



# CORTES GENERALES

# DIARIO DE SESIONES DEL

# CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

## COMISIONES

Año 2025

XV LEGISLATURA

Núm. 434

Pág. 1

## DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

PRESIDENCIA DE LA EXCMA. SRA. D.<sup>a</sup> ALDA RECAS MARTÍN

Sesión núm. 15

celebrada el miércoles 29 de octubre de 2025

Página

### ORDEN DEL DÍA:

Ratificación de la ponencia designada para informar la siguiente iniciativa legislativa:

— Proyecto de ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.  
Presentado por el Gobierno. (Número de expediente 121/000012) ..... 2

Emitir dictamen a la vista del informe elaborado por la ponencia sobre:

— Proyecto de ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.  
Presentado por el Gobierno. (Número de expediente 121/000012) ..... 2

Votación ..... 10

# DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

## COMISIONES

Núm. 434

29 de octubre de 2025

Pág. 2

**Se abre la sesión a las dos y ocho minutos de la tarde.**

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

Antes de proceder a tramitar el orden del día, para conocimiento de los grupos parlamentarios, recuerdo que una vez se realice la votación se van a retirar las enmiendas incluidas en las transaccionales que se acepten. Si algún grupo quiere mantener las enmiendas para su votación, por favor, que avise a la letrada.

Asimismo, ruego a los grupos parlamentarios que hagan llegar a esta Mesa las enmiendas transaccionales que deseen someter a votación, para poder ordenar las votaciones de las enmiendas con la suficiente antelación.

**RATIFICACIÓN DE LA PONENCIA DESIGNADA PARA INFORMAR LA SIGUIENTE INICIATIVA LEGISLATIVA:**

— **PROYECTO DE LEY POR LA QUE SE REGULAN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA. PRESENTADO POR EL GOBIERNO. (Número de expediente 121/000012).**

La señora **PRESIDENTA**: Como es habitual, en primer lugar se ratificará el nombramiento de la ponencia, que figura en el punto primero del orden del día. A continuación, se iniciará el debate para emitir el dictamen del proyecto de ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela, a la vista del informe elaborado por la ponencia, con un único turno de intervención de siete minutos —que no hace falta que los empleéis si no lo consideráis necesario— de menor a mayor, tanto para la defensa de las enmiendas que quedan vivas como para la fijación de posiciones. Por último, se procederá a las votaciones.

Pasamos a la ratificación de la ponencia designada para informar del proyecto de ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela. ¿Queda ratificada por asentimiento? (**Asentimiento**).

Queda ratificada la ponencia.

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

— **PROYECTO DE LEY POR LA QUE SE REGULAN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA. PRESENTADO POR EL GOBIERNO. (Número de expediente 121/000012).**

La señora **PRESIDENTA**: A continuación, se inicia el debate para emitir el dictamen, a la vista del informe elaborado por la ponencia, del proyecto de ley que tenemos entre manos.

Tiene la palabra por siete minutos, por el Grupo Mixto, la señora Santana.

La señora **SANTANA PERERA**: Muchas gracias, señora presidenta.

La verdad es que no voy a ocupar gran parte del tiempo, pero sí queríamos intervenir para decir cuál era nuestra postura hoy, cuando vamos a cerrar la ponencia de esta ley que, aunque pueda parecer una ley menor, afecta cada día a miles de personas en este país. Porque, al final, todas y todos hemos sido esa persona que está al otro lado del teléfono esperándonos y desesperándonos en una llamada para que nos resuelvan cualquier tipo de problema, y que siente que nadie la está escuchando al otro lado.

Por eso nosotras entendemos que esta ley es importante, porque pone sobre la mesa algo que en demasiadas ocasiones parece que se olvida y es que la atención a la clientela no es ningún privilegio ni ningún trato de cortesía, sino que es un derecho que tenemos todas y todos los usuarios. Por eso, en Podemos reconocemos el trabajo realizado en esta ponencia, porque creemos que hemos logrado bastantes avances en el texto en cuestiones esenciales como, por ejemplo, que la atención sea gratuita y accesible para todas las personas, especialmente para quienes tienen cualquier tipo de dificultad auditiva, visual o cognitiva.

Asimismo, nos parecen importante los avances para que los tiempos de espera y resolución queden limitados y controlados, para que esas reclamaciones no se eternicen. También que las empresas estén obligadas a disponer de canales humanos y no solo automatizados y, sobre todo, que en esta ley se empiece a hablar en un lenguaje, como les decía antes, de derechos para la ciudadanía frente a los abusos de algunas grandes compañías. Por eso a nosotras todo esto nos parecen pasos importantes que queremos reconocer.

# DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

## COMISIONES

Núm. 434

29 de octubre de 2025

Pág. 3

Hay algunas cuestiones en las cuales no hemos podido llegar a acuerdos y por eso mantenemos parte de nuestras enmiendas vivas, pero estamos bastante satisfechas. Ahora, una vez salga aprobada la ley, si es que así se considera en el Pleno, hay que velar por su cumplimiento para que, como todas las leyes, realmente sea una ley garantista y al final no se convierta en papel mojado.

Gracias.

La señora **PRESIDENTA**: Muchas gracias.

Entiendo que da por defendidas todas las enmiendas del Grupo Mixto, señora Santana.

La señora **SANTANA PERERA**: Sí.

Y no vamos a usar el tiempo del resto de componentes del Grupo Mixto.

Muchas gracias.

La señora **PRESIDENTA**: Gracias.

Tiene la palabra, por el Grupo Parlamentario Vasco (EAJ-PNV), el señor Agirretxea.

El señor **AGIRRETXEA URRESTI**: Solamente voy a intervenir para decir que doy por defendidas mis enmiendas.

Gracias.

La señora **PRESIDENTA**: Muchísimas gracias.

Tiene la palabra, por el Grupo Parlamentario Euskal Herria Bildu, la señora Fullaondo.

La señora **FULLAONDO LA CRUZ**: Eskerrik asko, mahaiburu andrea.

Arratsalde on guztioi.

Intervendré muy brevemente, tampoco voy a utilizar los siete minutos ni muchísimo menos. Simplemente quiero decir que vamos a defender, evidentemente, el informe de la ponencia y vamos a votar a favor.

En primer lugar, esta ley, que esperamos que se apruebe en Pleno, pone los derechos de la clientela en el centro y, como ya se ha dicho antes, es importante porque nos da un marco que facilita la protección de las y los clientes, sobre todo de las personas más vulnerables. Nosotros queríamos poner en valor, hablando de derechos, que se ha logrado un acuerdo que para nosotras es muy importante: la defensa de los derechos lingüísticos de la ciudadanía. Además de defender los derechos lingüísticos, se le da eficacia, se concreta, se dice cómo se van a defender por parte de la atención de las empresas esos derechos.

Las empresas de más de 250 trabajadores y trabajadoras o que facturen más de 50 millones de euros al año tienen obligado cumplimiento de la ley y una de las medidas que se propone es el respeto de los derechos lingüísticos de toda la ciudadanía. En nuestro caso, eso quiere decir que podremos hacer nuestras quejas, cualquier tipo de reclamación, en euskera y que también tenemos el derecho de ser atendidas personalmente en nuestra lengua. Si muchas veces la atención a la clientela es bastante difícil, cuando se trata de hacerlo en euskera, en nuestra lengua, esa dificultad a veces se vuelve casi una imposibilidad, por lo que creemos que este es un paso muy importante en ese sentido. Como decía la compañera, tenemos que velar por que esto se cumpla y, por lo tanto, todas las instituciones competentes deberán hacer un seguimiento al cumplimiento de esta ley, porque si no sería, efectivamente, papel mojado.

Eskerrik asko.

La señora **PRESIDENTA**: Muchísimas gracias.

Tiene la palabra, por el Grupo Parlamentario Junts per Catalunya, el señor Cruset.

El señor **CRUSET DOMÈNECH**: Moltes gràcies, presidenta.

També de manera molt sintètica. Des de Junts per Catalunya hem estat fent les aportacions tècniques que hem cregut necessàries en aquest articulat de la llei, però sí que voldria agafar i posar el focus en dos qüestions en aquest torn de fixació de vot. La primera és que en aquesta llei queda clarament l'empremta de Junts en l'articulat en dos qüestions que per nosaltres en tot aquest mandat és absolutament fonamental. La primera és en tot allò que fa referència a la protecció del català en aquestes esmenes, que permeten que el focus del dret a decidir amb quina llengua interactues amb les empreses afectades per l'àmbit d'aplicació d'aquesta llei vingui fixat no pas per la ubicació de l'empresa o del punt de prestació d'atenció a la clientela de l'empresa, sinó per on resideix el client pel qual es veu afectat per la llei. I, per

# DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

## COMISIONES

Núm. 434

29 de octubre de 2025

Pág. 4

tant, aquesta elecció, que representa un canvi substancial d'allò que eren els drets lingüístics dels ciutadans, queda perfectament recollit en l'articulat d'aquesta llei.

I la segona gran empremta que queda recollida en l'articulat de la llei és la protecció competencial del que són les competències de l'Estatut de Catalunya, de tal manera que en aquesta disposició addicional que queda incorporada preval allò que l'Estatut dona competències exclusives a la Generalitat de Catalunya, al nostre país, doncs, preval allò que dirà la norma d'aplicació a Catalunya per sobre del que és l'àmbit d'aplicació d'aquesta llei.

I finalment, perquè estem en el torn de fixació de vot, quan anem votant les esmenes, es podrà visualitzar com en aquelles esmenes que fan referència o que són impulsades pel Govern doncs Junts per Catalunya hi farà aquest vot contrari que recull aquest trencament de relacions amb el Govern de l'Estat i que, per tant, doncs, fixa aquesta nova realitat i aquesta nova fixació de vot en aquells temes impulsats pels grups que sustenten al Govern.

Moltes gràcies.

*Muchas gracias, presidenta.*

*También de manera muy sintética, desde Junts per Catalunya hemos estado haciendo las aportaciones técnicas que hemos creído necesarias en este articulado de la ley, pero sí que quisiera tomar y poner el foco en dos cuestiones en este turno de fijación de voto. En primer lugar, en esta ley queda claramente la huella de Junts en su articulado en dos cuestiones que para nosotros en todo este mandato es absolutamente fundamental. La primera, todo lo que hace referencia a la protección del catalán en estas enmiendas que permiten que el foco del derecho a decidir en qué lengua interactúas con las empresas afectadas por el ámbito de aplicación de esta ley venga fijado no por la ubicación de la empresa o del punto de prestación de atención a la clientela de la empresa si no por dónde reside el cliente o la clientela que se ve afectada por la ley. Así que esta elección, que representa un cambio sustancial de lo que eran los derechos lingüísticos de la ciudadanía, queda perfectamente recogida en el articulado de esta ley.*

*La segunda gran huella que queda recogida en el articulado de la ley es la protección competencial de lo que son las competencias del Estatut de Catalunya, de tal manera que en esta disposición adicional que queda incorporada se prevalece en lo que el Estatut da competencias exclusivas a la Generalitat de Catalunya, a nuestro país; prevalece lo que dirá la norma de aplicación en Cataluña por encima de lo que es el ámbito de aplicación de esta ley.*

*Finalmente, porque estamos en el turno de fijación de voto de ratificación, cuando votemos las enmiendas se podrá visualizar cómo en aquellas enmiendas que hacen referencia o son impulsadas por el Gobierno, Junts per Catalunya dará el voto contrario que recoge esta rotura de relaciones con el Gobierno del Estado y que, por tanto, fija esta nueva realidad y esta nueva determinación de voto en esos temas impulsados por los grupos que apoyan al Gobierno.*

*Gracias.*

La señora **PRESIDENTA**: Muchísimas gracias.

Tiene la palabra, por el Grupo Parlamentario Republicano, el señor Salvador.

El señor **SALVADOR I DUCH**: Gràcies, presidenta.

Avui votarem a favor de la llei del servei de la clientela, perquè és una llei de drets concrets per a la gent, no un debat simbòlic per tres punts. Primer, obliga les grans empreses —banca, llum, gas, telecomunicacions, assegurances, transport— a atendre bé a la ciutadania, acabar amb les esperes infinites i garantir una resposta humana i útil. Fins ara el consumidor havia d'aguantar un laberint telefònic. Ara posem obligacions clares, temps de resposta i canals reals de reclamació. Això no és opinable. És servei públic bàsic en sectors que són gairebé oligopolis.

En segon lloc, i ve de lluny, Esquerra Republicana ja ho va presentar —recordo— a l'anterior legislatura, quan aquesta llei va decaure. És la llengua. Per primer cop es reconeix per llei que la ciutadania té dret a ser atès en català i en qualsevol altra llengua cooficial i a presentar queixes i rebre la resposta en la mateixa llengua. Això deixa de dependre de la bona voluntat de la companyia i passa a ser una obligació jurídica. És a dir, si tu pagues una factura a Catalunya, tens dret que la teva incidència sigui atesa en català. Això no és cap privilegi. És respecte, és dignitat, és normalitat democràtica i penso que tots els diferents pobles de l'Estat han d'estar contents perquè aquesta passa que avui es fa i que, sense el nostre grup i entre d'altres, no hagués pogut estar possible.

I en tercer lloc, evidentment, perquè preserva les competències del meu país, de Catalunya.

# DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

## COMISIONES

Núm. 434

29 de octubre de 2025

Pág. 5

I per acabar, reiterar que el nostre vot afirmatiu defensa aquestes dues coses que van juntes, els drets lingüístics i la nostra gent, que no són folklorisme com algú vol pensar, sinó que és per primera vegada igualar les llengües sense que una prevalgui sobre l'altra. I això vol dir prevaldre els drets de la ciutadania. Segona, el dret de l'usuari i, sobretot, la gent gran que hagi de parlar amb l'empresa i que l'empresa escolti i resolgui el problema sense fer-li perdre la paciència i el temps. Només per això creiem que aquesta llei és un pas endavant. I també agraeixo a l'equip tècnic d'Esquerra haver-nos ajudat tant a fer aquesta feina i al ponent, en Fèlix, perquè també ha fet una bona feina i als companys que han lluitat per combatre que aquesta llei tiri endavant i que esperem que sigui aprovada pel bé de tothom.

Gràcies.

*Gracias, presidenta.*

*Hoy votaremos a favor de la ley de servicio a la clientela, porque es una ley de derechos completos para la gente no un debate simbólico, por tres puntos. El primero, obliga a las grandes empresas —banca, luz, gas, telecomunicaciones, seguros, transporte— a atender bien a la ciudadanía, a acabar con las esperas infinitas y a garantizar una respuesta humana y útil. Hasta ahora el consumidor tenía que aguantar un laberinto telefónico para obtener obligaciones y ahora hay canales reales de comunicación. Esto es servicio público básico en sectores donde hay mucho oligopolio.*

*En segundo lugar, y viene de lejos —Esquerra Republicana ya lo presentó, recuerdo, en la anterior legislatura cuando se planteó el tema de la lengua—, por primera vez se reconoce por ley que la ciudadanía tiene derecho a ser atendida en catalán y en cualquier otra lengua cooficial, y a presentar quejas y recibir respuestas en la misma lengua. Esto realmente deja de depender de la buena voluntad de la compañía y pasa a ser una obligación jurídica. Es decir, si tú pagas una factura en Cataluña tienes derecho a que tu queja sea atendida en catalán. No es un privilegio ni nada más que normalidad democrática y creo que todos los distintos pueblos del Estado deben estar contentos por este paso que se realiza y que sin nuestro grupo y otros no hubiera sido posible.*

*En tercer lugar, evidentemente, por esta cuestión de las transferencias de competencias a mi país, Cataluña.*

*Para acabar, quiero declarar que nuestro voto afirmativo defiende ambas cosas, que van juntas: los derechos lingüísticos de nuestro pueblo, que no es folclorismo, sino que es, por primera vez, igualar las lenguas sin que una prevalezca sobre la otra —esto quiere decir hacer prevalecer los derechos de la ciudadanía— y, en segundo lugar, los derechos del usuario, y especialmente de la gente mayor, a la hora de dirigirse a la empresa y que la empresa escuche y resuelva el problema sin hacerle perder paciencia y tiempo. Solo por esto, creemos que esta ley es un paso adelante y agradezco también al equipo técnico de Esquerra, unas personas que nos han ayudado mucho; al ponente, porque ha realizado también un buen trabajo, y a los compañeros que han luchado por combatir para que esta ley siga adelante y esperemos que sea aprobada en el Pleno.*

Gracias.

La señora **PRESIDENTA**: Muchas gracias.

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

El señor **ALONSO CANTORNÉ**: Gracias, presidenta.

Hoy podemos dar un gran salto adelante en la presentación en comisión del proyecto de ley de servicio a la clientela y la votación de la ponencia. Hago mías las palabras de la OCU y FACUA, creo que en representación de todas las asociaciones de consumidores: Ya era hora. Posiblemente no es la ley que cada uno de nosotros hubiese hecho en solitario, pero ahí radica su éxito precisamente, creo que es la de todos. No crean que soy exagerado, hemos de recordar de dónde partíamos. En la anterior legislatura, la XIV, ya se trabajó y mucho; es momento de recordar el esfuerzo de los entonces negociadores y sus equipos técnicos, en especial el de los grupos parlamentarios. Por eso, como decía, no partimos de cero; mucho se había avanzado, pero, como la vida es pura dialéctica, lo que se acordó hace un par de años hoy ha cambiado y creo que para mejor. La voluntad ha sido esa.

De hecho, si me detengo en el detalle, las transaccionales pactadas —que a mi entender son bastantes y con contenido— han recogido el espíritu de lo que todos queríamos que apareciese en la ley. El esfuerzo de los grupos de la mayoría de investidura ha cristalizado en nuevas transaccionales. Esto hace que algunas enmiendas pendientes no se acepten, no porque las consideremos desacertadas —en absoluto—, sino porque serían reiterativas con lo haya aprobado.

# DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

## COMISIONES

Núm. 434

29 de octubre de 2025

Pág. 6

Respecto a las enmiendas del Grupo Popular, desgraciadamente, no hemos podido ampliar los acuerdos hasta donde por nuestra parte hubiésemos deseado. Posiblemente no hemos sabido explicar que en el tema lingüístico se remarcaba el texto constitucional; hemos recogido una realidad plurinacional y plurilingüe, y si nos detenemos a leerlo veremos que todos los posibles fantasmas que se han publicitado se disipan. Hay otro tema recurrente que no hemos sabido explicar con claridad: las Administraciones públicas. Todas en general —la central, la autonómica y la municipal— en líneas generales también deben mejorar —y mucho— en la atención a la ciudadanía y es honesto reconocerlo. Pero esta no es la ley donde crear la norma, ya que no se producen relaciones de consumo. En cambio, en esta ley sí están incluidas las grandes empresas públicas o mixtas que tienen una relación comercial y de consumo con los usuarios.

Sabemos que el Grupo Popular quiere una buena ley y en ello nos hemos comprometido. Algunas de sus enmiendas están recogidas y si hoy no las votamos es para, al igual que he citado anteriormente con los otros grupos, no generar duplicidades. En alguna votaremos a favor; de hecho, en dos de las más importantes lo seguimos intentando, como son las transaccionales de juego y de las llamadas *spam*; en otras, obviamente, no estamos de acuerdo, cosa que es lógica.

Finalmente, con el Grupo Parlamentario VOX, conocedores de las diferencias que nos separan, hemos intentado un mínimo de educación y cortesía parlamentaria que a mi entender nunca deberíamos abandonar.

Respecto a las que votamos diferentes con nuestros socios, amigos y compañeros del Grupo Socialista, es la lógica de dos grupos que suman pero que en algunos temas mantienen posiciones diferentes. En este sentido, quiero resaltar tres enmiendas. Una de ellas, transaccionadas con alguien que no está aquí, con el Bloque Nacionalista Galego, la de la necesidad de un espacio físico territorial donde se pueda atender presencialmente. La otra, la de las cláusulas abusivas, y, finalmente, la que pretende una indemnización al consumidor cuando se procede por parte de la empresa a una mala praxis y causa, lógicamente, un perjuicio; simplemente para que exista el incentivo de las empresas a mejorar o, si se prefiere —algunos lo prefieren así—, amonestar económicamente a las incumplidoras, que acostumbran a ser las menos. En fin, con la ley del servicio a la clientela espero que al terminar las votaciones podamos expresar en voz alta un refrán muy catalán: *al sac i ben lligat, al saco y bien ligado*.

Gràcies.

La señora **PRESIDENTA**: Gracias.

Tiene la palabra, por el Grupo Parlamentario VOX, el señor Rodríguez Almeida.

El señor **RODRÍGUEZ ALMEIDA**: Muchas gracias.

En primer lugar, quiero empezar la intervención agradeciendo a mi compañero Tomás Fernández, portavoz de Consumo del Grupo Parlamentario VOX, y también a Rafael López y a Ignacio Caballero, su trabajo, su capacidad de análisis y el esfuerzo siempre al servicio de las mejores ideas y propuestas representadas en este Congreso de los Diputados por este grupo parlamentario, que no son otra cosa que puro sentido común, la defensa y promoción de los intereses, libertades y prosperidad de todos los españoles.

A nivel de procedimiento, comunico que mantendremos vivas todas nuestras enmiendas, con las que pretendemos —ya digo— dar algo de sentido común a una norma que será recordada como una pérdida de oportunidad para regular las relaciones entre empresas y sus clientes, para definir servicios elementales que las empresas deben prestar, los contenidos y formas básicas, y las estrategias comerciales que son invasivas, abusivas y que, por lo tanto, deben ser perseguidas y sancionadas.

Sin embargo, no ha sido un criterio racional el que ha regido la tramitación de esta norma. Recuerdo, por ejemplo, la anomalía que supuso que se suspendiera la tramitación, después de las dos primeras sesiones de la ponencia, para convocar —entonces sí— como comparecientes a aquellos representantes de la sociedad civil que tenían mucho que aportar en esta norma, que no habían sido oídos por el Gobierno y cuyas aportaciones se incorporaban en un momento —ya vencido el plazo de enmiendas e iniciada la ponencia— en el que no está previsto, ni siquiera institucionalmente, que la aportación sea la adecuada y el margen ya es menor, con enmiendas *in voce*, como ustedes bien conocen. Como digo, tendrían que haberse escuchado en el momento oportuno.

Durante la ponencia hemos comprobado que este proyecto de ley del Gobierno está inspirado por una visión que pone de manifiesto el completo desconocimiento que tienen este Gobierno y sus socios con relación a la empresa privada. No solo desconocimiento, sino también una visión de dialéctica marxista en la que el cliente es o se presenta como alienado y oprimido por parte de las empresas, propias del ministro

# DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

## COMISIONES

Núm. 434

29 de octubre de 2025

Pág. 7

comunista Garzón, primer autor de la iniciativa, y del actual Bustinduy, que tiene el impresionante mérito de haber hecho bueno a su predecesor en el cargo.

Esto es especialmente grave cuando la Administración es la primera en maltratar a los ciudadanos con los que se relaciona. Señorías, tenemos una Administración pública con un mercado negro, por ejemplo, de citas previas. ¡Para que vean el nivel de la calidad de relación con los ciudadanos! Es decir, con los millonarios presupuestos de las Administraciones públicas, el Congreso no es capaz de exigir un servicio mínimamente razonable que se acerque a las exigencias que sí se quieren imponer a las empresas con esta iniciativa legislativa. Señorías, esta visión no es ni razonable ni adecuada ni equitativa ni justa. Las empresas, por mera supervivencia, están obligadas a tratar bien a sus clientes; la empresa que trata mal a sus clientes los pierde.

Quiero hacer una referencia al coste y daño que producirá el sesgo ideológico al que me refiero, apoyándome en cuestiones que han planteado los comparecientes. En primer lugar, la extensión de la obligación de atención en las lenguas cooficiales al resto del territorio nacional que, como se ha dicho recientemente en intervenciones anteriores, lleva el sello de Junts. También dice Junts que lleva su sello el predominio de las comunidades autónomas en los conflictos administrativos que se puedan generar con el Estado. También, con respecto a la disposición transitoria única, que se refiere a la entrada en vigor de la norma que inicialmente en el proyecto de ley se refería a seis meses, se ha trasladado por todos —y esto sí que ha sido algo bastante extendido— que era un plazo insuficiente, que lo mínimo razonable era hablar de doce meses. Sin embargo, en la ponencia solo se ha llegado a ampliar tres meses más, que son claramente insuficientes.

Señorías, resumo para finalizar. Se ha perdido una gran oportunidad en la defensa de los derechos de consumidores y usuarios de este país. Esta iniciativa del Gobierno no ha sido guiada por el interés general, sino que se ha tramitado con el interés partidista de mantener en el poder al Gobierno socialcomunista de Pedro Sánchez. Y para ello se han concedido todas las prebendas que han exigido los enemigos de España: comunistas, odiadores de la iniciativa privada, separatistas, golpistas y filoetarras. Con esos mimbres es imposible contribuir al bien común y al interés general. Desde VOX seguiremos denunciando cómo el Gobierno más corrupto de nuestra historia sigue dinamitando el interés general de los españoles por mantenerse en el poder.

Muchas gracias.

La señora **PRESIDENTA**: Muchas gracias.

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

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

Buenas tardes, señorías.

Es evidente que estamos ante una ley de un enorme interés. El proyecto de ley de servicios de atención a la clientela es la primera normativa integral en España para regular la calidad de los servicios de atención al cliente, abordando una demanda histórica de los consumidores, autoridades y del propio Defensor del Pueblo para combatir la deficiente atención, especialmente en grandes empresas. Los objetivos principales de esta ley son garantizar los derechos básicos de los consumidores, establecer parámetros mínimos de calidad y convertir la atención al cliente en un mecanismo eficaz de resolución de conflictos, reduciendo la litigiosidad y el volumen de reclamaciones ante la Administración.

Es una norma que, como se ha dicho aquí, ha desplegado una gran actividad por parte de todos los grupos parlamentarios, del sector empresarial y de las asociaciones de consumidores. Mi agradecimiento a todos ellos, porque esta ley —si se llega a aprobar— tendrá el triunfo de todos. Unos consumidores que venían pidiendo que esta norma entrara en vigor en esta legislatura, ya que en las anteriores no pudo ser, sobre todo en la pasada legislatura, que se quedó en las puertas por la convocatoria de elecciones con un alto grado de consenso. Esta carga de trabajo se ha visualizado en el número de enmiendas presentadas y, a su vez, también en todos los acuerdos de transaccionales a los que hemos llegado, más de cuarenta y cinco.

El diálogo entre todos ellos demuestra la importancia que tienen las políticas de consumo para toda la sociedad y también para este Gobierno, porque diariamente estamos recibiendo todos los consumidores distintos servicios que generan incidencias que tenemos que solucionar. Son políticas que influyen en los consumidores, pero también en las cuentas de resultados de las empresas, y a las dos cuestiones afecta esta ley, señorías. Por un lado, se pretende mejorar una parte del servicio a la clientela para que no se produzcan situaciones como no saber dónde reclamar, cómo reclamar, que no te atiendan al teléfono, que no tengas manera de contactar con una persona y que no sepan resolverte la incidencia sobre la marcha

# DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

## COMISIONES

Núm. 434

29 de octubre de 2025

Pág. 8

y la remitan a un superior que nunca existe. Y por otro, que las empresas sean competitivas y tengan unos estándares de calidad que les permita competir tanto con empresas en el territorio nacional como con empresas europeas o internacionales.

Señorías, es cuestión de consensuar y que la ley tenga un amplio margen en cuestiones que son centrales y que todos padecemos de una u otra manera a lo largo de nuestra relación como consumidor con las empresas. Se han mencionado aquí algunas enmiendas que no se han tenido en cuenta y me voy a fijar en la que se ha comentado, la de las Administraciones públicas. Tanto mi grupo parlamentario como yo pensamos que es deseable que todas las Administraciones tengan unos estándares de calidad y habría que precisar muy bien cuándo hay una relación de consumo, pero estamos hablando de otro tipo de relaciones, señorías. Entiendo que este no sería el ámbito, con independencia de que los Gobiernos de las Administraciones autonómicas puedan establecer también mejorar la atención al ciudadano en los ámbitos que consideren. Pongo el ejemplo de las listas de espera sanitarias, que pueden establecer mecanismos para atender a los clientes del servicio sanitario.

Quisiera también referirme a la atención que se va a realizar con esta ley, que debe ser personalizada y humana. Se prohíbe que robots o contestadores automáticos sean el único canal de atención, aunque se permita la asistencia de sistemas automatizados y de inteligencia artificial, y los clientes podrán pedir en cualquier momento la intervención de una persona, de un operador especializado. También se prohíben los números de tarificación adicional —me refiero a los 902— como canal exclusivo de servicios básicos, como pueden ser el agua, el gas, la electricidad, las telecomunicaciones, el transporte y los servicios financieros. La atención estará disponible 24 horas al día y 365 días al año para incidencias y reclamaciones relevantes, porque estamos hablando de servicios básicos. Se establecen canales accesibles y alternativos, como mensajería instantánea y videointerpretación de la lengua de signos, para igualdad de trato y accesibilidad universal, adaptando el servicio a las circunstancias personales de cada usuario. Por lo tanto, hablamos de medidas específicas que se contemplan para personas vulnerables o con discapacidad.

También me refiero al respeto a los derechos lingüísticos en comunidades con lenguas cooficiales. El proyecto garantiza estos derechos, permitiendo que los consumidores puedan usar la lengua cooficial que prefieran en la atención al cliente allá donde existan lenguas oficiales. También se controla la calidad y el cumplimiento de los servicios de atención a la ley, que obliga a implantar sistemas de evaluación y auditorías externas periódicas para garantizar el cumplimiento efectivo y mantener la transparencia hacia una Administración competente. Esta ley afecta a empresas de servicios básicos de interés general y grandes empresas de cualquier sector que excedan ciertos umbrales de empleados o facturación.

El incumplimiento, como bien dicen numerosas enmiendas, se sancionará con multas severas según la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, cuyo objetivo fundamental es que esta ley establezca unos parámetros mínimos de calidad obligatorios para los servicios de atención a la clientela, mejorando así la protección de consumidores y consumidoras y garantizando los derechos básicos. **(Rumores)**. La normativa busca transformar los servicios de atención a la clientela en un mecanismo efectivo de resolución de conflictos, contribuyendo simultáneamente a reducir la litigiosidad evidente y el número de reclamaciones ante las Administraciones públicas.

Muchas gracias. **(Aplausos)**.

La señora **PRESIDENTA**: Muchísimas gracias.

Ruego un poco de silencio en la sala, porque es complicado seguir las intervenciones.

Tiene la palabra, por el Grupo Parlamentario Popular en el Congreso, el señor Paniagua Núñez.

El señor **PANIAGUA NÚÑEZ**: Gracias, presidenta.

Señorías, nuestra posición y nuestras aportaciones siempre han sido las mismas, cincuenta y ocho enmiendas orientadas a reforzar los derechos de los consumidores y usuarios sin generar cargas excesivas para las empresas, especialmente para las pequeñas y medianas. Siempre hemos buscado aclarar el articulado, garantizar la seguridad jurídica y extender la protección también a los servicios prestados directamente por la Administración pública. En conjunto, las enmiendas se inspiran en los principios de un marco normativo claro, realista y aplicable con una legislación neutral, sin sesgos territoriales ni concesiones ideológicas y con el objetivo de favorecer la competitividad, el empleo y la calidad del servicio en beneficio de todos los ciudadanos. Esto que parece tan de sentido común parece que no es el común de los sentidos para el Gobierno y los grupos que lo apoyan.

# DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

## COMISIONES

Núm. 434

29 de octubre de 2025

Pág. 9

Empezó bien, hemos de reconocerlo. El Gobierno nos traía un proyecto de ley basado en los amplios acuerdos de la anterior legislatura, pero esta mayoría estrambótica actual lo pervierte todo, lo ennegrece todo. La ponencia tiene carencias, se han aceptado enmiendas que no cumplen con los objetivos de la ley, hay contradicciones entre artículos y muchas entre la exposición de motivos y el articulado. Se utiliza la ideología para legislar y, lo que es peor, se utilizan objetivos que no tienen nada que ver con la ley pero sí con fines políticos de algunos partidos. Las reuniones de las ponencias celebradas los días 23 de septiembre y 7 y 22 de octubre estuvieron marcadas por diversas anomalías procedimentales que alteraron el desarrollo habitual de los trabajos parlamentarios. En ellas se presentaron cincuenta y una enmiendas transaccionales en bloque, lo que impidió un debate individualizado de su contenido. Además, de manera inédita, se plantearon transaccionales únicas sobre enmiendas del Grupo Parlamentario Popular sin la aceptación del propio proponente, una práctica contraria al uso parlamentario que generó desconcierto entre los servicios de la Cámara. La letrada de la comisión llegó a reconocer la atipicidad del procedimiento y las dificultades interpretativas que acarrea.

La ley también incorpora enmiendas de contenido político que buscan dividir a los consumidores y a las empresas, criminalizando en muchas ocasiones a estas últimas. Su entrada en vigor supondrá un incremento significativo de los costes, lo que implicará un aumento de los precios de los productos y servicios que recibimos. Por ejemplo, la transaccional 56 transforma una norma de consumo en un instrumento de intervención económica. Su redacción introduce elementos ajenos al derecho del consumidor, propios de la regulación de mercados y competencia, y crea un precedente peligroso al vincular la fijación de precios a criterios políticos y coyunturales. A corto plazo, generará inseguridad jurídica, especialmente en sectores con poder dinámico, y, a medio plazo, consolida la tendencia del Ejecutivo a utilizar el derecho de consumo como vehículo de control económico y de proyección ideológica.

Algunas modificaciones han llegado más allá de lo imaginable, con la incorporación de la obligación de formar a sus trabajadores en las lenguas cooficiales para todos los SAC de todas las empresas, todas, estén donde estén y tengan clientes en las comunidades autónomas con idiomas cooficiales o no. Se ha incorporado una enmienda que modifica la Ley 44/2002, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, en la que se obliga a responder a la clientela en la misma lengua en la que presentó la queja o reclamación, sin discriminar en función de la comunidad autónoma en la que se aplica. Posteriormente, se incorporaron a transaccionales y enmiendas hasta el desarrollo reglamentario a cajas de ahorro y cooperativas de crédito. Desconocemos por qué a unas entidades sí y a otras no.

Señorías, la incorporación de enmiendas lingüísticas altera la naturaleza de la ley, introduciendo un componente identitario que dificulta su aplicación práctica, y genera inseguridad a la totalidad de los sectores afectados. Las nuevas obligaciones pueden aumentar costes de cumplimiento, fragmentar el mercado y generar inseguridad jurídica. El desarrollo reglamentario pendiente será determinante para su viabilidad. ¿No creen ustedes, señorías, que las empresas que tienen un volumen suficiente de clientes que hablan una lengua concreta intentan adaptarse a sus clientes?, ¿no creen que intentan darles un buen servicio? Y si los clientes demandan servicios en un idioma, ¿no creen que las empresas que pueden ya lo hacen? Esta es una ley para beneficiar a los consumidores, no para impulsar un idioma para cumplir objetivos identitarios de comunidades autónomas.

Hay que recordarles a todos ustedes que las empresas viven de sus clientes, que tienen claro que su supervivencia depende de ellos y que, por tanto, harán todo lo que puedan para que estén satisfechos con su empresa, y todo lo harán dentro de sus posibilidades. Si les obligamos a hacer algo que no pueden hacer, no lo harán o lo harán dejando de hacer otras cosas o subiendo los precios si se incrementan los costes, lo que perjudica a los usuarios. Debemos regular con sentido común, que nuestras exigencias no les impidan llevar a cabo su actividad o que no presionen sus costes y tengan como consecuencia el incremento. Esto, por lo que vemos, ustedes no lo tienen claro. Por eso creemos que debemos decirlo, y más cuando nuestras normas afectan a pequeñas y medianas empresas. Este colectivo tan mayoritario e importante para la economía española, que dispone de menos capacidad financiera, de menos márgenes y de menos flexibilidad laboral, debe ser protegido y no debemos provocarles más burocracia, más costes o limitarles sus propias capacidades, por su bien y por el bien de la economía. Y la no aplicación a las Administraciones públicas creemos que es un error mayor. ¿Cómo pretendemos implicar a la sociedad si dejamos fuera a las instituciones? ¿Qué imagen y ejemplo les damos?

En la tramitación de esta ley, el Gobierno tenía dos opciones: una, pactar con el grupo mayoritario de esta Cámara, con un partido de Gobierno y de Estado, para conseguir una norma adecuada, sensata, que beneficie a los consumidores y que sea posible para seguir con las actividades económicas sin provocar

# DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

## COMISIONES

Núm. 434

29 de octubre de 2025

Pág. 10

subidas de precios; la otra, pactar con todos los grupos que apoyan al Gobierno y sacar una norma tan sinsentido, tan absurda en algunos casos y tan inaplicable en otros, que tendrá consecuencias negativas en la actividad económica. Han elegido lo que el presidente les ordena: situarse a un lado del muro, del muro que están construyendo. ¿Es lo mejor para España? Creemos que no. ¿Es lo mejor para el PSOE? Parece que sí. Señor Alonso, esto es lo que ha ocurrido: ninguna propuesta de acuerdo con nuestro grupo, como me ha parecido que deslizaba en su intervención.

Por último, quiero decir que damos por defendidas nuestras enmiendas, que mantenemos en su totalidad. Muchas gracias, presidenta.

La señora **PRESIDENTA**: Muchísimas gracias.

Suspendemos durante unos minutos para reorganizar la votación. **(Pausa)**.

### VOTACIÓN.

La señora **PRESIDENTA**: Vamos a explicar un par de cosas y luego damos unos minutos más. Como acaba de ocurrir, les comunico que la enmienda transaccional de Junts per Catalunya, Partido Republicano y Grupo Parlamentario Popular, a la enmienda 29 de Junts, desaparece y se sustituye por la nueva, la número 5.

Igualmente, los que quieran mantener las enmiendas que se lo comuniquen a la letrada.

El señor **AGIRRETXEA URRESTI**: Señora presidenta, ¿siguen siendo doce las transaccionales?

La señora **PRESIDENTA**: Sí, siguen siendo doce las transaccionales que se votan.

Para su información, independientemente de que se aprueben las enmiendas transaccionales, se mantienen la enmienda del Grupo Mixto, señor Rego, la enmienda 24 de Junts per Catalunya, la enmienda 152 del Grupo Socialista y SUMAR. Igualmente, la 173 se mantiene aunque se apruebe la enmienda transaccional del Grupo Popular. Iremos diciéndolo exactamente.

Vamos a votar por pantalla.

El señor **CRUSET DOMÈNECH**: ¿Podemos tener tres minutos para ordenar después de la negociación y antes de empezar a votar?

La señora **PRESIDENTA**: ¿Estamos de acuerdo? **(Asentimiento)**.

Tres minutos. **(Pausa)**.

Empezamos con la votación.

Votamos la enmienda transaccional de la ponencia número 46, a las enmiendas 43, 46, 48, 50 y 54.

Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 37; a favor, 6; en contra, 30; abstenciones, 1.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.

Votamos la enmienda transaccional de la ponencia número 47, a la enmienda 141.

Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 37; a favor, 6; en contra, 31.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.

Votamos la enmienda transaccional de la ponencia número 48, a la enmienda 180.

Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 37; a favor, 16; en contra, 18; abstenciones, 3.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.

Votamos la enmienda transaccional de la ponencia número 49, a la enmienda 176.

Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 37; a favor, 15; en contra, 19; abstenciones, 3.**

# DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

## COMISIONES

Núm. 434

29 de octubre de 2025

Pág. 11

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.  
Votamos la enmienda transaccional número 5, a la 142.  
Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 37; a favor, 19; en contra, 16; abstenciones, 2.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda aprobada.  
Votamos la enmienda transaccional número 6, a la enmienda 24.  
Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 35; a favor, 18; en contra, 17.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda aprobada.  
Votamos la enmienda transaccional número 7, a la enmienda 67.  
Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 37; a favor, 18; en contra, 18; abstenciones, 1.**

La señora **PRESIDENTA**: Un minuto que hay que ponderar.  
Por voto ponderado, son 168 a favor, 177 en contra y 5 abstenciones. Queda rechazada.  
Votamos la enmienda transaccional número 8, a la 181.  
Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 37; a favor, 15; en contra, 18; abstenciones, 4.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.  
Votamos la enmienda transaccional número 9, a la enmienda 152.  
Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 37; a favor, 14; en contra, 19; abstenciones, 4.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.  
Votamos la enmienda transaccional número 10, a la enmienda 230.  
Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 37; a favor, 15; en contra, 22.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.  
Votamos la enmienda transaccional número 11, a la enmienda 31.  
Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 36; a favor, 15; en contra, 21.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.  
Votamos la enmienda transaccional número 12, a la enmienda 176.  
Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 37; a favor, 19; en contra, 18.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda aprobada.  
Pasamos a las enmiendas de la señora Belarra.  
Votamos la número 79.  
Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 37; a favor, 18; en contra, 19.**

# DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

## COMISIONES

Núm. 434

29 de octubre de 2025

Pág. 12

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.  
Votamos la enmienda número 86.  
Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 37; a favor, 34; en contra, 3.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda aprobada.  
Votamos la enmienda número 89.  
Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 37; a favor, 3; en contra, 34.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.  
Votamos la enmienda número 90.  
Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 37; a favor, 4; en contra, 33.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.  
Votamos la enmienda número 91.  
Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 37; a favor, 3; en contra, 33; abstenciones, 1.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.  
Pasamos a las enmiendas del señor Rego.  
Comenzamos con las enmiendas 43 y 54.  
Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 36; a favor, 4; en contra, 31; abstenciones, 1.**

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.  
Votamos la enmienda número 44.  
Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 37; a favor, 4; en contra, 32; abstenciones, 1.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.  
Votamos las enmiendas números 46 y 48.  
Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 37; a favor, 5; en contra, 32.**

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.  
Votamos la enmienda número 50.  
Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 36; a favor, 4; en contra, 32.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.  
Votamos la enmienda número 55.  
Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 37; a favor, 3; en contra, 30; abstenciones, 4.**

# DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

## COMISIONES

Núm. 434

29 de octubre de 2025

Pág. 13

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.  
Votamos la enmienda número 57.  
Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 37; a favor, 17; en contra, 19; abstenciones, 1.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.  
Votamos la enmienda número 58.  
Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 37; a favor, 17; en contra, 20.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.  
Votamos las enmiendas 59, 61 y 75.  
Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 37; a favor, 3; en contra, 34.**

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.  
Votamos las enmiendas 60, 69 y 73.  
Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 37; a favor, 3; en contra, 33; abstenciones, 1.**

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.  
Enmienda número 64.  
Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 36; a favor, 4; en contra, 31; abstenciones, 1.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.  
Enmienda número 67.  
Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 37; a favor, 3; en contra, 32; abstenciones, 2.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.  
Enmienda número 74.  
Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 37; a favor, 5; en contra, 32.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.  
Votamos el resto de las enmiendas del señor Rego.  
Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 36; a favor, 4; en contra, 32.**

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.  
Ahora procedemos a votar las enmiendas del Grupo Parlamentario Vasco. Enmienda número 37.  
Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 37; a favor, 2; en contra, 35.**

# DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

## COMISIONES

Núm. 434

29 de octubre de 2025

Pág. 14

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.  
Resto de enmiendas del Grupo Parlamentario Vasco.  
Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 37; a favor, 4; en contra, 33.**

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.  
Procedemos a votar las enmiendas del Grupo Parlamentario Euskal Herria Bildu. Votación en bloque de sus enmiendas.  
Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 37; a favor, 4; en contra, 33.**

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.  
Procedemos a votar las enmiendas del Grupo Parlamentario Junts per Catalunya. Enmienda número 8.  
Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 36; a favor, 21; en contra, 15.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda aprobada.  
Enmiendas número 9, 23 y 33.  
Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 37; a favor, 17; en contra, 19; abstenciones, 1.**

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.  
Enmiendas número 12 y 24.  
Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 37; a favor, 5; en contra, 29; abstenciones, 3.**

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.  
Enmienda número 15.  
Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 37; a favor, 17; en contra, 15; abstenciones, 5.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda aprobada.  
Enmiendas número 19 y 27.  
Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 37; a favor, 1; en contra, 36.**

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.  
Enmienda número 29.

La señora **COBO PÉREZ**: ¿Esta no había desaparecido? Ha sido sustituida.

El señor **CRUSET DOMÈNECH**: No, ha desaparecido la transaccional que iba contra la 29, pero ha quedado la enmienda activa y se vota.

La señora **PRESIDENTA**: Perfecto.  
Votamos la enmienda número 29.  
Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 37; a favor, 3; en contra, 34.**

# DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

## COMISIONES

Núm. 434

29 de octubre de 2025

Pág. 15

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.  
Enmienda número 30.  
Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 37; a favor, 17; en contra, 19; abstenciones, 1.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.  
Enmienda número 31.  
Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 37; a favor, 2; en contra, 32; abstenciones, 3.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.  
Votamos el resto de las enmiendas.  
Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 37; a favor, 2; en contra, 35.**

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.  
Comenzamos ahora con las enmiendas del Grupo Parlamentario Republicano. Votamos la 95, 96 y 116.  
Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 37; a favor, 3; en contra, 33; abstenciones, 1.**

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.  
Enmienda número 101.  
Comienza la votación. **(Pausa)**.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos emitidos, 37; a favor, 16; en contra, 20; abstenciones, 1.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.  
Enmienda número 102.  
Un momento, algo pasa con el sistema de voto electrónico. **(Pausa)**.  
¿Queréis votar a mano alzada? Aunque es un poco más complicado. **(Asentimiento)**. Bien.  
Vamos a votar la enmienda 102.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 17; en contra, 20.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.  
Enmienda 103.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 19; en contra, 18.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda aprobada.  
Enmienda número 106.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 17; en contra, 19; abstenciones, 1.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.  
Enmienda número 113.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 3; en contra, 32; abstenciones, 2.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.  
Votamos ahora el resto de las enmiendas del Grupo Parlamentario Republicano.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 5; en contra, 32.**

# DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

## COMISIONES

Núm. 434

29 de octubre de 2025

Pág. 16

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.

Vamos a votar ahora las enmiendas del Grupo Parlamentario Plurinacional SUMAR. Enmienda 141.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 6; en contra, 30; abstenciones, 1.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.

La enmienda número 142 no se va a votar porque se ha aprobado la enmienda transaccional número 5.

Votamos la enmienda número 143.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 18; en contra, 19.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.

Enmienda número 145.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 7; en contra, 30.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.

Enmienda número 147.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 6; en contra, 30; abstenciones, 1.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.

Enmienda número 148.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 19; en contra, 18.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda aprobada.

Votamos el resto de enmiendas del Grupo Parlamentario Plurinacional SUMAR.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 6; en contra, 30; abstenciones, 1.**

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.

Ahora vamos a votar las enmiendas del Grupo Parlamentario VOX. Enmiendas número 122, 125, 127 y 128.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 17; en contra, 20.**

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.

Votamos el resto de las enmiendas del Grupo Parlamentario VOX.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 3; en contra, 34.**

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.

Enmiendas del Grupo Parlamentario Socialista y de otros. Votaríamos las enmiendas 152 y 176, pero quiero recordar que la 176 está retirada por la aprobación de la enmienda transaccional número 12.

Procedemos entonces a votar la enmienda 152.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 19; en contra, 18.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda aprobada.

Enmienda número 172.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 19; en contra, 18.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda aprobada.

Votamos el resto de las enmiendas.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 19; en contra, 18.**

La señora **PRESIDENTA**: Quedan aprobadas.

Ahora vamos a votar las enmiendas del Grupo Parlamentario Popular. Comenzamos la votación para las enmiendas número 177, 179, 180, 225, 227 y 230.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 14; en contra, 20; abstenciones, 3.**

# DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

## COMISIONES

Núm. 434

29 de octubre de 2025

Pág. 17

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.  
Votamos ahora la enmienda número 178.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 15; en contra, 19; abstenciones, 3.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.  
Votamos ahora las enmiendas 181 y 187.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 15; en contra, 19; abstenciones, 3.**

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.  
Votamos ahora las enmiendas 182 y 194.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 15; en contra, 19; abstenciones, 3.**

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.  
Votamos ahora las enmiendas 183 y 199.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 17; en contra, 19; abstenciones, 1.**

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.  
Votamos ahora las enmiendas 185 y 188.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 19; en contra, 17; abstenciones, 1.**

La señora **PRESIDENTA**: Quedan aprobadas.  
Votamos ahora las enmiendas 186, 192 y 206.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 17; en contra, 20.**

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.  
Votamos ahora las enmiendas 189 y 201.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 17; en contra, 19; abstenciones, 1.**

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.  
Votamos ahora la enmienda 190.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 14; en contra, 23.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.  
Votamos ahora las enmiendas 191, 207 y 208.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 17; en contra, 20.**

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.  
Votamos ahora las enmiendas 193, 213, 217 y 223.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 17; en contra, 19.**

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.  
Votamos ahora las enmiendas 196 y 224.

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

La señora **PRESIDENTA**: Por voto ponderado, 177 votos a favor, 168 en contra y 5 abstenciones.  
Quedan aprobadas.  
Votamos ahora la enmienda 197.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 14; en contra, 17; abstenciones, 6.**

# DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

## COMISIONES

Núm. 434

29 de octubre de 2025

Pág. 18

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.  
Votamos ahora la enmienda 198.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 20; en contra, 17.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda aprobada.  
Votamos ahora la enmienda 200.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 19; en contra, 18.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda aprobada.  
Votamos ahora la enmienda 202.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 20; en contra, 16; abstenciones, 1.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda aprobada.  
Votamos ahora la enmienda 203.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 17; en contra, 19; abstenciones, 1.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.  
Votamos ahora la enmienda 204.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 14; en contra, 23.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.  
Votamos ahora la enmienda 205.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 14; en contra, 19; abstenciones, 4.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.  
Votamos ahora la enmienda 209.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 19; en contra, 18.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda aprobada.  
Votamos ahora la enmienda 210.

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

La señora **PRESIDENTA**: Queda aprobada.  
Votamos ahora la enmienda 211.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 14; en contra, 19; abstenciones, 4.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.  
Votamos ahora la enmienda 212.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 16; en contra, 18; abstenciones, 3.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.  
Votamos ahora la enmienda 215.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 20; en contra, 15; abstenciones, 2.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda aprobada.  
Votamos ahora las enmiendas 216 y 219.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 19; en contra, 18.**

# DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

## COMISIONES

Núm. 434

29 de octubre de 2025

Pág. 19

La señora **PRESIDENTA**: Quedan aprobadas.  
Votamos ahora la enmienda 218.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 17; en contra, 19; abstenciones, 1.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.  
Votamos ahora la enmienda 220.

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

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.  
Enmienda 222.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 16; en contra, 18; abstenciones, 3.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.  
Votamos ahora la enmienda 229.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 35; en contra, 1; abstenciones, 1.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda aprobada.  
Votamos ahora la enmienda 231.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 32; en contra, 1; abstenciones, 4.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda aprobada.  
Votamos ahora la enmienda 232.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 15; en contra, 17; abstenciones, 5.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.  
Votamos ahora la enmienda 233.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 14; en contra, 17; abstenciones, 6.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda rechazada.  
Votamos ahora la enmienda 234.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 19; en contra, 14; abstenciones, 4.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda aprobada.  
Ahora votamos el resto de las enmiendas.

El señor **RODRÍGUEZ ALMEIDA**: Señora presidenta, se nos plantea una duda. ¿Cuáles son el resto?  
Creo que no hay.

La señora **PRESIDENTA**: Sí, son las enmiendas 184, 195, 214, 221, 226 y 228.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 14; en contra, 20; abstenciones, 3.**

La señora **PRESIDENTA**: Quedan rechazadas.  
Ahora vamos a proceder a votar las correcciones técnicas.  
Votamos la corrección técnica número 1 al apartado 1 del artículo 3.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 37.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda aprobada.  
Vamos a votar la corrección técnica número 2 al apartado 3 del artículo 17.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 37.**

# DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

## COMISIONES

Núm. 434

29 de octubre de 2025

Pág. 20

La señora **PRESIDENTA**: Queda aprobada.

Votamos la corrección técnica número 3 a la exposición de motivos.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 34; en contra, 3.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda aprobada.

Y ahora procedemos a la votación del texto del informe de la ponencia con la incorporación de las enmiendas y las correcciones técnicas aprobadas.

**Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 20; en contra, 17.**

La señora **PRESIDENTA**: Queda aprobado el informe de la ponencia. **(Aplausos)**.

Algo importante. El plazo para el mantenimiento de enmiendas y presentación de votos particulares finalizará dentro de las veinticuatro horas siguientes a la fecha de la terminación del dictamen, en escrito dirigido a la presidenta de la Cámara, de conformidad con los artículos 94 y 117 del Reglamento del Congreso de los Diputados. En consecuencia, este plazo finalizará mañana jueves 30 de octubre a las 16 horas.

Sin más asuntos, enhorabuena.

**Eran las tres y cincuenta y ocho minutos de la tarde.**

En el caso de las intervenciones realizadas en las lenguas españolas distintas del castellano que son también oficiales en las respectivas Comunidades Autónomas de acuerdo con sus Estatutos, el *Diario de Sesiones* refleja la interpretación al castellano y la transcripción de la intervención en dichas lenguas facilitadas por servicios de interpretación y transcripción.

cve: DSCD-15-CO-434