



SESIÓN PLENARIA

20.- Pregunta N.º 789, relativa a planes, gestiones y medidas implantadas para proteger a los consumidores frente al acoso telefónico, presentada por D.ª Leticia Díaz Rodríguez, del Grupo Parlamentario Vox. [11L/5100-0789]

LA SRA. PRESIDENTA (González Revuelta): Ruego al secretario segundo que dé lectura del punto 20 del orden del día.

EL SR. GÓMEZ GÓMEZ: Pregunta número 189, relativa a planes, gestiones y medidas implantadas para proteger a los consumidores frente al acoso telefónico, presentada por D.ª Leticia Díaz Rodríguez, del grupo parlamentario VOX.

LA SRA. PRESIDENTA (González Revuelta): Para formular la pregunta tiene la palabra, por el grupo parlamentario VOX, la Sra. Pérez Salazar.

LA SRA. PÉREZ SALAZAR: Gracias, señora presidenta.

Señorías, abordo un problema que afecta cada día más a los hogares cántabros, el acoso telefónico. Un problema que no solo vulnera la tranquilidad de los ciudadanos, sino que también pone en riesgo la protección de sus derechos como consumidores.

Ese tipo de prácticas llevadas a cabo por empresas que amparándose en estrategias comerciales muy agresivas invaden la privacidad de las personas y supone una realidad que no podemos seguir ignorando.

En los últimos meses, hemos recibido numerosas quejas de ciudadanos cántabros que se sienten acosados por llamadas telefónicas no deseadas. Estas llamadas realizadas con el objetivo de vender productos o servicios perturban la tranquilidad de nuestras familias y generan una sensación de indefensión entre los consumidores. Especialmente preocupante es el impacto que esas prácticas tienen en nuestros mayores. Un colectivo más vulnerable que a menudo no sabe cómo gestionar ese tipo de situaciones, o cómo ejercer su derecho a la protección frente a esas agresiones.

Aunque somos conscientes de que la normativa nacional ha avanzado en este ámbito como demuestra la reciente prohibición de las llamadas comerciales sin consentimiento previo, que entró en vigor el pasado 29 de junio del 2023. Debemos preguntarnos si esto es suficiente.

¿Qué ocurre cuando las empresas incumplen la normativa y continúan acosando a los ciudadanos? ¿Qué medidas concretas se están tomando desde el Gobierno de Cantabria para garantizar que los derechos de los consumidores cántabros no sean vulnerados?

Señorías, aunque la regulación de las comunicaciones comerciales es una competencia Estatal, no podemos obviar que el Estatuto de Autonomía de Cantabria, así como la propia Ley 1/2006 de defensa de los consumidores y usuarios de nuestra comunidad, atribuyen responsabilidades claras al Gobierno de Cantabria en la protección de los derechos de los consumidores. En concreto, los artículos 14 y 14 bis, en el capítulo 4, de la Ley 1/2006, establece que las administraciones públicas de Cantabria deben garantizar la protección de los consumidores frente a prácticas abusivas y velar por la mejora de su calidad de vida.

En este sentido, el artículo 14 bis, es especialmente relevante; ya que obliga al Gobierno de Cantabria a adoptar las medidas necesarias para prevenir abusos en el ámbito del consumo y a garantizar que los consumidores cántabros puedan ejercer sus derechos de manera efectiva.

Esto incluye sin lugar a dudas la protección frente al acoso telefónico. Una práctica que no solo es invasiva, sino que también genera un daño emocional y psicológico, especialmente los colectivos más vulnerables como he dicho anteriormente.

Además, no debemos olvidar que el artículo 14 de la misma ley establece que las administraciones públicas deben fomentar la educación y formación de los consumidores, así como proporcionarles información clara y accesible sobre su derecho, y esto nos lleva a preguntarnos qué está haciendo el Gobierno de Cantabria para informar a los ciudadanos sobre cómo actuar frente a esas llamadas no deseadas, que campañas de concienciación se han puesto en marcha para garantizar que los cántabros sepan cómo protegerse frente a estas prácticas abusivas.

Por todo ello, señor consejero, le pregunto ¿qué planes, gestiones y medidas concretas tienen puesto en marcha el Gobierno de Cantabria, para proteger a los consumidores de nuestra región frente a este acoso telefónico cada vez más frecuente?



Gracias.

EL SR. LIZ CACHO (en funciones de presidente): Gracias, señora diputada.

Por parte del Gobierno contesta el consejero de Comercio, Sr. Arasti.

EL SR. CONSEJERO (Arasti Barca): Pues bien, señora diputada, el 29 de junio de 2023 se produjo la entrada en vigor del artículo 66 de la ley general de telecomunicaciones, en virtud de la cual se reconoce el derecho de los usuarios finales a no recibir llamadas no deseadas con fines de comunicación comercial.

En otras palabras, desde ese día las empresas tienen prohibida la realización de llamadas comerciales indeseadas también llamadas están spam telefónico.

Su incumplimiento constituirá generalmente una infracción leve del artículo 108 de la Ley General de Telecomunicaciones sancionada con multa de hasta 100.000 euros, y la competencia, como ha dicho usted, la tiene establecida, según el artículo 114 la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia y también la Agencia Española de Protección de Datos, cuando además se vulneren derechos de los usuarios finales en materia de protección de datos.

El ámbito competencial y así es asumido en el seno de las instituciones de consumo; es la oficina de atención al usuario de telecomunicaciones, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e infraestructuras digitales.

Sin embargo, es cierto que esta estrategia de protección no ha funcionado tal es así que Óscar López, ministro para la transformación digital anunció hace un mes, que se prohibirán las llamadas comerciales realizadas desde un móvil y los operadores bloquearan las llamadas y SMS de numeración nacional, pero con origen internacional.

El propio ministro reconoció que una de cada tres consultas atendidas por el teléfono 017 del Instituto Nacional de Ciberseguridad, tiene que ver con fraude realizados a través de SMS, teléfono y correo electrónico.

Por nuestra parte, desde la dirección general de comercio y consumo se han mantenido reuniones con responsables de la Policía Nacional, Guardia Civil y Delegación del Gobierno, como el objeto de trabajar coordinados en el ámbito de las competencias de cada 1 para atajar estas situaciones.

En el ámbito de nuestras competencias, especialmente en el campo de la información y formación en materia de consumo, esta problemática la hemos abordado desde distintos frentes.

En primer lugar, remitiendo las consultas y reclamaciones recibidas en el servicio de inspección de consumo a la oficina de atención al usuario de telecomunicaciones, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones del ministerio para la transformación digital y también a la Agencia Española de Protección de Datos.

En segundo lugar, en el caso de empresas adheridas a la junta arbitral de consumo las solicitudes de arbitraje de este sistema extrajudicial de conflictos se resuelven en el seno de la Junta.

En lo que respecta a las empresas no adheridas, si del contenido de solicitud de arbitraje se aprecia posibles infracciones, se da traslado al ministerio para la transformación digital y/o a la Agencia Española de Protección de Datos.

En nuestra web, comercio y consumo de Cantabria tenemos un apartado específico de información y consejos para evitar las llamadas comerciales no deseadas, con una información completa y actualizada de cómo actuar ante estas situaciones.

Esta campaña informativa también está presente en nuestras redes sociales, de Facebook, X, LinkedIn, e Instagram, hemos elaborado también un tríptico informativo que forma parte de la campaña divulgativa de información al consumidor y que se repartirá junto con otros folletos informativos a través de la red de información en materia de consumo de Cantabria.

Muchas gracias.

EL SR. LIZ CACHO (en funciones de presidente): Gracias señor consejero.

Sra. Pérez Salazar para la réplica tiene la palabra.

LA SRA. PÉREZ SALAZAR: Gracias, consejero, por su respuesta, pero no sé si es suficiente todo eso, créaselo hay personas mayores que no pueden tampoco acceder a todo lo que usted les está diciendo que pueden tener recurso créaselo también.



Los ciudadanos, que nos han transmitido sus quejas tienen una media de 14 llamadas diarias, 14 llamadas diarias entonces hay que hacer quizá, algo más consejero ya nos sirve ya, ahora te dicen que ya no son, parece ser que ya no son comerciales las llamadas, con lo cual ya como nos comercial, pues entonces se sigue llamando.

No sé si será no sé si es imprescindible reforzar, recursos del instituto cántabro de consumo, no se para que se pueda quizá abordar de manera más eficaz y de forma más proactiva, y todas estas llamadas o todas estas quejas no sé si es eso exactamente, pero desde luego lo que sí es cierto es un problema que afecta a prácticamente todos los cántabros, que tengan un teléfono móvil o un teléfono de casa, que es lo que les pasa especialmente a la gente mayor, y no podemos permitir que nuestros conciudadanos siguen siendo víctimas de estas prácticas abusivas.

Yo creo, señorías, y consejero hay que hay que actuar con determinación y tienen quizá tengamos que hacer algo más para proteger a nuestra población y garantizar que puedan disfrutar de su derecho a la tranquilidad y a la privacidad en sus propios hogares.

Se lo pido por los cántabros por Cantabria y por España.

EL SR. LIZ CACHO (en funciones de presidente): gracias, señora diputada.

Señor consejero, para la dúplica tiene la palabra.

EL SR. CONSEJERO (Arasti Barca): Señora diputada, pero pídaselo también, sobre todo, a quien tiene las competencias, que es la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, y cuando se vulneren derechos de los usuarios en materia de protección de datos, también tienen competencias la Agencia Española de Protección de Datos.

El Gobierno de Cantabria tiene competencias en el campo de la información y de la formación, como he dicho, en materia de consumo, y las estamos ejerciendo correctamente, y estamos además cooperando con quien tienen las competencias, que es la Administración General del Estado.

Muchas gracias.

EL SR. LIZ CACHO (en funciones de presidente): Gracias señor consejero.