



# CORTES GENERALES

# DIARIO DE SESIONES

# SENADO

## XV LEGISLATURA

Núm. 553

28 de noviembre de 2025

Pág. 1

## COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030

PRESIDENCIA DE LA EXCMA. SRA. D.<sup>a</sup> MARÍA SALOM COLL

Sesión celebrada el viernes, 28 de noviembre de 2025

### ORDEN DEL DÍA

#### Ratificación de la Ponencia

- Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.  
(Núm. exp. 621/000020)  
Autor: GOBIERNO

#### Dictaminar

- Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.  
(Núm. exp. 621/000020)  
Autor: GOBIERNO

# DIARIO DE SESIONES DEL SENADO

Comisión de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030

Núm. 553

28 de noviembre de 2025

Pág. 2

*Se abre la sesión a las once horas y treinta y dos minutos.*

La señora PRESIDENTA: Se abre la sesión.

Buenos días, señorías.

Comenzamos la sesión de esta Comisión de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, con la aprobación del acta de la sesión anterior celebrada el día 4 de noviembre de 2025.

Dicha acta ha sido previamente repartida, por lo que entiendo que se puede aprobar por asentimiento.  
¿Puede aprobarse por asentimiento? (*Asentimiento*).

Se aprueba por asentimiento.

Solicito a los distintos portavoces de los grupos parlamentarios que hagan llegar por escrito al letrado todas las sustituciones.

## RATIFICACIÓN DE LA PONENCIA

- PROYECTO DE LEY POR LA QUE SE REGULAN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA.  
(Núm. exp. 621/000020)  
Autor: GOBIERNO

*La señora presidenta lee el título que figura en el orden del día.*

La señora PRESIDENTA: De conformidad con el artículo 65.1 del Reglamento del Senado, procede ratificar la ponencia de este proyecto de ley con la composición de todos los miembros de la ponencia.

¿Puede ratificarse el nombramiento de esta ponencia por asentimiento? (*Asentimiento*).

Se aprueba por asentimiento. Queda ratificada la ponencia del proyecto de ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

## DICTAMINAR

- PROYECTO DE LEY POR LA QUE SE REGULAN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA.  
(Núm. exp. 621/000020)  
Autor: GOBIERNO

*La señora presidenta lee el título que figura en el orden del día.*

La señora PRESIDENTA: A este proyecto de ley se han presentado una propuesta de voto y 98 enmiendas, de las cuales, las enmiendas números 6, 7 y 45 de los distintos grupos han sido retiradas, y las enmiendas números 10, 23, 79 y 88 han sido inadmitidas por la mesa del Senado. A este respecto, si así lo quieren, pueden presentar recurso los distintos grupos.

La ponencia designada para informar este proyecto de ley ha emitido informe en el día de hoy, acordando, por mayoría, incorporar al texto remitido por el Congreso de los Diputados las enmiendas números 28 a 44, 46 a 63, 80 a 87, 89 a 92, 97 y 98, del Grupo Parlamentario Popular en el Senado.

En el anexo de dicho Informe figura el texto del proyecto de ley, tal y como resulta de la deliberación y acuerdos de la ponencia.

Procede, en primer lugar, sustanciar el debate y votación de la propuesta de voto. Para ello, hay un turno como máximo de tres minutos para defender el voto número 1, presentado por los señores Carbonell Tatay, Gordillo Moreno y la senadora Gómez Enríquez.

Tiene la palabra su portavoz.

El señor GORDILLO MORENO: Muchas gracias a la presidencia.

Buenos días, señorías.

El Proyecto de Ley sobre servicios de atención a la clientela pretende fijar estándares mínimos de calidad en la atención al consumidor, pero durante su tramitación, a juicio de los senadores de Vox, se ha convertido en una cesión lingüística a los partidos separatistas. La norma obliga a las empresas a atender en lenguas cooficiales si el cliente lo solicita, a contestar las quejas en la misma lengua en que se presenten y a formar a su personal, incluidos los que gestionan sistemas automatizados, en esas lenguas. Defendemos desde Vox el voto porque ya existen normas suficientes en materia de atención al consumidor,

# DIARIO DE SESIONES DEL SENADO

Comisión de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030

Núm. 553

28 de noviembre de 2025

Pág. 3

porque las obligaciones son desproporcionadas para las empresas y porque la ley se ha convertido, como he dicho al principio, en un instrumento más para satisfacer exigencias lingüísticas de los nacionalistas por parte del Gobierno del señor Sánchez.

Dicho lo cual, mantenemos nuestro voto a este proyecto de ley.

Muchas gracias, señora presidenta.

Muchas gracias, señorías.

La señora PRESIDENTA: Muchas gracias.

¿Alguien quiere intervenir para un turno en contra? (*La señora Martín García pide la palabra*).

Por el Grupo Parlamentario Socialista, tiene la palabra su portavoz.

La señora MARTÍN GARCÍA: Buenos días, señorías.

Gracias, presidenta.

Simplemente quiero decir que, como siempre, Vox mantiene un sesgo ideológico de extrema derecha, que no se corresponde ni con el avance de la sociedad española ni con la realidad jurídica que vivimos en este país. A Vox solamente le interesa contraponer y hacer ruido en cuestiones que están reguladas constitucionalmente, como, por ejemplo, la cuestión de las lenguas oficiales. Las lenguas oficiales, como todos sabemos, aparecen recogidas en la Constitución española y reguladas por los respectivos estatutos de autonomía; es decir, han sido las comunidades autónomas quienes, a través de la regulación autonómica, han reflejado en sus estatutos de autonomía la necesidad de expresarse en una lengua, que es su lengua histórica. Hasta ahí, yo creo que, señorías de Vox, deberían atender, como digo, lo que dice nuestra Constitución, lo que dicen las leyes autonómicas y lo que dice la sociedad en la calle.

Con respecto al lenguaje, es esperpéntico rechazar el lenguaje inclusivo cuando las últimas reformas legales que se han producido en este país tienen todo el sentido y tienen que ver con ese lenguaje inclusivo. Les pongo un ejemplo: en el Código Civil se han reformado artículos para no hablar únicamente con un sesgo masculinizado y no hablar de los padres: siempre es el padre o el buen padre de familia, y, en lugar de hablar del padre y la madre, se utiliza un lenguaje integrador, como pueden ser los progenitores. De ahí que entendamos que el concepto de personas consumidoras y usuarias es el concepto adecuado para trabajar esta ley y para denominar a todos, para tener un lenguaje absolutamente inclusivo.

Muchas gracias.

La señora PRESIDENTA: Muchas gracias.

¿Hay más intervenciones para un turno en contra? (*Denegaciones*).

Pasamos al turno de portavoces. ¿Alguien desea intervenir? (*El señor Gordillo Moreno pide la palabra*). Por el Grupo Mixto, tiene la palabra el señor Gordillo.

El señor GORDILLO MORENO: Muchas gracias, señora presidenta.

Señoría, el ruido al que usted invoca lo tienen ustedes hoy en los medios de comunicación, bastante ruido. No es la extrema derecha, son ustedes mismos quienes provocaron un ruido alarmante en la sociedad española, viendo cómo, uno tras otro, los miembros de su partido empiezan a entrar en prisión.

Esto no se trata nada más que de una cesión, como he dicho al principio, a los partidos nacionalistas o partidos separatistas a la desesperada por el señor Sánchez, viendo que le fallan ya todos los apoyos, incluido el del señor Ábalos, que ya no podrá votar más en el Congreso. Por supuesto, los españoles lo que tienen es el derecho y el deber de conocer la lengua española, no otras lenguas, señoría. Por lo tanto, imponer a las empresas la obligación de atender en lenguas que no son la oficial del Estado, sino en lenguas cooficiales, nos parece una carga añadida, por no entrar en otras deliberaciones que defendemos en el Pleno.

Muchas gracias, señora presidenta.

Muchas gracias, señorías.

La señora PRESIDENTA: Muchas gracias.

Por Izquierda Confederal, tiene la palabra su portavoz.

La señora DELGADO GÓMEZ: Sí, de forma representativa.

No vamos a intervenir en el debate —lo vamos a hacer en el Pleno— para posicionarnos ante este nuevo voto pataleta del partido de ultraderecha.

Que siga así el Partido Popular, que día a día le van comiendo la tostada.

Muchas gracias.

# DIARIO DE SESIONES DEL SENADO

Comisión de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030

Núm. 553

28 de noviembre de 2025

Pág. 4

La señora PRESIDENTA: Muchas gracias.

¿Más intervenciones? (*La señora Riolobos Regadera pide la palabra*).

Por el Grupo Popular, su portavoz tiene la palabra.

La señora RIOLOBOS REGADERA: Gracias, señora presidenta.

Buenos días, señorías.

Solamente intervengo para informar a toda la comisión de que el Grupo Parlamentario Popular va a votar en contra de este voto porque tenemos claro que la Ley de servicios de atención al cliente es una ley imprescindible para los consumidores españoles. Llevamos reclamándola más de quince años y es importante que se apruebe, aunque sea con unos mínimos y no con unos máximos.

Muchas gracias.

La señora PRESIDENTA: Gracias, señoría.

Finalizadas estas intervenciones, se pasa a votar la propuesta de voto, cuya aprobación exigiría la mayoría absoluta de los miembros de la comisión.

¿Han hecho llegar todas las sustituciones a la mesa los distintos grupos antes de votar? (*Pausa*). Aquí tenemos una representación de 31 senadores. Pasamos a votar la propuesta de voto.

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

La señora PRESIDENTA: Queda rechazado.

Procede sustanciar, entonces, el debate y la votación de las enmiendas que no han sido incorporadas al texto de la ponencia y, a tal efecto, se abrirá un turno para la defensa de las enmiendas.

Intervendrán los grupos de menor a mayor. Para el turno de la defensa de enmiendas, habrá un turno, como máximo, de tres minutos.

Empezamos por el turno del Grupo Mixto para defender estas enmiendas.

Señor Gordillo.

El señor GORDILLO MORENO: Las doy por defendidas, señora presidenta.

Muchas gracias.

La señora PRESIDENTA: Muchas gracias, señor portavoz.

Pasamos al Grupo Izquierda Confederal. Tiene la palabra la señora portavoz.

La señora DELGADO GÓMEZ: Las damos por defendidas, señora presidenta.

La señora PRESIDENTA: Muchas gracias.

Por el Grupo Vasco, señora Ahedo.

La señora AHEDO CEZA: Muchas gracias, señora presidenta.

Nosotros hemos presentado seis enmiendas, que damos por defendidas y que presentaremos como voto particular para el Pleno.

Gracias.

La señora PRESIDENTA: Muchas gracias.

Por el Grupo Plural en el Senado, tiene la palabra el señor Ten.

El señor TEN COSTA: Gracias, presidenta.

Doy por defendidas las enmiendas de mi compañera Carmen da Silva, que giran en torno a la presencialidad, la proximidad, la deslocalización y el respeto a la población mayor, y lamento que no se haya admitido nuestra enmienda número 10. No es intrusismo enmendar situaciones jurídicas que deben ser solucionadas.

Muchas gracias.

La señora PRESIDENTA: Muchas gracias.

Por el Grupo Izquierdas por la Independencia, la señora Castel.

# DIARIO DE SESIONES DEL SENADO

Comisión de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030

Núm. 553

28 de noviembre de 2025

Pág. 5

La señora CASTEL FORT: Gracias, presidenta.

Anuncio que las damos por defendidas y que vamos a presentar voto particular.  
Gracias.

La señora PRESIDENTA: Muchas gracias, senadora.

Por el Grupo Socialista, el señor Nieva.

El señor NIEVA DELGADO: Muy buenos días.

El Grupo Socialista en el Senado ha presentado cuatro enmiendas, las numeradas de la 93 a la 96, que damos por defendidas. Manifestamos obviamente que las mantendremos vivas para la sesión plenaria. Anunciamos también un voto particular a las enmiendas del Partido Popular y expresamos la voluntad de negociar hasta el último momento para sacar el mejor texto y la mejor redacción posible a una ley que, sin ninguna duda, valoramos y consideramos imprescindible para la ciudadanía y que vamos a defender hasta el último momento.

Gracias.

La señora PRESIDENTA: Por el Grupo Popular, la señora Riolobos.

La señora RIOLOBOS REGADERA: Gracias, presidenta.

Solo quiero decir, como he dicho, que para el Grupo Parlamentario Popular y para el Partido Popular esta ley es muy importante. Es una necesidad imperiosa para todos los consumidores, mejora muchísimo la situación de defensa de los consumidores que tenemos hasta ahora, pero, en cualquier caso, hemos querido enmendar con cincuenta y una enmiendas el texto que nos ha remitido el Congreso de los Diputados. Hemos enmendado los artículos 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 17, 18, 19, 21 y 22, disposición adicional nueva, disposición transitoria única y otras disposiciones finales, porque entendemos que el texto necesitaba muchísima mejora. Damos por defendidas todas las enmiendas.

La señora PRESIDENTA: Muchas gracias, portavoz.

Pasamos al turno de los distintos grupos.

¿Grupo Mixto? (*Denegaciones*).

Renuncia a su turno.

Por el Grupo Izquierda Confederal, tiene la palabra la señora Delgado.

La señora DELGADO GÓMEZ: Muchas gracias.

En el próximo pleno abordaremos el debate de esta ley, como se ha dicho, tan necesaria, en su conjunto. Por ahora, en el ámbito de esta comisión, como dije antes, damos por defendidas las enmiendas presentadas, que han sido las enmiendas números 8 y 9, dejando constancia de las mejoras propuestas al texto. En la medida en que estas enmiendas mejoran la ley, pero que van a ser rechazadas, presentaremos desde Izquierda Confederal el voto particular para su defensa en el pleno. Anticipamos que en el debate plenario volveremos a tratar y a rebatir el voto formulado por Vox, en defensa del interés general y de los derechos de las personas consumidoras.

Muchas gracias.

La señora PRESIDENTA: Muchas gracias.

Por el Grupo Vasco, senadora Ahedo.

La señora AHEDO CEZA: Gracias, señora presidenta.

Yo quería comentar que la tramitación de esta ley ha sido urgente. Nos hemos quejado en muchas ocasiones cuando es así. Pero esta vez ha sido hiper urgente, porque, en vez de 20 días, han sido 13, cuando había posibilidad de haber puesto un pleno intermedio además de los que estaban previstos. Ha habido un día para estudiar 98 enmiendas. No nos parece de recibo.

En este momento estamos en una comisión en la que hay cuatro enmiendas que todavía no sabemos si se pueden debatir o no, porque, aunque han sido inadmitidas por la Mesa, estamos todavía en plazo de poder pedir una reconsideración de esta cuestión.

Por lo que, visto esto, y visto además que el Grupo Popular no ha aceptado ninguna de las enmiendas, solo las que ha presentado él mismo, con muchas de las cuales no estamos de acuerdo, por esta razón, por el procedimiento y por los tiempos, nuestro voto va a ser negativo.

# DIARIO DE SESIONES DEL SENADO

Comisión de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030

Núm. 553

28 de noviembre de 2025

Pág. 6

La señora PRESIDENTA: Muchas gracias.  
Por el Grupo Plural, senador Ten Costa.

El señor TEN COSTA: Gracias, presidenta.

Esta ley estuvo 469 días en el Congreso para empezar el trámite parlamentario de la ponencia allí. Aquí llega en ocho días y en veinticuatro horas. Agradecemos el macroesfuerzo de los servicios jurídicos del Senado, pero ha sido un desastre. Todavía no sabemos si estamos en plazo para hacer reconsideraciones. Esta ley, en su versión original, ya era recentralizadora. El esfuerzo de Junts fue llevar a cabo los trámites para que no solo se garantizase el uso del castellano, con un desprecio continuado hacia los ciudadanos de Cataluña. Hemos corregido todas estas carencias, las modificaciones necesarias adaptadas al Estatuto de Cataluña, adaptadas a los ciudadanos de la nación catalana. Y la sorpresa es que ahora, en este trámite, otra vez se retrocede. A alguien le gusta retroceder: a Vox y a sus socios, como es el Partido Popular. Ahora esta ley va a quedar en un marco uniformizador, sin respeto a los más de 20 millones de ciudadanos que vivimos en naciones y en comunidades autónomas con una lengua propia. El 40 % de los ciudadanos que queremos hacer una queja, una reclamación, un seguimiento, una compra, tenemos una situación oficial de dos lenguas. No lo podemos hacer. Debe prevalecer lo que quiera hacer la empresa en un tema lingüístico, en el derecho de los ciudadanos a usar nuestra lengua oficial.

Este es nuestro punto de vista, que vamos a defender en el pleno. Nos parece lamentable el poco respeto al marco constitucional de las lenguas oficiales del Estado.

Gracias.

La señora PRESIDENTA: Muchas gracias.  
Por el Grupo Parlamentario Izquierdas por la Independencia, senadora Castel.

La señora CASTEL FORT: *Gràcies*, presidenta.

Solo quiero constatar lo que ya se ha dicho, y que conste en acta la precariedad de tiempo que se da a esta Cámara de supuesta segunda lectura, de lectura fría, de pensar, de mejorar los textos. Pues a mí me parece que es todo lo contrario. Es decir, venimos aquí, ponemos el turbo y nos dan menos de veinticuatro horas para analizar 28 enmiendas que transforman una ley como un calcetín; es decir, al revés. Porque nuestro grupo había conseguido preservar los derechos lingüísticos y las competencias, en nuestro caso, de Cataluña, sobre todo, en calidad de atención a los derechos del usuario. Porque hemos luchado para poner fin a los abusos cotidianos de las grandes empresas que actúan como oligopolios en sectores cruciales como la banca, las telecomunicaciones, la luz o los seguros. Pusimos el esfuerzo en esa atención humana y en poner fin a las esperas infinitas, incluso, poniendo plazos de respuesta taxativos, así como en la protección de los más vulnerables, garantizando que colectivos como el de la gente mayor tuvieran derecho a ser escuchados y a resolver sus problemas sin tener que perder su paciencia o su tiempo. Hemos luchado contra el acoso comercial, el llamado *spam*, limitando este *spam* y exigiendo un identificador específico para las llamadas y la continuidad del servicio. Desde luego, conseguimos un reconocimiento de los derechos lingüísticos, porque para nosotros es el eje más relevante. Nuestro compromiso durante la tramitación en el Congreso fue el del derecho a ser atendido en catalán y en cualquier otra lengua oficial del Estado, que pasara de ser una simple concesión de buena voluntad de la compañía a una obligación jurídica por ley. Ahora resulta que esto se lo cargan aquí en menos de veinticuatro horas. Esperamos que en el Congreso todo esto pueda volver a su estado original.

Finalmente —y acabo—, respecto a la preservación de las competencias, también hemos insistido en la necesidad de blindar las competencias de las comunidades autónomas. Para eso nosotros introdujimos una disposición final, con el objetivo de garantizar que la ley estatal, en ningún caso, pueda modificar o menoscabar la regulación dictada por las comunidades autónomas en el ámbito de sus competencias exclusivas y que, en todo caso, las disposiciones de la ley estatal sean supletorias.

Visto lo visto, como ha pasado en otras ponencias y en otras comisiones, vuelvo a quejarme, como representante, en este caso, del Parlament de Catalunya en el Senado, de que tengamos en esta Cámara de segunda lectura, en esta Cámara Territorial, veinticuatro horas para hacer esa lectura reposada, tan reposada que parece que estemos muertos, porque en veinticuatro horas lo que nos puede dar es un síncope y no podemos analizar con corrección las enmiendas que nos llegan en ese corto plazo.

Muchas gracias.

La señora PRESIDENTA: Muchas gracias.  
Por el Grupo Parlamentario Socialista, senadora Martín.

# DIARIO DE SESIONES DEL SENADO

Comisión de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030

Núm. 553

28 de noviembre de 2025

Pág. 7

La señora MARTÍN GARCÍA: Gracias, presidenta.

Buenos días, señorías.

Para los y las socialistas, la presentación del Proyecto de Ley de servicios de atención a la clientela supone un paso de gigante en el progreso de las políticas de defensa de las personas consumidoras y usuarias. Una norma que marca un cambio profundo en la atención a la clientela. Pero es que, además, es una norma que se alinea con las políticas de defensa del consumidor, desarrolladas en la Unión Europea e internamente, adaptándonos a los informes del Defensor del Pueblo, que pone el acento, como nuestras políticas socialdemócratas, en la desigualdad y en la necesidad de combatir la exclusión de las personas más vulnerables. Por tanto, señorías, este proyecto de ley se justifica en la necesidad de establecer unos estándares mínimos obligatorios que garanticen que no se produzca indefensión de las personas consumidoras y usuarias; que se promueva una atención eficiente e inclusiva, sin olvidarse de atender de forma proporcional los intereses empresariales. De ahí que se atienda en la regulación que nos llega desde el Congreso de los Diputados a las pequeñas empresas y se prevean plazos transitorios para su adaptación.

El desarrollo de esta norma, como decíamos, responde a la evolución social, pero también a una evolución tecnológica. La adaptación a la digitalización tan brutal que se está produciendo estos últimos años es necesaria para no dejar atrás a dos tipos de colectivos principalmente: a las personas mayores y a las personas con discapacidad. Y así son atendidas sus peculiaridades en este proyecto de ley.

También se mejora la eficiencia de los servicios de atención prestados por las empresas, con prohibiciones bastante llamativas, como la de usar contestadores automáticos de forma exclusiva, es decir, que sean las personas consumidoras las que decidan si necesitan una atención personalizada en lugar de hablar con máquinas. Las llamadas deben resolverse en un tiempo razonable, en menos de tres minutos, sin tener que ponernos en esas colas interminables de espera, con canales gratuitos y múltiples, con prohibición también de realizar ofertas comerciales mientras estamos tramitando una reclamación, en una situación que nos sitúa a las personas consumidoras de especial vulnerabilidad.

Las empresas también están obligadas a identificar sus llamadas para que los consumidores, con un simple golpe de vista, detecten una llamada comercial del resto de llamadas que les permiten relacionarse con las empresas prestadoras de servicios.

Además, se garantiza la eficacia en la respuesta a las reclamaciones; una respuesta rápida es una respuesta eficaz y es garantía del cumplimiento de los derechos de las personas consumidoras.

Señorías, esta futura ley de servicios de atención a la clientela es una norma orientada al progreso, fruto de la escucha y del diálogo con las asociaciones de consumidores, pero también con los grupos empresariales. Un diálogo que, desgraciadamente, no ha tenido lugar en esta Cámara, y fruto de ello es que se va a presentar una ponencia donde únicamente se contempla una visión, que es la visión del Partido Popular y Vox, tal como nos han dejado claro en el estudio de esta ponencia. Como tuve ocasión de decir el otro día en el Pleno, señorías del Partido Popular, son ustedes Vox, se han convertido en Vox. Recuperen el camino que tenían andado anteriormente y diferénciense de la extrema derecha, porque lo necesitamos los españoles y españolas por el interés general. (*Rumores en los escaños del Grupo Parlamentario Popular en el Senado*).

Como decía, los y las socialistas, con este Proyecto de Ley de servicios de atención a la clientela, lo que hacemos es, más que atender a una opción política, cumplir con una obligación jurídica ineludible para dotar a las personas consumidoras y usuarias de la protección legal que se merecen, que es acorde con las demandas del siglo XXI.

Muchas gracias. (*Varias señorías del Grupo Parlamentario Socialista golpean repetidamente la mesa con la palma de la mano*).

La señora PRESIDENTA: Muchas gracias.

Turno del Grupo Popular en el Senado.

La señora RIOLOBOS REGADERA: Gracias, señora presidenta.

Voy a empezar exponiendo los que serían para nosotros los principios rectores de esta ley, que apoyamos con nuestro voto a favor en 2023. En la nueva tramitación que se ha hecho en esta legislatura se ha cambiado la filosofía de la ley, pero hay algo que aún se mantiene y nosotros, desde luego, no podíamos aceptar, y por eso hemos incluido nuestras enmiendas. Hay algo que sorprende muchísimo, y es que, teniendo un texto refundido de la Ley General de defensa de los consumidores y usuarios, que habla a lo largo de toda la ley del cliente, cuando se trató y se empezó a modificar en la legislatura pasada, y luego

# DIARIO DE SESIONES DEL SENADO

Comisión de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030

Núm. 553

28 de noviembre de 2025

Pág. 8

en esta, Podemos cambió «cliente» por «clientela», porque había que feminizar la ley, en contra de lo que dice el texto refundido de toda la vida; cambió «consumidores y usuarios» por «personas consumidoras y usuarias»; cambió «consumidores vulnerables» por «personas consumidoras vulnerables», cuando en realidad nosotros estamos en desacuerdo. Los consumidores no son vulnerables *per se*. Pueden estar en situación de vulnerabilidad, pero eso puede cambiar al año siguiente o al día siguiente. Por lo tanto, no nos parece correcto mantener en un texto legislativo «consumidores vulnerables». No, son consumidores en situación de vulnerabilidad.

Además de esto, creemos que hay algo muy importante en esta ley, que se ha incluido ya este año, que es que lo mismo que se va a exigir a todas las empresas en materia de protección de los consumidores, que son unas exigencias muy estrictas y de muchísimo interés para todos los consumidores, se exija también a la Administración General del Estado y a sus empresas y sociedades. Nos parecía razonable que —esa fue una batalla de la legislatura pasada y esta vez hemos conseguido incluirlo en el Congreso de los Diputados y sacarlo adelante—, si se van a exigir tres minutos para que cualquier empresa en un contestador automático que coja el teléfono y te atienda, eso mismo se exija al resto de las Administraciones. Si se va a exigir atención presencial o atención directa cuando una persona está llamando o cuando va a una empresa, se tendrá que exigir igual a las Administraciones públicas, y no lo que está ocurriendo en este momento. Creemos que esos son unos principios básicos.

Otro principio básico, que nosotros hemos defendido en la tramitación de esta ley en las dos legislaturas, era que los servicios que se presten a los ciudadanos, los ciudadanos podamos pagarlos. El PSOE ha heredado esa podemización y está más cerca de Podemos en este momento que del PSOE tradicional. Los consumidores no podemos estar permanentemente defendiendo nuestros intereses cuando hay Administraciones que no son capaces de defender lo que nosotros defendemos. En ese sentido, se ha dado un avance muy importante.

Pero, como les decía, el coste tiene que ser asumible. Es decir, no podemos plantear unas exigencias en atención a la clientela, tanto en las Administraciones como en las empresas, que sean absolutamente inabordables para el propio consumidor. Y voy a explicarlo. La tendencia de algunos partidos de izquierdas es decir: «que lo pague el empresario». Sin embargo, no son conscientes de que todos los incrementos de costes para cualquier servicio que se preste o para cualquier producto de consumo, al final, lo terminamos pagando los consumidores. Voy a poner un ejemplo. El IVA ha subido de una forma imparable. ¿Quién se ha beneficiado de esa subida del IVA? El Gobierno, porque ha recaudado de una forma extraordinaria, más que nunca, porque es el que aplica el 21 %, el 10 % o el 5 % de IVA; es decir, cuanto más alto es el precio del producto de consumo o del servicio, más cobra. Por lo tanto, puesto que las empresas siempre van a repercutir en el precio final los costes de producción, si tenemos unos servicios que son excesivamente caros por lo que exigimos, al final, lo vamos a tener que pagarlos todos los consumidores.

Dentro de las enmiendas que hemos planteado como más importantes, que luego las explicaremos en el pleno con muchísimo más detalle, hay una que no ha sido aceptada por la mesa y tenía informe negativo del letrado, de la que yo quiero dejar constancia aquí, ya que es una enmienda importantísima, porque estamos todavía bajo la crisis del apagón. El apagón supuso que 50 millones de consumidores españoles nos quedáramos sin luz, en una situación absolutamente dramática. Esta enmienda se ha considerado intrusa, pero entiendo que no lo es. (*Rumores en los escaños del Grupo Parlamentario Socialista*).

La señora PRESIDENTA: Debería finalizar.

La señora RIOLOBOS REGADERA: Entiendo que no lo es, porque deja claras una serie de competencias nuevas a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, que son fundamentales para que no siga subiendo el recibo de la luz. Es un tema de emergencia.

Luego hay otra también muy importante. (*Rumores en los escaños del Grupo Parlamentario Socialista*). Ya termino. Esta enmienda sí que se ha mantenido y me parece muy importante. Se trata de que el IVA de los alimentos en el momento en el que estamos, cuando todas las familias tienen dificultades para llegar a final de mes y ahora van a tener que hacer las compras de Navidad con muchísimas dificultades, se baje, como ha venido defendiendo nuestro presidente Feijóo, tanto de los alimentos básicos como de la leche, la carne y el pescado.

Muchas gracias, presidenta. (*Varias señorías del Grupo Parlamentario Popular en el Senado golpean repetidamente la mesa con la palma de la mano*).

# DIARIO DE SESIONES DEL SENADO

Comisión de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030

Núm. 553

28 de noviembre de 2025

Pág. 9

La señora PRESIDENTA: Muchas gracias.

Al existir informe de la ponencia, este será sometido seguidamente a votación. Si fuera aprobado, se entenderá que quedan rechazadas todas las enmiendas no incorporadas al mismo. Si se rechazara la propuesta de la ponencia, se someterán a votación las enmiendas mantenidas por su orden de discusión.

En el supuesto de que ninguna obtuviera la aprobación, la presidenta podrá suspender la sesión para que la ponencia, junto con los enmendantes, proceda a la redacción del nuevo texto que se someterá a votación.

Durante la votación no se podrá entrar ni salir de la sala. Ruego a los portavoces de los distintos grupos que comuniquen las sustituciones, si las hubiera. Creo que no se ha alterado respecto de la anterior votación.

Por tanto, pasamos a la votación.

*Efectuada la votación, dio el siguiente resultado: votos a favor, 17; en contra, 13; abstenciones, 1.*

La señora PRESIDENTA: Por lo tanto, ha sido dictaminado por la Comisión de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 el Proyecto de Ley por el que se regulan los servicios de atención a la clientela.

Los senadores que, habiendo defendido las enmiendas discrepen del acuerdo de la comisión por no haber aceptado estas, podrán formular voto particular para su defensa ante el Pleno.

Al amparo de lo previsto en el artículo 117.3 del Reglamento del Senado, les informo que la presentación de votos particulares se podrá hacer no más tarde de las diez horas del próximo lunes 1 de diciembre, a través de la aplicación de votos particulares.

Finalmente, procede designar al miembro de la comisión que llevará a cabo la presentación del dictamen ante el Pleno del Senado. (*Varias señorías: La presidenta*).

Entonces, entiendo que me tocará a mí presentarlo ante el Pleno.

Muchas gracias por la confianza.

Se levanta la sesión.

*Eran las doce horas y diez minutos.*