismos servicios. Por tanto, se trata de orientar las políticas públicas de consumo hacia el propio funcionamiento de los mercados digitales. Por eso, la política de consumo debe dar ese paso decisivo: supervisar no solo lo que se ofrece, sino cómo se ofrece. Con este marco general de un entorno económico mediado por tecnologías opacas y plataformas dominantes, la protección de las personas

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 350

9 de junio de 2025

Pág. 3

consumidoras exige vigilancia constante, capacidad de intervención con nuevas formas de regulación y sanciones disciplinarias.

Les pondré un ejemplo claro, en los últimos meses hemos vivido situaciones que han puesto a prueba, de forma contundente, la capacidad de las instituciones para responder con rapidez y firmeza ante las emergencias. La catástrofe provocada por la dana en Valencia el pasado octubre no solo dejó un reguero de destrucción material, sino que también reveló, con toda crudeza, cómo ciertas prácticas de personalización algorítmica de precios podrían convertirse, en contextos de emergencia, en un instrumento de abuso para sacar beneficio económico privado aprovechándose de la situación. Desde el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 impulsamos una reforma normativa pionera. A través de un real decreto ley, que fue convalidado en esta Cámara, modificamos la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios para que, en situaciones calificadas como emergencias de protección civil, las empresas que aplican precios personalizados de forma automatizada no pudieran incrementar sus tarifas aprovechando la urgencia, la necesidad o la vulnerabilidad de las personas consumidoras. No se trató únicamente de una respuesta puntual ante un desastre concreto, sino que es el inicio de un cambio estructural, una política de consumo capaz de intervenir sobre los mecanismos más sofisticados de fijación de precios y de discriminación algorítmica, que operan de manera opaca en los entornos digitales. Hemos conseguido prohibir que los precios que sean dinámicos y personalizados puedan aumentar como consecuencia de una mayor demanda en contextos de emergencia, riesgo o necesidad. Ese cambio legal ya se ha demostrado eficaz en otras situaciones de crisis, como en el apagón eléctrico del pasado mes de abril. En aplicación de la nueva normativa, el ministerio abrió una investigación a los servicios VTC por presuntas subidas abusivas de precios dinámicos durante la declaración de emergencia. Lo hizo desde una convicción firme: una emergencia no puede convertirse en una oportunidad de negocio. Es decir, no es lícito que, cuando millones de españoles que trabajan en las afueras de las grandes ciudades buscaban un vehículo para llegar lo antes posible a recoger a sus hijos e hijas del colegio el día del apagón, permitamos que un sistema automatizado, programado para subir los precios cuando haya alta demanda, aproveche la enorme angustia y vulnerabilidad de estas personas en estas circunstancias para elevar los precios. No podemos considerar lícito el enriquecimiento abusivo en situaciones de urgente necesidad que nos sitúan, a cualquiera que las sufra, en una enorme vulnerabilidad. Detectado el abuso, actuamos normativamente, lo que nos permitió luego intervenir en el apagón. Creo que queda claro en este ejemplo nuestro enfoque: vigilancia constante, capacidad de intervención y nuevas formas de regulación y, si llega a darse el caso, sanción. Desde la premisa de que ni las empresas ni los algoritmos están por encima de la ley, porque todo actor de mercado, también en el entorno digital, debe regirse por principios de legalidad, equidad y transparencia.

Pero estos desafíos no se limitan a las situaciones de crisis, la lógica de funcionamiento de muchas plataformas tiende a consolidar posiciones dominantes, a condicionar las elecciones mediante técnicas opacas y a extraer rentas sin aportar un valor añadido real. No basta con sancionar por el engaño, es necesario reequilibrar el poder entre la empresa y la ciudadanía que, repito, garantice que la persona consumidora y usuaria sea plenamente libre de sus decisiones. Este es el enfoque que hemos venido defendiendo en los ajustes normativos que hemos impulsado y los que queremos culminar en esta legislatura. Este también es el enfoque de la regulación europea, como la Ley de Servicios Digitales o el Reglamento de Mercados Digitales, que, en el ámbito de la economía digital, no solo vigilan el contenido, sino que regulan también el funcionamiento de las plataformas y su arquitectura algorítmica. Estos avances se realizan sin perjuicio de actualizar y revisar las herramientas tradicionales, como estamos haciendo en las juntas arbitrales, en el registro de entidades de consumo, en el etiquetado accesible, en la seguridad general de los productos, en la regulación de las acciones colectivas o en el crédito al consumo, que son ejemplos de normativas que hemos venido adaptando, tanto en el ámbito estatal como en el comunitario, a un nuevo marco de relaciones de consumo y que esperamos concluir en esta legislatura.

Por tanto, la política de consumo no puede limitarse a corregir abusos puntuales, sino que debe de ser una palanca estructural para redistribuir poder, proteger a los más vulnerables y garantizar condiciones justas para todo el mundo. Porque solo si defendemos los derechos de las personas allí donde las asimetrías son mayores, en los entornos más complejos, pero también en las necesidades más básicas, estaremos reforzando verdaderamente su capacidad de elección y libertad. Esta nueva forma de entender la política de consumo exige anticipación, y esta es una labor fundamental de la vigilancia del mercado que llevamos a cabo. Aquí quiero destacar el papel que desempeñamos, tanto en la Red Europea de

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 350

9 de junio de 2025

Pág. 4

Protección al Consumidor como en la red internacional ICPEN, que desarrollan labores de vigilancia de mercado, entre las que se pueden destacar las actuaciones recientes frente a las prácticas comerciales de empresas como Shein o Temu.

Además de los casos ya mencionados, se ha intervenido en otros sectores clave del consumo digital. En el comercio electrónico, el ministerio rastreó más de 1100 productos en las principales plataformas de distribución, durante las campañas de rebajas y Black Friday, con el objetivo de detectar prácticas engañosas como: falsas ofertas, simulación de escasez o precios inflados. Estas actuaciones han dado lugar a varios procedimientos sancionadores. En paralelo, se han iniciado o instruido expedientes en ámbitos muy diversos, desde servicios postales, bancarios y ferroviarios, hasta espectáculos o alquiler de vehículos, incluyendo incumplimientos en el plazo legal de garantía o el cobro de gastos de gestión abusivos. También se ha actuado contra empresas que se negaban a aceptar pagos en efectivo, a pesar de estar legalmente obligadas a ello, una práctica que afecta especialmente a las personas mayores o en situación de exclusión digital. El ministerio ha desplegado, igualmente, mecanismos orientados a corregir las conductas de forma preventiva o voluntaria, en varios procedimientos se han alcanzado acuerdos de terminación convencional, siempre que las empresas hayan asumido compromisos suficientes para cesar en la infracción y evitar su repetición en el futuro. En otros casos se han utilizado notas informativas como herramienta de disciplina preventiva. Así ocurrió, por ejemplo, tras el rastreo de más de cien *influencers* que publicaban contenidos publicitarios sin identificarlo, vulnerando la normativa de protección al consumidor. Antes de iniciar sanciones se optó por una intervención pedagógica que advirtiera y corrigiera la conducta. También hemos reforzado la vigilancia frente a prácticas que, aunque estén normalizadas, vulneran derechos fundamentales. Así ha ocurrido con actuaciones frente a la publicidad ilícita dirigida a menores, las rebajas ficticias, los cobros abusivos o la ausencia de canales de atención al cliente accesibles. En todos estos casos la intervención ha tenido un objetivo común: asegurar que ninguna persona quede desprotegida por su edad, por su renta o por la impotencia de no ser atendido.

Pero no basta con vigilar, cuando se vulneran los derechos de las personas consumidoras hace falta también una autoridad pública que pueda actuar con firmeza. Sin embargo, hasta hace poco tiempo esto no era así, porque nadie tenía capacidad suficiente. Desde hace solo tres años, desde que se aprobó la Ley 23/2022, se dotó a la Administración General del Estado de competencias sancionadoras directas en materia de consumo en aquellos casos en los que las infracciones afectasen de manera generalizada a consumidores de más de una comunidad autónoma. En desarrollo de ese marco se constituyó en el ministerio una unidad de inspección y procedimiento sancionador. Su cometido era claro: intervenir allí donde las autoridades autonómicas, por limitación territorial o jurídica, no podían hacerlo. Hoy empezamos a ver los primeros resultados de esa modificación legal y hoy constituye ya una herramienta imprescindible para hacer frente a los fraudes masivos, muy especialmente en el entorno digital y en sectores donde operan plataformas internacionales con gran capacidad de influencia y baja exposición al cumplimiento normativo. En este tiempo se han tramitado más de 500 denuncias, se han abierto 447 investigaciones y se han iniciado 50 procedimientos sancionadores. Más allá de las cifras, lo relevante es que, por fin, existe una capacidad real para actuar y garantizar que las infracciones no queden impunes. Este nuevo marco ha permitido intervenir en sectores clave donde las prácticas abusivas eran persistentes, generalizadas y toleradas durante demasiado tiempo. La acción sancionadora no responde a una lógica punitiva, sino a la necesidad de restablecer la legalidad, corregir desequilibrios estructurales y proteger a quienes se encuentran en una posición de mayor vulnerabilidad.

El caso más mediático ha sido la defensa de las personas consumidoras frente a los abusos de las aerolíneas de bajo coste que operan en nuestro país. Tras un procedimiento riguroso y garantista se impusieron sanciones históricas por valor de casi 179 millones de euros por conductas desleales: el cobro por llevar equipaje de mano, los pagos adicionales a personas con movilidad reducida o a menores para reservar asientos contiguos, el recargo desproporcionado por imprimir una tarjeta de embarque en el aeropuerto o la negativa a aceptar pagos en efectivo. Todas estas prácticas vulneran derechos básicos, atentan contra la transparencia de precios y distorsionan la competencia en perjuicio de las empresas que sí cumplen la ley. A pesar de la importante cuantía económica de las sanciones, lo más significativo es que estas resoluciones incluyeron también una sanción accesoria que obliga a cesar en la conducta ilegal. Ya no basta con pagar la multa y seguir incumpliendo, ahora hay que cumplir. La actuación del ministerio, en este caso, ha contado con un amplio respaldo de consumidores también del ámbito internacional, con el apoyo de organizaciones de más de treinta países, coordinadas a través de la Organización Europea de

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 350

9 de junio de 2025

Pág. 5

Consumidores, reconociendo a España como un referente en la protección de los derechos de los pasajeros en el transporte aéreo. También quiero resaltar el respaldo de la Fiscalía de la Audiencia Nacional al personarse en defensa de los derechos de las personas consumidoras en los recursos que han presentado las aerolíneas.

Voy a concluir con el problema que guía nuestras prioridades en el último año, que no es otra que la principal preocupación de la ciudadanía, y así debería ser en todas las Administraciones. En estos momentos nadie puede discutir que la mayor preocupación en España, que está abriendo una brecha de desigualdad que amenaza con convertirse en una profunda crisis social, es el acceso a la vivienda. Todas las Administraciones debemos, desde nuestros ámbitos competenciales, priorizar esta cuestión. Así lo hemos hecho desde el ministerio en el último año y llamamos a todas las Administraciones a hacerlo ofreciendo nuestra colaboración. No somos el órgano responsable de la política de vivienda en su conjunto, pero hemos actuado con decisión en el marco de nuestras competencias y allí donde se vulneran los derechos de inquilinos o se distorsionaba el funcionamiento del mercado. Una manifestación especialmente grave de esta distorsión del mercado de la vivienda es la proliferación de anuncios de viviendas turísticas que no cumplen con la normativa. Desde el ministerio se ha realizado un rastreo masivo en plataformas digitales que permitió detectar más de 65 000 anuncios sin licencia en todo el territorio nacional. Esta actividad ilícita vulnera la normativa, encarece la vivienda habitual y genera una competencia desleal con quienes cumplen la legalidad. Por ello, se ha instado a la retirada de esos 65 000 anuncios, porque detrás de cada uno de ellos había antes un hogar de una familia de este país. Creo que es importante recordar que, frente a los recursos interpuestos por la plataforma Airbnb para no dar cumplimiento al requerimiento del ministerio de retirar los anuncios, el Tribunal Superior de Justicia de Madrid ha instado igualmente a la plataforma a la retirada inmediata de los primeros 5000 anuncios. Además, se han abierto procedimientos de infracción contra empresas gestoras de pisos turísticos, que falseaban la información en sus anuncios, presentándose como particulares, cuando en realidad eran empresas que gestionaban cientos de pisos. Estas prácticas se amparan en la opacidad del entorno digital, donde hasta ahora nadie entraba a supervisar, y no por falta de competencias. Esto ha ocurrido porque muchas Administraciones públicas lo han tolerado. Hay que reclamar responsabilidades políticas por los pisos turísticos ilegales en cada lugar. También se está actuando frente a los abusos cometidos por agencias inmobiliarias en los contratos de arrendamiento. Entre otras prácticas, se ha detectado la imposición de comisiones ilegales o la obligación de contratar servicios no deseados. En este caso, tras una investigación iniciada en octubre de 2024, ya se ha abierto un expediente sancionador.

En conclusión, expuestas las tres líneas generales de actuación de la política pública de consumo: regulación, vigilancia y sanción, quiero reiterar que todo ello lo hacemos bajo una estrecha coordinación y colaboración con todas las Administraciones, con las asociaciones de consumidores y con las autoridades europeas. Por eso, quiero invitarles, igualmente, al debate en torno a la nueva orientación general de esta política pública que tengo el honor de dirigir. Debemos consolidar la política pública de consumo como una herramienta imprescindible para enfrentar desigualdades reales, que ya no solo actúe frente a abusos de casos puntuales, sino que nos permita intervenir sobre las condiciones estructurales que afectan al bienestar y a la dignidad de las personas. Desde el convencimiento de que a todos los presentes nos une la voluntad de proteger las condiciones para ejercer la libre decisión y los derechos de la ciudadanía española ante el abuso de cualquier empresa, les invito a colaborar, a contribuir y a aportar propuestas que nos ayuden a reforzar nuestra tarea. En este momento de transformación económica, digital y climática, la política de consumo se torna en una política pública decisiva.

Muchas gracias. **(Aplausos)**.

La señora **PRESIDENTA**: Muchísimas gracias.

Tras la intervención del señor secretario general, tienen la palabra los portavoces de los grupos parlamentarios. Por favor, si alguien va a acumular la intervención en diez minutos háganoslo saber.

¿Por el Grupo Parlamentario Mixto? **(Pausa)**. No está.

¿Por el Grupo Parlamentario Vasco (EAJ-PNV)? **(Pausa)**. Tampoco está.

¿Por Bildu? **(Pausa)**. Tampoco está.

¿Por Junts per Catalunya? **(Pausa)**. Tampoco está.

¿Por el Grupo Republicano? **(Pausa)**. Tampoco está.

Tiene la palabra, por el portavoz del Grupo Parlamentario Plurinacional SUMAR, el señor Alonso.

Gracias.

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 350

9 de junio de 2025

Pág. 6

El señor **ALONSO CANTORNÉ**: Muchas gracias, presidenta.

Bienvenido, señor Barragán. Sobre todo, quiero agradecerle su intervención, porque nos sitúa en una nueva realidad del quehacer del Ministerio de Consumo, que ya se inició en la pasada legislatura y que ahora empieza a recoger sus frutos. Estamos en el siglo XXI y la preocupación de los consumidores ya no se centra en los bazares de Todo a 100, sino que ha cambiado radicalmente. Eso es de agradecer, porque desgraciadamente el transtrán de muchas Administraciones nos hacían ver que no pasaban de esa barrera o de esa puerta. El consumo, usted lo ha dicho, es una palanca estructural para redistribuir poder, y para nosotros eso es fundamental. Cuando hablaba precisamente de lo que se hacía anteriormente, estamos hablando de los juguetes y de los cachivaches que, sin regulación de la CEE, que ya ha ido mejorando, eran el objetivo de las Administraciones de consumo.

Todo ha cambiado, porque en este mundo todo ha cambiado. Ahora la regulación ya es mucho más sencilla, las retiradas del mercado, que suman miles de juguetes y de aparatos y de cachivaches, como decía antes, ya no son tan abusivas como eran mucho antes y hemos de entrar en otra realidad de consumo. Hoy el problema de la sociedad está en la publicidad engañosa, como usted decía, en los abusos de todo tipo de cláusulas, también bancarias; en los servicios esenciales; en las llamadas intrusivas; en el comercio electrónico, como usted ha referido reiteradamente; en los *youtubers*, en los *influencers*, que muchos son charlatanes del siglo XXI y de la nueva tecnología, y, por supuesto, en el algoritmo, en manos de empresas que, sin escrúpulos, se dedican a piratear con la bandera, que antes era de la calavera y de los dos huesos y ahora es de los paraísos fiscales. Hablando de piratas, los *lobbies* de las aerolíneas parece que han ganado una pequeña batalla en la Unión Europea, con nocturnidad y alevosía. Por suerte, creo que la situación ahora se traslada al Parlamento Europeo. En el Parlamento Europeo, nuestros colegas, de todos los partidos aquí presentes, tendrán la oportunidad de ponerse al lado de los piratas, como les digo, o de ponerse al lado de los consumidores. Era una voluntad abusiva sobre los usuarios y solamente España, Alemania y otros países se han puesto enfrente de esa situación. En las próximas semanas, como les decía, veremos cuál es la respuesta en el Parlamento Europeo. Pero la primera batalla la hemos ganado, porque antes nadie —nadie— hablaba de las maletas de cabina, y ahora es un tema que se ha puesto encima de la mesa. Por fin, los usuarios han tenido una voz, en este caso representada por el Gobierno España, por el Estado español, que ha puesto encima de la mesa una problemática que afectaba a todos los consumidores de Europa y que única y exclusivamente, en algún momento, en Italia o en algún lugar de Europa se había reclamado esa situación. Porque el problema no está en el hecho de la maleta de cabina, el problema es que cada una de las compañías —y, en este caso, una en concreto— marcaba el tamaño de la maleta que le podía interesar, variándolo a lo largo de los años. Te comprabas una maleta y al cabo de los años o al cabo de los meses te volvían a cambiar esa medida, y así sucesivamente. El mercado se tiene que regular y lo hemos de marcar nosotros, no exclusivamente una compañía aérea en particular. Decía que este trabajo es un trabajo previo. Un trabajo previo del que hoy me enorgullezco mucho, gracias a la gente de las Islas Baleares, a un gran equipo que tuvimos en la Dirección General de Consumo, en la Consejería de Salud y Consumo. Gracias a eso y gracias también al trabajo de los usuarios, en este caso de las asociaciones, de FACUA, de OCU, de ASUFIN, de todas, que pusieron en frente esa problemática en el Ministerio de Consumo. Después, lo que usted ha señalado aquí, que creo que es importantísimo, la voluntad política y, por supuesto, la aprobación de la Ley 23/2022, que hizo posible que no fueran exclusivamente las comunidades autónomas las que pudieran o tuvieran voluntad sancionadora en el supuesto de incumplimiento. Como decía, ahora veremos quién vota a favor del CEO de Ryanair y quién vota a favor de los consumidores, lo veremos muy pronto.

Le preguntaría: ¿cuáles son los siguientes pasos que tiene previsto el ministerio para seguir trabajando y batallando por esta justicia en el tema de las aerolíneas? Con referencia al algoritmo —y seguiríamos ya en el aire—, ¿de qué forma piensan ustedes incidir en el abuso que se produce con los precios dinámicos en el tema de las aerolíneas con los billetes y, sobre todo, en el tema de referencia a las islas? Aun teniendo en cuenta que el 75 % está bonificado gracias a la política del Estado, y en este caso del Ministerio de Transporte. Por ejemplo, los billetes entre islas, pero no exclusivamente, para aquellos ciudadanos que viven en las islas se han disparado al alza. La insularidad, desde mi punto de vista, desde el punto de vista del Grupo de SUMAR, también es una vulnerabilidad. Por tanto, creo que aquí habría posibilidad de que, igual que se ha producido con la dana o con el apagón, se pudiera regular en algún momento esos abusos que todo el mundo sabe que son ciertos, pero que difícilmente se pueden demostrar, porque, efectivamente, en este caso, las empresas trabajan muy bien con el

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 350

9 de junio de 2025

Pág. 7

algoritmo. ¿Cómo piensa poner coto a ese abuso, que además es una transferencia económica ventajosa de los presupuestos del Ministerio de Transportes hacia las aerolíneas? Es una partida que casi ya es segura por parte de las aerolíneas y, efectivamente, como el 75% es de la cuenta del Estado, es un beneficio fácil.

Otra serie de iniciativas, que ya en su momento iniciamos en Baleares y que ahora cobran especial importancia, es lo que usted acaba de relatar sobre el tema de las cláusulas abusivas en el principal problema que tenemos en este país, que es el de la vivienda. Nuestra experiencia, desgraciadamente, no fue muy positiva. ¿Por qué no fue muy positiva? Primero, porque, al igual que ustedes, aunque creo que ustedes están en peores condiciones a nivel de personal, aunque el personal que conozco es de magnífica cualificación, por lo cual le felicito, pero, desgraciadamente, tienen el personal que tienen. Nuestra experiencia nos demostró que era muy difícil encontrar el abuso y eso que el 95%, por no decir el 100% de las de las empresas —sumaré el tiempo, porque veo que me estoy comiendo el tiempo—, incumplían y tenían alguna cláusula tonta, y casi todas hacían referencia al fuero. Pero claro, el problema está en que nos presentaban documentos en blanco, documentos tipo, nunca ninguno firmado. ¿Qué ocurre? Que, lógicamente, los firmados no los enseñan. Tendríamos que buscar la fórmula para que los contratos que sí fueron firmados pudieran ser expuestos, pero protegiendo la identidad de los inquilinos. Por otra parte, creo que tendríamos que buscar otra fórmula porque a nosotros nos pasó: solamente conseguimos que un inquilino pusiera una denuncia. Fue una periodista de reconocido prestigio, la que puso la denuncia. En ese caso era un fondo buitre y conseguimos que no hiciera la tropelía que quería hacer, pero, efectivamente, cuando se acabó el contrato esta periodista tuvo que buscar otro piso. Por tanto, tenemos que buscar la fórmula para que, ante los abusos, puedan ser prorrogados los contratos, aparte de que se impongan sanciones.

Y para ir acabando, porque me he comido el tiempo muy rápido, quería también plantearle el tema —usted lo ha planteado— de Airbnb y de todas las posibles denuncias que tenemos que hacer todos, porque aquí todos somos inspectores de consumo. Como usted bien ha dicho, hay gente que desgraciadamente no ha cumplido con ese deber. Igualmente, también hay que reconocer que sí que hay comunidades y que hay Administraciones —como el Ayuntamiento de Barcelona, el Consell de Ibiza, por decir diferentes colores políticos— que sí que están actuando. Y, por tanto, quiero felicitarles. Insisto en que creemos que la denuncia de los pisos turísticos ilegales que en estos momentos hay es uno de los elementos fundamentales hoy en día. Si no solucionamos ese problema, el acceso a la vivienda en las ciudades y poblaciones turísticas será una quimera. Si no buscamos la fórmula para que se vayan suprimiendo —en su gran mayoría en las zonas muy tensionadas— el acceso a la vivienda pública y un acceso a vivienda asequible será cada vez más difícil.

Y ya para acabar —ahora sí— le quería poner en conocimiento una situación que a usted le desborda porque no es de su competencia, pero que, ya que tengo la oportunidad de que salga en el *Diario de Sesiones*, quiero que se conozca. Desgraciadamente, ha habido un cambio en la atención al cliente del Banco de España —y tenemos aquí al lado a los representantes del Banco de España (**señala hacia la sala contigua donde se celebra en ese momento una sesión de la Comisión de Economía, Comercio y Transformación Digital en la que comparece el gobernador del Banco de España**)—, un cambio a peor. Querríamos trasladar esta inquietud, porque durante un tiempo cumplió perfectamente con los intereses de los consumidores simplemente aplicando la legalidad y, desgraciadamente, últimamente se está poniendo a merced de los servicios jurídicos de la banca. Por tanto, el que nos tiene que defender —en este caso, el Banco de España— no puede ser que no nos defienda.

Y acabo dándole las gracias. Ha sido un placer. Creo que están haciendo un grandísimo trabajo que hay que reconocer al ministro, a ustedes y a todo el equipo que, como he dicho antes, es un gran equipo. Escaso, pero un gran equipo.

Muchas gracias. **(Aplausos)**.

La señora **PRESIDENTA**: Muchísimas gracias.

Tiene la palabra el Grupo Parlamentario VOX. Señora De Meer.

La señora **DE MEER MÉNDEZ**: Muchas gracias, señora presidenta.

Bienvenido, señor secretario de Estado.

Como miembro del Gobierno, viene usted a rendir cuentas en esta comisión para que los miembros de los grupos parlamentarios podamos controlarle. Y para eso estamos aquí.

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 350

9 de junio de 2025

Pág. 8

Voy a mencionar dos aspectos. En primer lugar, quisiera hablar sobre el asunto del apagón. ¿Por qué? Porque ha hablado usted del apagón y ha hablado de las actitudes de abuso que se produjeron durante el apagón y de la necesaria regulación para que no vuelvan a suceder en situaciones de extrema vulnerabilidad, como lo es ese aprovechamiento de unos pocos. Pero a mí, aparte de ver esos golpes de pecho, me encantaría que hubiera algo de autocrítica por parte del Gobierno y algo de sensibilidad cuando hablamos de asuntos como ese, como el del apagón. Porque el apagón no fue una tormenta, yo creo que usted estará de acuerdo conmigo en que cualquiera que mire con ojos cristalinos la realidad, sin ninguna venda y sin ningún sectarismo, puede coincidir en que no fue un hecho fortuito que sucediese, como una lluvia o una tormenta. El apagón que vivimos en nuestro país hace escasas semanas fue consecuencia de una serie de políticas aplicadas por una serie de políticos. De verdad que me encantaría que, cuando se hiciese referencia a un asunto tan sensible como ese por parte de servidores públicos —que quieran o no están en un Gobierno que tiene responsabilidad en lo que sucedió— al menos hubiera algo de sensibilidad. Y si no algo de sensibilidad, por lo menos no tantos golpes en el pecho porque «otros lo hicieron mal, pero nosotros lo hicimos fenomenal». Por lo tanto, quisiera saber si por parte del secretario de Estado existe algo de autocrítica en esta circunstancia, al margen de la concreción de lo que el señor secretario de Estado ha venido a traer.

Además, por lo que ha dicho la señora presidenta, usted, si no lo he entendido mal, lleva un año en el cargo. Por lo tanto, lleva un año perteneciendo a ese Gobierno y es responsable de situaciones como esa. ¿Por qué? Porque creo que aquí, entre estas paredes, tenemos que hablar claro y tenemos que señalar determinadas políticas que han tenido consecuencias para la gente vulnerable. Usted ha hablado durante muchísimo tiempo —y además quiero creerme su preocupación— sobre las vulnerabilidades de determinadas personas en nuestra sociedad. De verdad, quisiera creerme esa preocupación sobre aquellos que sufren también políticas del Gobierno al que usted pertenece. También precisamente, aunque sea por coherencia, aquí se ha hablado de empresarios sin escrúpulos que han hecho determinadas prácticas llamadas intrusivas. Estoy de acuerdo en que existen individuos o corporaciones que han ejecutado prácticas sin escrúpulos, pero insisto en que si el político que está hablando de ese tercero que ha ejecutado prácticas sin escrúpulos es el mayor responsable de que esos vulnerables estén sufriendo lo que están sufriendo, yo creo que el que es sin escrúpulos es precisamente ese político.

Y la segunda cuestión a la que quería referirme era sobre que si también es verdadera —como a la luz de los micrófonos hoy ha parecido— su preocupación por la vulneración de los derechos básicos de los ciudadanos, en su caso, de los consumidores. Quisiera saber también su opinión al respecto de esa vulneración de derechos básicos que se produce todos los días en nuestro país y en la que parece que ustedes, como son el Gobierno, como son la Administración pública, en definitiva, también omiten y silencian permanentemente. Me refiero a la vulneración de derechos básicos y elementales que sufren todos los días sus conciudadanos, señor secretario de Estado, por ejemplo para la obtención de una cita para renovar el Documento Nacional de Identidad, para hacer los trámites en la Seguridad Social, o los trámites para los papeles de la pensión, para hacer los trámites que tengan que hacer los autónomos o las pymes con la Agencia Tributaria, para cualquier burocracia en el Registro Civil, los trámites para las licencias de actividad, las licencias comerciales, o debido a las dilaciones en la justicia. Tenemos que ser conscientes de que hay toda una serie de cosas que les implican a ustedes, que les interpelan a ustedes, que dependen de ustedes porque son la Administración pública, en definitiva. Sin embargo, están permanentemente poniendo esa lupa en la actividad privada, como si ustedes fueran una especie de ente superior, cuando ustedes son también violadores de esos derechos básicos y fundamentales de los conciudadanos, de sus conciudadanos, secretario de Estado. Porque cada retraso, cada dilación, cada trámite de burocracia imposible resulta una vulneración de un derecho si cabe mayor que aquel que recibe una llamada intrusiva de determinada multinacional. Me parece que, en la escala de valor, es bastante más importante el conciudadano que se ve imposibilitado y desprotegido totalmente ante un trámite administrativo. Quisiera saber si esa preocupación de la que usted ha venido aquí a hacer alarde es real o no. Y, si fuera real, me encantaría que pudiese compartir aquí cuál es su sentir sobre esas vulneraciones de derechos básicos que existen en el ente al que usted pertenece, la Administración pública.

Muchas gracias.

La señora **PRESIDENTA**: Muchísimas gracias.

Tiene la palabra, por el Grupo Parlamentario Socialista, la señora Cobo.

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 350

9 de junio de 2025

Pág. 9

La señora **COBO PÉREZ**: Gracias, presidenta.

Señorías, buenas tardes. Y bienvenido, señor Barragán, secretario de Estado de Consumo y Juego, a esta comisión.

El compromiso del Gobierno con la defensa de los derechos de los consumidores, adaptándose a los retos actuales y promoviendo un consumo más justo, transparente y sobre todo sostenible, se refleja en todas las actuaciones llevadas a cabo desde el Ministerio que tiene encargado específicamente este cometido. Las actuaciones que se han llevado a cabo demuestran ese compromiso real con las personas consumidoras y especialmente con las personas vulnerables.

Quisiera detenerme en siete actuaciones que, desde su ministerio y desde su competencia en consumo y juego, han ido realizando. La primera es la protección frente a subidas abusivas de precios en contextos de emergencias, que usted ha relatado. Este Gobierno aprobó un real decreto ley que impide que las empresas eleven de forma automatizada los precios en contextos de emergencia como el vivido durante la dana, protegiendo así a los usuarios de abusos en momentos de especial vulnerabilidad. La norma, ya hemos dicho, afecta a servicios como puede ser los VTC o alojamientos *online* y también limita los precios en la venta de vehículos dentro del Plan Reinicia Auto+, asegurando que no superen los existentes antes del 28 de octubre.

Otra actuación son las medidas contra las prácticas abusivas en el mercado de la vivienda. Se han incoado expedientes sancionadores a grandes inmobiliarias y plataformas de pisos turísticos por cláusulas abusivas y prácticas engañosas y se han identificado más de 15 000 pisos turísticos ilegales en Madrid y 7 000 en Baleares, y se ha exigido la retirada de sus anuncios. Todo ello con una finalidad, que es proteger a las personas consumidoras en el acceso a la vivienda y con el objetivo de garantizar que la vivienda, como un derecho básico, no sea objeto de un abuso comercial.

Me voy a referir también a la defensa que han hecho su ministerio y su Secretaría de Estado de Consumo de una alimentación saludable en la infancia. Este Gobierno ha aprobado el real decreto de comedores escolares saludables y sostenibles, impulsado por su ministerio. Esta norma garantiza que todos los centros escolares ofrezcan cinco comidas saludables a la semana, fomentando el consumo diario de fruta y verdura fresca, pescado, legumbres y cereales integrales. Todo ello con un objetivo: reducir las desigualdades —usted mismo lo ha dicho en su intervención—, combatir la obesidad infantil y asegurar el derecho de todos los niños y niñas a una alimentación sana y sostenible, vinculando la salud infantil a la justicia social y también al sector primario.

Quisiera también citar las medidas de control de prácticas comerciales abusivas, a las que usted ha hecho referencia. Se han impuesto sanciones, como bien ha dicho, por casi 179 millones de euros a cinco aerolíneas por cobrar por el equipaje de mano o por la selección de asiento. Se ha investigado a empresas y se las ha sancionado por falsas rebajas en el Black Friday, donde se detectaron prácticas engañosas en el 70 % de los casos analizados.

También quisiera citar la actuación del refuerzo del control en el entorno digital. Como bien ha dicho, se va a reforzar el control sobre la personalización de precios en línea y la transparencia de los algoritmos. Según ha anunciado su ministerio, el Gobierno va a regular el uso de algoritmos en la personalización de precios y publicidad, y esta regulación exigirá transparencia en los criterios que utilizan las empresas, prohibiendo aquellos que sean discriminatorios o que exploten situaciones de urgencia o vulnerabilidad. Con ello, se va a reforzar la protección de los consumidores frente a prácticas digitales abusivas, se promueve una mayor coherencia en el uso de datos personales y se garantiza el derecho a una información clara y veraz.

Quisiera citar también las acciones frente a emergencias como la dana, articulando un mecanismo excepcional de coordinación para que las oficinas municipales de información al consumidor, en cualquier punto del Estado, puedan atender a las personas damnificadas con independencia de su ubicación geográfica. Una red solidaria y eficaz al servicio de la ciudadanía. Además, se ha elaborado una guía específica de derechos para las personas afectadas, incluyendo moratorias de pago, suspensión de alquileres y reclamaciones exprés en oficinas municipales.

Por último, quisiera citar el apoyo de su ministerio al asociacionismo de consumidores. Se ha apoyado la actividad asociativa, promoviendo que las organizaciones cuenten con estructuras sólidas que les permitan realizar con eficacia las funciones de representación, no solo de sus asociados, sino también de los intereses generales de los consumidores y usuarios de todo el Estado español. Se ha aprobado un proyecto de ley para agilizar el procedimiento judicial frente a conductas empresariales ilícitas, facilitando que las asociaciones de consumidoras puedan ejercer acciones colectivas de forma mucho más efectiva.

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 350

9 de junio de 2025

Pág. 10

Y, por último, quisiera citar una materia: el juego. El compromiso de este Gobierno en proteger a los usuarios del juego *online*, promoviendo un entorno más seguro y responsable, se ha sustanciado en acciones como la aprobación del real decreto que refuerza la protección de las personas jugadoras más vulnerables y obliga a los operadores a crear entornos de juego más seguros. Garantiza un marco de políticas de protección ante los riesgos del juego a nivel estatal, que prevenga comportamientos problemáticos y aumente la supervisión y el control de las operadoras. Dentro de ese ámbito, no podemos permitir que el juego *online* se convierta en una puerta de entrada al fraude y al robo de identidad, y esta es una cuestión no solo de seguridad digital, sino también fiscal y personal que exige compromiso, vigilancia y responsabilidad. Por eso, animo a continuar desarrollando actuaciones en este sentido en su ministerio.

Y, para terminar mi primera intervención, me gustaría preguntarle, señor Barragán, sobre las acciones que tiene previsto desarrollar desde el ministerio en cuatro aspectos en los que mi grupo parlamentario ha sido especialmente activo en lo que llevamos de legislatura: el fortalecimiento del sistema de resolución alternativa de litigios de consumo; la reduflación; las campañas publicitarias que afectan a la conciencia fiscal de los contribuyentes —me estoy refiriendo al «Día sin IVA»—, y el consumo sostenible.

Muchas gracias. **(Aplausos)**.

La señora **PRESIDENTA**: Muchísimas gracias.

Tiene la palabra, por el Grupo Parlamentario Popular, el señor Argüelles.

El señor **ARGÜELLES GARCÍA**: Gracias, presidenta.

En primer lugar, me gustaría pedir disculpas al secretario de Estado y a todos los compañeros, porque, debido a un retraso de hora y media en el avión, he tenido que escuchar a través de los servicios de la Cámara su intervención.

Gracias por su presencia hoy aquí. Ha pasado casi un año desde su nombramiento y esta es su primera comparecencia. El Grupo Popular le había pedido su comparecencia y creemos que ya era hora.

Lamentablemente, llega aquí sin ningún tipo de avance en lo que respecta a su gestión en este año y a la gestión del Ministerio de Consumo en toda esta legislatura y en la anterior. La realidad es clara, el ministerio ha fracasado en su tarea fundamental, que es legislar, y fue creado únicamente como una concesión política dentro de la coalición de gobierno, no como un instrumento eficaz para proteger a los ciudadanos. Hoy en día, no han aprobado ni una sola ley propia, no existe una agenda legislativa concreta y los pocos anuncios que hacen se quedan en titulares sin contenido. Ustedes dan por hecho que sus anuncios entran en vigor con el mero anuncio. Hoy nos ha hablado aquí de problemas con el comercio digital, de precios dinámicos. Nosotros creemos que no solo en el caso de emergencia hay que avanzar muchísimo —y aquí hemos debatido proposiciones de otros grupos en ese sentido— respecto de las cláusulas abusivas. Mencionaba el portavoz de SUMAR que el 95% de las empresas utilizan cláusulas abusivas. Oiga, no, el 95% de las empresas en este país cumple la ley. Protejamos a esas empresas y persigamos —y tienen todo el apoyo del Grupo Popular— a quien no cumple.

Han pasado siete años y el discurso del Ministerio de Consumo sigue siendo el mismo. En la conferencia sectorial que se celebró la semana pasada su ministro presumía de que se habían aprobado dos proyectos a lo largo de esta legislatura. Uno, la Ley Orgánica de Medidas en Materia de Eficiencia del Servicio Público de Justicia. Todos sabemos que quien impulsó esa ley fue el ministro de Presidencia y de Justicia, y lo que hizo su ministerio fue incluir el asunto de las acciones colectivas, que fue un fracaso más porque fue rechazado en el trámite. Y el otro gran hito es la aprobación del Real Decreto Ley 8/2025 de medidas urgentes por los daños causados por la dana, al que usted hace referencia.

Nosotros creemos que es un balance muy pobre de una legislatura, más aún siendo una legislatura que continuaba con el anterior equipo del ministerio. Y así todo, ustedes, las normas que anunciaron... Yo me leía la semana pasada el acta de la conferencia sectorial celebrada en noviembre de 2022 y su proyecto legislativo para ese momento se parece muchísimo al que presentaron la semana pasada a todos los consejeros. Por lo tanto, no ha habido ningún avance en todos estos años, es un tiempo perdido. Ley de consumo sostenible, regulación del etiquetado braille, la norma sobre atención a la clientela, el reglamento de comercialización eléctrica, la reduflación... Son tres años repitiendo el mismo discurso, pero en los que no hemos avanzado. Ustedes no han sido capaces de avanzar, ustedes solo han tenido mayoría para formar un Gobierno, pero no para gobernar y ese es un problema que los consumidores estamos padeciendo.

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 350

9 de junio de 2025

Pág. 11

No ha mencionado usted en su intervención nada sobre el juego. Nos gustaría que nos dijese también qué planes tienen sobre dar cumplimiento a la sentencia de abril de 2024 sobre la publicidad de la ley del juego. Hay algo que nos enseñó mucho el anterior ministro, el señor Garzón, y es que las declaraciones de un ministro hacen mucho daño a determinados sectores, y él hizo mucho al sector cárnico. Ustedes —el ministro— están continuamente dando ruedas de prensa, enviando comunicados, pero luego la realidad no se transforma en que mejoremos la vida de los consumidores. Está pasando con el expediente para sancionar las plataformas de vivienda turística, más ruido que nueces: inseguridad jurídica para el sector y ninguna defensa eficaz del consumidor. Sus anuncios se traducen muchas veces en que desprotegen más al más vulnerable e incrementan los precios, en este caso, de las viviendas. El problema es que realizan anuncios y luego no tienen continuidad, simplemente se queda ahí. Hablan de multas millonarias. ¿Nos podría decir usted cuántas sanciones y a qué entidades o en qué sectores han puesto desde el ministerio en esta legislatura? Y, sobre todo, ¿cuánto ha recaudado el ministerio de esas sanciones? Porque muchas veces están funcionando a través de plataformas digitales.com, que luego desde España no se pueden sancionar. Por lo tanto, hace un daño terrible a un sector porque ese anuncio luego no se traduce en recaudación de miles y miles de millones de euros; hablamos solo de miles de euros.

Ustedes han convertido el ministerio en un generador de incertidumbre para los sectores productivos de este país y esa incertidumbre la pagamos los consumidores, la pagan los ciudadanos. La última prueba fue el apagón del 28 de abril. Red Eléctrica se desmarca y ustedes, como siempre, se lavan las manos. Publicaron una guía, pero ni una solución, ni un expediente, ni una explicación, ni una defensa seria de los afectados. Ustedes han renunciado a las obligaciones que como Gobierno tienen. No pueden hacer oposición al Gobierno, ustedes son Gobierno y deben proteger a los consumidores. Para eso están su secretaría general y el ministerio.

Y el índice de confianza del consumidor, mes tras mes, en descenso. El informe de Kantar refleja el escenario: pesimismo, consumo sostenido por unos ahorros que se están agotando y una cesta de la compra que ha subido el 40%. ¿Qué han hecho ustedes? Nada. Con ustedes en el Gobierno los españoles cada vez son más pobres. Ni una rebaja fiscal, ni medidas coordinadas con Hacienda, ni una sola propuesta creíble y que proponga un ahorro real, un ahorro real para los ciudadanos. Les recuerdo que se ha incrementado la cesta de la compra un 40%. ¿Piensan ustedes aprobar alguna norma relevante en lo que queda de la legislatura?

Finalizo con una serie de cosas concretas que se vieron en la conferencia sectorial del jueves pasado. ¿Van a permitir a las comunidades autónomas, a otras Administraciones, que utilicen la plataforma Coopera, desarrollada con fondos europeos? ¿Ustedes ven normal que el ministerio desarrolle una plataforma y que luego el resto de las Administraciones no la puedan utilizar? Yo creo que deberíamos de trabajar en ese sentido. ¿Van a aceptar la celebración telemática de las reuniones y la delegación de voto en la conferencia sectorial, como han pedido los consejeros de las comunidades autónomas y como se hace en otras conferencias? Y ¿tienen previsto, como ha pedido la comunidad autónoma de Baleares, legislar para que aquellas empresas que cobran por adelantado algún tipo de servicio que recibimos los ciudadanos establezcan o aporten alguna garantía para cuando —como en casos que hemos vivido en los últimos años en España, en clínicas dentales y estéticas— el consumidor ha pagado un servicio y luego la empresa no lo puede dar? ¿Van a trabajar en esto, porque se plantea en una conferencia sectorial? En cuanto a las acciones colectivas, ¿son ustedes conscientes en el ministerio de que las asociaciones de consumidores de España están en contra del planteamiento que ustedes están haciendo en ese proyecto? ¿Son ustedes conscientes de eso?

Esperamos respuestas claras, porque ya está bien de propaganda. Lo que necesitan los consumidores es protección, no un ministerio decorativo. Yo creo que para eso están ustedes ahí.

Iniciaba usted su intervención hablando de los «notables avances». A nuestro juicio, esos avances no existen, señor secretario general. A nuestro juicio, no existen. **(Aplausos)**.

La señora **PRESIDENTA**: Muchísimas gracias.

Tiene la palabra, para contestar a los anteriores intervinientes, el señor Barragán Urbiola.

El señor **SECRETARIO GENERAL DE CONSUMO Y JUEGO** (Barragán Urbiola): Muchas gracias, portavoces.

Es un placer tener este diálogo y esta oportunidad para discutir todos los avances que estamos realizando desde el ministerio. Yo creo que hay un avance claro en el último año. La portavoz del Grupo

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 350

9 de junio de 2025

Pág. 12

Socialista ha hecho una numeración exhaustiva de muchísimos proyectos aprobados, de muchísimas iniciativas llevadas a cabo y que están llegando a la ciudadanía, pero hay un avance menos tangible y es que se ha acabado la impunidad de empresas que saben que se pueden saltar la ley, que nadie se la reclama porque no hay ningún organismo, ninguna autoridad que esté exigiendo seguridad jurídica en este país, en definitiva, que hay inseguridad jurídica. ¿Qué peor inseguridad jurídica que la existencia de 15 000 pisos turísticos ilegales en la ciudad de Madrid y que el órgano competente para perseguirlos, sancionarlos y cerrarlos no esté actuando ni llevando a cabo ningún tipo de compromiso de cumplir la ley? Yo creo que no hay mayor inseguridad jurídica que esa. Por tanto, el mayor avance que hay en este año es que la percepción de impunidad, de no tener que cumplir con la legislación de los derechos de los consumidores, percibida como una legislación secundaria —un error absoluto en muchas décadas de políticas que recaen en buena medida en las comunidades autónomas—, esta percepción se ha dejado de lado y se está mostrando de una manera decisiva la intención de proteger el funcionamiento de los servicios básicos, de proteger derechos clave, en definitiva, de proteger a los más vulnerables. En eso hay un avance bien claro.

Una de las cuestiones novedosas en los últimos años ha sido, como hemos mencionado, la Ley 23/2022, que modificó el marco en el cual las autoridades públicas tenemos capacidad de intervenir. Y es imprescindible que tengamos un conocimiento preciso de qué ha supuesto esa modificación. Las comunidades autónomas siguen siendo las competentes para resolver las denuncias de los consumidores, para asegurar que la atención a los consumidores es la adecuada en los casos específicos de cada una de las empresas. Las comunidades autónomas —que están hoy en día gobernadas en su mayoría por la derecha y la extrema derecha en algunos casos— siguen siendo las competentes y esas competencias muchas veces no se ejercen y por tanto no se protege al consumidor. Y el ministerio cuando hay una práctica generalizada en más de una comunidad autónoma que afecta a miles de consumidores es el competente para sancionar a esa empresa, para actuar de manera complementaria a las comunidades autónomas, pero el ministerio no es competente para resolver las reclamaciones particulares de los consumidores; siguen siendo las comunidades autónomas o los municipios en aquellos casos en los que están delegadas por las comunidades autónomas a los municipios esas competencias. Esto es bien claro y es bien importante que lo tengamos presente. Es más, el Ministerio de Consumo es el órgano competente en aquellos casos en los que no hay un ente regulador, un sector regulado —como hay varios en este país— donde los competentes en cada uno de los casos son las autoridades que regulan y supervisan de cerca cada uno de esos sectores. Por tanto, las competencias de consumo que tiene el ministerio —yo creo que con una capacidad de entender cuál es el mecanismo por el cual se están vulnerando ciertos derechos de manera generalizada— tienen que ser complementadas con la actuación de las comunidades autónomas. Porque nosotros podemos actuar si una misma empresa está prestando servicios en muchos lugares, pero cuando hay empresas actuando en una sola comunidad autónoma nuestra responsabilidad es hacer lo que estamos haciendo en esa comunidad autónoma; en particular, no solo con los pisos turísticos y las gestoras de esos pisos turísticos, sino, como mencionaba también, con la alimentación de los centros escolares. Hemos establecido unos mínimos mediante un real decreto aprobado por el Gobierno, pero son las comunidades autónomas las que pueden incrementar, afinar y reforzar esos compromisos. Sin embargo, hoy hay Gobiernos en muchas comunidades autónomas que no están avanzando en esa dirección, a pesar de que podrían.

Paso a lo que habíamos planteado acerca de la negociación del reglamento de los derechos de los pasajeros y las aerolíneas. En primer lugar, al portavoz del Grupo Popular me gustaría señalarle que, por fortuna, solo ha habido una hora y media de retraso y ha podido llegar a la sesión y a tiempo para la intervención. Si hubiesen sido tres horas de retraso, no hubiera llegado a la sesión y usted hoy tendría derecho a una indemnización. Sin embargo, con la propuesta que han planteado en el Consejo Europeo, ese derecho a indemnización lo perderían y tendrían que ser cuatro horas de retraso para poder ser indemnizado, y sobre esto va a tener que tomar ahora la decisión el Parlamento Europeo. Nos gustaría saber si el Grupo Popular en el Parlamento Europeo va a permitir esa reducción de los derechos de los pasajeros en un entorno tan importante como es el aéreo, un sector clave que tiene unos beneficios tremendos con un incremento de los viajes y de los precios en los últimos años, y todo ello reduciéndose los derechos de los pasajeros. Nos gustaría saber si el Grupo Popular va a apoyar esa vulneración y ese atropello de los derechos de los pasajeros, que no afecta únicamente al tiempo que requiere un retraso para ser indemnizado, es también un mecanismo para legalizar una práctica que hasta hoy era ilegal, que es el cobro por el equipaje de mano. Hemos presenciado un esfuerzo mayúsculo del *lobby* de las

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 350

9 de junio de 2025

Pág. 13

aerolíneas con el objetivo de legalizar una práctica que era abusiva, que es abusiva, que se había dicho que prohibía la normativa europea, y en el último momento nos encontramos sin ningún tipo de discusión, sin ningún tipo de planteamiento previo, con una propuesta de modificación de la normativa europea para legalizarla. Esa es la prueba clara de que es una práctica que va contra la normativa y contra las sentencias del Tribunal de Justicia de la Unión Europea. Asimismo, se ha mostrado que España no está sola en cuanto a ser firme contra la vulneración de los derechos de los pasajeros, ya que Alemania y otros países también han sido claros en oponerse a la vulneración de tales derechos. Esta propuesta va a ir al Parlamento Europeo, está todavía en debate, y nos gustaría conocer cuál será la posición de los grupos políticos españoles respecto de algo que se ha señalado claramente que va en contra de los derechos de los pasajeros.

En relación con las cuestiones del apagón, como he dicho, este es uno de los sectores regulados, pero también se ha puesto en evidencia en estos contextos una de las novedades de las modificaciones legales de los últimos años es que consumidor vulnerable puede ser cualquiera dependiendo de las circunstancias, y el apagón es una muestra de lo que ha supuesto esa posible vulnerabilidad en el acceso a un servicio que dabas por sentado y que de repente es imprescindible, pero no tienes la manera de ejercerlo, si bien tenemos un refuerzo de la protección legal en esas circunstancias. Esto es importante señalarlo porque ese refuerzo de poder ser considerado un consumidor vulnerable garantiza una mayor protección, la posibilidad de que los abusos que se produzcan en precios, en las cláusulas, en los términos, en la transparencia, no se puedan dar por hecho, aspecto que se ha reflejado en las sentencias dictadas en los últimos años y que, como planteaba el portavoz de SUMAR, también se ha recogido en relación con el sector bancario, donde hay una experiencia tremenda de judicialización de los casos por cláusulas abusivas a población vulnerable. Lo que hemos aprendido de estos años es que esa vulnerabilidad es determinante en cada una de estas cláusulas, en cada una de esas sentencias, al igual que respecto de esto último hemos aprendido la importancia de la universalidad de quedar protegido por las sentencias que son favorables a los consumidores. Imagino que seguís de cerca el debate del Tribunal Supremo con las cláusulas suelo y la aplicación de las sentencias dictadas por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, que establecen de manera muy clara cuál ha sido esa inclusión de cláusulas firmes, aunque ahora la banca se está escudando en que ya han prescrito los plazos para poder recurrirlas precisamente porque aquellos consumidores que han descubierto que esas cláusulas eran recurribles lo han hecho fuera de plazo o potencialmente fuera de plazo.

Con las acciones colectivas lo que queremos precisamente es que esas sentencias protejan a todos, que todos los consumidores tengan la garantía de una sentencia favorable a sus intereses. Por eso está claro cuál es el objetivo que debe tener el proyecto de ley de acciones colectivas que está en tramitación aquí, en esta Cámara, y que confiamos que salga pronto adelante. Como decía, creo que los avances que hemos tenido, como la modificación de la ley con ocasión de la dana y del real decreto ley es una muestra, pero estamos también trabajando en otras modificaciones.

En la conferencia sectorial hacíamos mención a la aprobación de la ley orgánica de eficiencia de la justicia porque, aunque ha sido un proyecto tramitado desde la Comisión de Justicia, implica una modificación de la Ley de Competencia Desleal que afecta a la protección de los consumidores y, por tanto, es una modificación que tienen que tener presente las autoridades autonómicas que aplican dicha legislación, sin perjuicio, por supuesto, de la tramitación del proyecto de ley de acciones colectivas, que ha ido por separado únicamente por una cuestión de cumplimiento de los hitos y objetivos fijados en el plan de recuperación, no por otros motivos.

Otro de los proyectos que tenemos para una próxima tramitación es la ley de consumo sostenible, y ya hicimos consulta pública hace unos meses. Como sabéis, va a ser una ley que va a trasponer tres directivas europeas, dos de ellas ya han sido aprobadas justo al final de la legislatura pasada, y estamos todavía en plazo para la aprobación de la trasposición de las directivas, pero también queremos la trasposición de una tercera directiva que se ha retrasado y que todavía sigue en negociación, que es la Directiva de Green Claims, de alegaciones medioambientales, que se tenía que haber aprobado junto con las otras dos, pero se retrasó con la convocatoria y el cambio de la legislatura, lo que ha supuesto un cierto retraso en la tramitación de la directiva europea y, por tanto, también en la tramitación de nuestra trasposición, pero estamos todavía dentro de los plazos de trasposición de las otras dos directivas y confiamos poder avanzar con ellas próximamente.

También estamos con el proyecto del real decreto de etiquetado accesible, con el etiquetado del braille, un compromiso de esta Cámara por una enmienda que se tramitó hace unos años para incorporar

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 350

9 de junio de 2025

Pág. 14

en los productos el etiquetado en braille; de nuevo, este es uno de los hitos y objetivos que tenemos fijados en el plan de recuperación a cumplir antes de final de este año. Vamos en plazo, estamos en los trámites finales de la tramitación del real decreto, y confiamos en que implique una protección de los consumidores más vulnerables, de aquellos que tienen más necesidades y que sí están viendo los avances que estamos aprobando desde el ministerio. Seguimos muy de cerca las propuestas importantes que hay en esta Cámara como la de reduflación, el día sin IVA y la importancia de adaptar toda la normativa a las prácticas que se aprovechan de esas posibles zonas oscuras de la normativa que no están claramente reguladas y en las que hay que avanzar. Hay un cierto compromiso también por parte del ministerio en contribuir con nuestro conocimiento, las situaciones y el diagnóstico que hacemos de la vigilancia del mercado, y confiamos en que las iniciativas que están presentadas salgan adelante porque creemos que son oportunas, tienen precedentes en otros países y claramente son medidas que van en la dirección por la que estamos apostando, que es la de que los consumidores tengan la información, transparencia, la garantía sobre cuál es el precio que pagan por determinados servicios y que no se trampee ni por los posibles gastos de gestión ni por qué se ha reducido el contenido en un envase ni por qué cuando avanzo en la propia página me encuentro al final que hay cada vez más pagos incomprensibles que no estaban previstos en los precios iniciales. En ese sentido, hemos sido bien claros sobre cuál es la normativa que se tiene que cumplir y cómo tenemos que reforzar esa normativa.

Yo creo que en consumo, y esto lo decimos muchas veces, no tenemos un problema de ausencia de normativa garantista, sino que tenemos que avanzar con ella, probarla, actualizarla, pero la legislación actual es ya muy garantista y muy protectora de los derechos de las personas consumidoras. El problema que tenemos es que no se aplica, que no se persigue, que no se exige, y lo que ha cambiado radicalmente el entorno en el que nos estamos moviendo es que estamos exigiendo el cumplimiento de esa normativa porque las autoridades autonómicas que tienen las competencias para hacer cada una de las cosas que estamos haciendo y que tienen capacidad para resolver los problemas particulares de los consumidores no lo están haciendo en muchos casos. Esto lo tenemos que trasladar de manera muy clara. No es un problema, digamos, de si en la conferencia sectorial tenemos el voto delegado —que es una propuesta que tenemos a estudio dentro de la comisión—, sino el compromiso importante que estamos pidiendo a todas las autoridades para que actúen allí donde tienen competencias, allí donde son responsables para actuar, y a tal fin, nosotros ofrecemos nuestra colaboración, nuestros datos, nuestros análisis, nuestros diagnósticos para que lo tengan más fácil a la hora de llevarlo a cabo.

Creemos que es en sectores clave como la vivienda donde se están produciendo vulneraciones, ya que cualquier persona que hoy quiera buscar un piso para alquilar es vulnerable ante posibles abusos que está dispuesto a asumir porque no tiene capacidad o no tiene una alternativa garantizada de un alquiler asequible porque no hay políticas por parte de las comunidades autónomas que garanticen ese derecho, que es responsabilidad de esas comunidades autónomas. Es ahí donde tenemos que asegurar que no se produzcan abusos, que no se produzcan unos cobros adicionales a los que se tendrían que plantear y que las viviendas se destinen al uso para el que están destinadas, que es para vivir, que es para que las familias de este país puedan tener un hogar, no para una actividad que favorezca únicamente al beneficio privado fuera de la legalidad.

La resolución alternativa de conflictos creo que es una de las tareas pendientes que tiene este país, y en consumo tenemos una buena experiencia de las juntas arbitrales, del funcionamiento de la mediación y de qué fórmulas funcionan. Creo que hay que apostar por eso, reforzarlo, financiarlo, tener unos mecanismos que sean ágiles y efectivos para la protección de los consumidores, en particular, respecto del sector bancario, que conozco bien. Señalaba el portavoz de SUMAR la importancia de la protección en el sector bancario, y creo que uno de los proyectos más importantes de esta Cámara es la autoridad de defensa del cliente financiero, que estuvo a punto de aprobarse en la anterior legislatura y que supondrá una protección efectiva para los consumidores y para los clientes financieros. Creo que es tarea de esta Cámara avanzar en esa legislación, aprobarla, encontrar los mecanismos para que esos derechos se hagan efectivos y que haya autoridades con capacidad. El problema que hemos tenido con las cláusulas abusivas en las hipotecas, que también afectan, por supuesto, al derecho a la vivienda, tiene que ver con el no hacer o no eliminar esas cláusulas abusivas de los contratos cuando ya han sido declaradas abusivas en los tribunales en firme. Lo que nos hemos encontrado es la reiteración por parte de entidades financieras que están incorporando una y otra vez cláusulas que ya han sido declaradas abusivas en firme, entidades a las que les sale rentable la judicialización de millones de casos y el colapso de la justicia en España para continuar cobrando por unas cláusulas que saben que si las llevan a juicio perderán; de hecho, esto no solo ocurre con las hipotecas,

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 350

9 de junio de 2025

Pág. 15

también con las tarjetas '*revolving*', si bien la especialización de los juzgados sobre estos casos está permitiendo un mayor seguimiento por parte de la justicia de lo que está ocurriendo. Hace apenas unos meses, el Juzgado número 104 de la Comunidad de Madrid nos remitía al ministerio el conocimiento de hasta cinco mil sentencias de casos que reiteradamente habían incorporado cláusulas abusivas en tarjetas *revolving* y otros muchos miles de casos pendientes de resolución para que también actuemos cada uno en el ámbito de nuestras competencias. Esto es una señal clara de la percepción que hay en los juzgados del abuso que se comete en ciertos casos aprovechándose de vulnerabilidad de forma masiva y de la labor que tienen las autoridades de consumo para velar por esa protección de los consumidores. Yo creo que el avance de la autoridad de defensa del cliente financiero es decisivo, y es fundamental que se agilice lo máximo posible; además, me consta que es un proyecto compartido por muchos grupos políticos desde hace mucho tiempo y que eso sería también determinante en este caso.

Con esto concluyo esta intervención. Creo que me he dejado algo por contestar, pero en la réplica repararé las preguntas que tengo apuntadas en caso de que hay que insistir en ellas.

La señora **PRESIDENTA**: Perfecto. Muchísimas gracias.

A continuación, tendrán un nuevo turno de intervención los portavoces de grupos parlamentarios que lo deseen.

Por el Grupo Parlamentario VOX, tiene la palabra la señora De Meer.

La señora **DE MEER MÉNDEZ**: Declino hacer uso del turno de palabra.

La señora **PRESIDENTA**: Tiene la palabra el Grupo Parlamentario Socialista.

La señora **COBO PÉREZ**: Gracias, presidenta.

Me gustaría destacar los cuatro aspectos que personalmente considero más relevantes sobre las políticas de consumo que se han llevado a cabo desde el ministerio. Es llamativo escuchar al portavoz del Grupo Popular que es un ministerio decorativo, pero, bueno, viendo cómo actuaron ellos, que cuando gobernaron dejaron sin estructuras de consumo, sí que resulta más llamativo todavía. Entre esos aspectos, hay uno que es fundamental, y lo hemos dicho todos, que es ese refuerzo de la protección de los consumidores vulnerables, que debemos priorizar impulsando medidas que fortalezcan los derechos de los usuarios frente a las prácticas abusivas, garantizando con ello un acceso equitativo a bienes y servicios. Esto incluye la promoción de la ley de servicios de atención a la clientela, que se está tramitando en esta Cámara y que esperamos que sea aprobada definitivamente en este periodo, donde se establecen plazos máximos para dar respuesta a reclamaciones y consultas mejorando así la calidad del servicio al cliente. Como he dicho en mi primera intervención, la regulación del juego *online* y protección de los jóvenes creo que es en respuesta a esa creciente preocupación por los riesgos asociados al juego *online*, especialmente entre los jóvenes, regulación donde se han implementado medidas respecto de la prohibición del uso de tarjetas de crédito para jugadores en riesgo, y con ello la obligación de utilizar medios de pagos nominativos y la limitación de actividades promocionales. Hablo también de esa transparencia al uso de algoritmo por parte de las empresas, la promoción de una alimentación saludable en entornos escolares y también sanitarios y de residencias.

Para finalizar, y ya que usted ha hecho una pequeña mención al proyecto de ley de consumo sostenible incluido en ese plano normativo de 2025, me gustaría saber para cuando está prevista su entrada en esta Cámara porque es preocupante el aumento de malas prácticas en el uso de la información medioambiental por parte de las empresas. Según un estudio de la Comisión Europea, que señaló el propio ministerio, el 80 % de las páginas web, las tiendas *online* y anuncios analizados incluían alguna alegación de carácter medioambiental y, sin embargo, muchas de estas afirmaciones no eran claras o carecían del respaldo necesario.

Quiero agradecer su intervención y explicación al señor Barragán, y cerrar con las palabras del discurso del presidente de Estados Unidos en el Congreso en 1962, cuando dijo que los consumidores eran el mayor grupo económico, el más grande del mercado y que a menudo no eran escuchados. Esperemos que los parlamentarios españoles y españolas escuchemos a los consumidores, de los que nosotros formamos parte porque también somos consumidores, y avancemos en normativa y en derechos.

Muchas gracias. **(Aplausos)**.

La señora **PRESIDENTA**: Muchas gracias.

A continuación, tiene la palabra el Grupo Parlamentario Popular.

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 350

9 de junio de 2025

Pág. 16

El señor **ARGÜELLES GARCÍA**: Gracias, presidenta.

Señor Barragán, no ha dado ni una explicación en su segunda intervención, que ha sido un refuerzo de la primera, donde ha venido con su discurso, porque yo le he hecho determinadas preguntas y no nos ha contestado a ninguna. Usted ha dicho ahora algo que me ha llamado la atención, y es que se ha acabado con la impunidad y que se están vulnerando derechos de manera generalizada, y yo creo que no, que hay empresas que vulneran los derechos y hay que perseguirlas, pero no generalicemos porque hay muchísimas empresas que cumplen la legislación, y esas manifestaciones de un cargo como el suyo, secretario general de Consumo, hacen daño a determinados sectores. Agradezco su preocupación y la información que me ha trasladado de que si hubiese tardado una hora más hubiera tenido derecho, pero cuando hablamos de proteger los derechos de los ciudadanos creo que debemos hablar en su conjunto. ¿Qué ocurre con los derechos de los ciudadanos que viajan en las líneas de alta velocidad de este país? ¿No tienen derechos? Porque ahí no son retrasos de hora y media ni de dos horas y media. ¿Qué ha hecho usted? ¿No considera que se debe aplicar también esa defensa de los derechos a esos ciudadanos, que se pasan tirados en estaciones de tren o en trenes sin luz, sin agua horas y horas? Más de tres de las que usted hacía referencia ¿No cree que hay que proteger también los derechos de esos ciudadanos?

Cuando habla de ejercer las competencias por parte de las comunidades autónomas, usted lo ha explicado perfectamente. La mayoría de los operadores, que son locales, y las comunidades autónomas son posiblemente quienes más cumplen la normativa. El problema está dónde se detectan los abusos, contra los que hay que luchar y hay que trabajar, y para lo que tiene todo el apoyo del Grupo Popular, es que en ese caso no tienen competencias, como bien ha explicado usted, porque el ámbito donde se vulneran esos derechos es en varias comunidades autónomas y, por tanto, es el ministerio que quien tiene que actuar. Ha hablado del proyecto normativo que tienen en plan para el año 2025, pero es que se repite lo mismo que tenía en 2022, 2023 y 2024, son las mismas leyes las que están en tramitación. También hablaba usted de las acciones colectivas y de que fue por cumplir con las exigencias de la Unión Europea; no, fue una enmienda de supresión que se presentó por parte de un grupo parlamentario para retirar esa parte de la ley. Ustedes lo tenían incluido en la ley, era su proyecto, el proyecto del Gobierno y, por tanto, es un fracaso más.

Habla también de las juntas arbitrales. ¿Se han dotado de los recursos que este ministerio comprometió? Nuestro grupo parlamentario ha formulado una pregunta en cuanto a dotarnos de recursos informáticos, de recursos de espacio, y nos han dicho que no ha sido posible ni en 2023 ni en 2024, como ustedes anunciaron. Por tanto, el gran problema es que con ustedes todo se queda en anuncios vacíos que no llegan al final y, por consiguiente, los consumidores con ustedes en el Gobierno cada vez están más desprotegidos.

Muchas gracias. **(Aplausos)**.

La señora **PRESIDENTA**: Muchas gracias.

A continuación, tiene la palabra para contestar nuevamente el señor secretario general.

El señor **SECRETARIO GENERAL DE CONSUMO Y JUEGO** (Barragán Urbiola): Muchas gracias.

Cuando decimos que hay abusos de forma generalizada no estamos diciendo que todas las empresas estén incumpliendo la normativa de manera generalizada, lo que estamos diciendo es que hay algunas empresas que de forma generalizada incumplen la normativa. Lo señalamos de forma clara, por ejemplo, con los gastos de gestión de entradas, algo que toda la ciudadanía rechaza porque al comprar una entrada por Internet para un concierto que ha sido anunciada a un precio al final del pago se encuentra con que ese precio es mucho mayor, y no solo para ese cliente sino para todos los clientes de ese mismo portal. ¿Esto lo hacen todas las empresas? No. ¿Esto lo hacen algunas empresas de forma generalizada? Sí, y eso es lo que estamos persiguiendo porque perseguir eso es precisamente proteger no solo a los consumidores sino también a las empresas que cumplen con la ley y que lo hacen bien anunciando el precio de manera adecuada desde el principio. Por tanto, esa es una labor que tenemos que llevar a cabo. Cuando decimos también generalizada hablamos de que es un incumplimiento generalizado que haya 65000 pisos turísticos anunciados en este país sin cumplir con la normativa y que no se esté actuando para eliminar esa actividad, para perseguirla, y aquí las competencias del ministerio son complementarias cuando una empresa actúa en varias comunidades autónomas, pero eso no impide en absoluto que la comunidad autónoma que es competente actúe también en esos casos teniendo en cuenta las actuaciones

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 350

9 de junio de 2025

Pág. 17

llevadas a cabo por el ministerio y la información que se comparte a través de las comisiones de la conferencia sectorial, como exige la ley.

Antes no he hecho referencia al tema de las políticas de juego, y está bien recordarlo. Aquí tenemos pendientes y en tramitación el recuperar esos artículos del real decreto que por sentencia del Tribunal Supremo se ha establecido que deben tener al menos un rango de ley, y es una actuación imprescindible. Hace pocos meses, acudí a la Comisión Mixta para el Estudio de los Problemas de las Adicciones para comparecer respecto a las políticas de juego, y el consenso político que hay al respecto es claramente de agradecimiento al compartir un diagnóstico claro de los problemas de adicción que genera la ludopatía, particularmente en aquellos más jóvenes, y sobre las estrategias publicitarias que van dirigidas a los más jóvenes, como los bonos de bienvenida. Yo creo que es una buena noticia que haya ese consenso en esta Cámara para legislar y prohibir estas prácticas, y confío en que próximamente se apruebe. Asimismo, dentro de estas enmiendas hemos incorporado una medida fundamental, que ha mencionado la portavoz del Grupo Socialista, algo que parece básico y fundamental que no esté ya en la normativa, y es que cuando tú apuestas en un juego *online* con la tarjeta de crédito con la que estás jugando sea tu tarjeta de crédito. Parece una obviedad, pero es una de las principales vías por las que nos estamos encontrando con posibles usos de identidades alternativas: tengo la cuenta a un nombre y luego juego con mi tarjeta. Esto también lo queremos prohibir, es algo bien sencillo que va a poder impedir que aquellos que tienen una restricción autoimpuesta o son menores de edad encuentren estas vías y puedan jugar con tarjetas de crédito a nombre de otra persona. Confiamos en que esté incorporado en la ley y que se apruebe pronto en la Cámara. A este respecto, donde hemos tenido en cuenta la sentencia del Tribunal Supremo, quiero lanzar una señal muy clara, y es que desde el ministerio no se realizan anuncios en balde o se busca el titular, en absoluto. Hace más de un año se anunció una investigación sobre los pisos turísticos ilegales, hace más de seis meses se anunció la apertura de un expediente, pero no se ha dado a conocer esa orden de retirada inmediata de los anuncios de pisos turísticos ilegales hasta que ha habido un auto del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad de Madrid. Ha sido un auto del Tribunal Superior de Justicia, no una actuación a la que hayamos dado publicidad desde el ministerio, y lo que se ha dado a conocer es que el ministerio había requerido hacía meses esa retirada, que no había sido comunicada, sino que se ha hecho de una manera garantista, prudente, con los plazos de reclamación y de recurso; ha sido cuando la justicia se ha posicionado y ha exigido la retirada inmediata de esos anuncios cuando desde el ministerio lo hemos comunicado, dado que también afectaba al funcionamiento de la plataforma y a los pisos que estaban en línea. Yo creo que es fundamental que desde el departamento preservemos esta cautela en relación con cuáles son las sanciones impuestas, y una de las sanciones incorporada precisamente dentro del régimen de infracción es hacer publicidad de ellas, ya que solo se puede dar publicidad de las sanciones que son muy graves y firmes. Por tanto, en la página web del ministerio se pueden comprobar cuáles son las empresas que han sido sancionadas.

Como decía, estas competencias se iniciaron hace apenas tres años, con lo que implican estos procedimientos de puesta en marcha de las unidades. Son procesos sancionadores largos, con capacidad de recurso, que duran mucho tiempo. Tenemos conocimiento de cinco sanciones muy graves; cinco aerolíneas que han sido sancionadas y que hemos publicado en la página web, que son Ryanair, Volotea, Vueling, Norwegian y EasyJet. Ese ejercicio de transparencia y también el comparecer hoy aquí, a petición propia, tiene que ver con esa importancia que creemos que tiene un departamento que ejerza esa rendición de cuentas, esas explicaciones; con cuáles son las prioridades y los actores en los que se está actuando, y cuáles son las denuncias y las peticiones que nos realizan las asociaciones de consumidores, cuya labor es fundamental.

Para finalizar, nos hemos quedado sin saber cuál será la posición del Grupo Popular en el Parlamento Europeo con respecto a los retrasos; si estarán de acuerdo en incrementar el tiempo de retraso para poder ser indemnizados. Lo veremos en los próximos meses.

Muchas gracias. **(Aplausos).**

La señora **PRESIDENTA**: En nombre de la comisión, le agradecemos su presencia, sus explicaciones. Muchísimas gracias. **(El señor Argüelles García pide la palabra).**
Sí.

El señor **ARGÜELLES GARCÍA**: Si me permite, treinta segundos, en base al artículo 31 del Reglamento, por alusiones, ya que se ha referido al Grupo Popular.

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 350

9 de junio de 2025

Pág. 18

La señora **PRESIDENTA**: Adelante.

El señor **ARGÜELLES GARCÍA**: Secretario general, usted tiene tiempo ilimitado; usted es el que comparece, no el Grupo Popular. Por tanto, mis tres minutos los he tenido que dedicar a lo que consideraba oportuno, por eso no le he contestado. Quien comparece aquí es el Gobierno no el Grupo Popular; desde el Grupo Popular le interpelamos, por ello es por lo que no le he contestado. Pero no se preocupe, el Partido Popular Europeo y el español dará respuesta a ese planteamiento que trae usted aquí.

La señora **PRESIDENTA**: Sin más asuntos que tratar, se levanta la sesión.

Eran las cinco y treinta y dos minutos de la tarde.

cve: DSCD-15-CO-350