



**SESIÓN PLENARIA**

- 7.- **Pregunta, N.º 609 relativa a expedientes de reclamación presentados en 2012 en la Dirección General de Comercio y Consumo, presentada por D.ª Luisa Eva Bartolomé Arciniega, del Grupo Parlamentario Regionalista. [8L/5100-0609]**
- 8.- **Pregunta, N.º 610 relativa a expedientes de reclamación resueltos en 2012 en la Dirección General de Comercio y Consumo, presentada por D.ª Luisa Eva Bartolomé Arciniega, del Grupo Parlamentario Regionalista. [8L/5100-0610]**
- 9.- **Pregunta, N.º 611 relativa a actividades formativas realizadas en 2012 en la Dirección General de Comercio y Consumo, presentada por D.ª Luisa Eva Bartolomé Arciniega, del Grupo Parlamentario Regionalista. [8L/5100-0611]**
- 10.- **Pregunta, N.º 612 relativa a campañas de control de mercado desarrolladas en 2012 por la Dirección General de Comercio y Consumo, presentada por D.ª Luisa Eva Bartolomé Arciniega, del Grupo Parlamentario Regionalista. [8L/5100-0612]**
- 11.- **Pregunta, N.º 613 relativa a publicaciones especializadas elaboradas en 2012 por la Dirección General de Comercio y Consumo, presentada por D.ª Luisa Eva Bartolomé Arciniega, del Grupo Parlamentario Regionalista. [8L/5100-0613]**
- 12.- **Pregunta, N.º 614 relativa a plazo máximo de tramitación de solicitudes de mediación y arbitraje en 2012 por la Dirección General de Comercio y Consumo, presentada por D.ª Luisa Eva Bartolomé Arciniega, del Grupo Parlamentario Regionalista. [8L/5100-0614]**

EL SR. PRESIDENTE (Cagigas Rodríguez): Pasamos a los siguientes puntos, en concreto desde el séptimo al duodécimo del Orden del Día, que se agrupan para debatirlos todos juntos

Sra. Secretaria.

LA SRA. BEITIA VILA: Preguntas 609 a 614, relativas a expedientes de reclamación presentadas en 2012.

Relativas a expedientes de reclamación resueltos en 2012.

Relativa a actividades formativas realizadas en 2012.

Relativa a campañas de control de mercado desarrolladas en 2012.

Relativa a publicaciones especializadas en elaboradas en 2012

Y relativa a plazo máximo de tramitación de solicitudes de mediación y arbitraje en 2012, todas ellas por la Dirección General de Comercio y Consumo, presentadas por D.ª Luisa Eva Bartolomé Arciniega, del Grupo Parlamentario Regionalista.

EL SR. PRESIDENTE (Cagigas Rodríguez): Para formular las preguntas tiene la palabra D.ª Eva Bartolomé.

LA SRA. BARTOLOMÉ ARCINIEGA: Gracias Sr. Presidente. Señorías.

En un contexto de grave crisis económica se hace primordial reivindicar y respetar los derechos de los consumidores, que en esta coyuntura son víctimas de abusos.

En los últimos años las demandas de los consumidores se han incrementado como nunca antes, de ellas el mayor número son por los servicios de telefonía y eléctricas, dos sectores con mucha influencia. Y la administración debe controlar sus prácticas y sancionar los incumplimientos de la normativa, en defensa de los derechos de los consumidores.

A estos sectores últimamente se han sumado las reclamaciones masivas a las entidades financieras en una doble vertiente, los desahucios y las preferentes, pero además hay que estudiar la situación del mercado que ha cambiado considerablemente y realizar campañas de concienciación de los consumidores, para que tengan claro cuales son sus derechos y sus obligaciones.



Estamos cerca del ecuador de la legislatura y seguimos sin conseguir que ustedes respondan sobre su gestión, que es lo que toca. Pero nosotros insistimos y le preguntamos sobre su gestión en materia de consumo.

Ustedes suprimieron la Agencia Cántabra de Consumo, por cierto Agencia que contrariamente a lo que el Sr. Consejero nos dijo el otro día, estaba dirigida por una Directora D.<sup>a</sup> Ana España Ganzarín, aquí está la memoria justificativa, 27 de octubre de 2011, y que supongo que se debería un lapsus del Sr. Consejero.

En cualquier caso suprimir la Agencia Cántabra de Consumo no significa, según ustedes, suprimir las competencias. Por eso le preguntamos ¿qué ha hecho usted en estos 20 meses para resolver los problemas de los consumidores?, ¿qué se está haciendo en materia de formación e investigación?, ¿cuántos casos han resuelto ustedes de abuso de facturas eléctricas y telefónicas?, ¿qué gestiones ha realizado para solucionar el problema de las preferentes o los desahucios?

Ahora que por la subida de las tasas judiciales recurrir a la justicia solo está al alcance de los que pueden económicamente, es decir, cada día menos gente, la intervención de la Administración y la derivación al arbitraje es más importante.

Por eso queremos saber ¿qué ha hecho usted al respecto en estos 20 meses?

EL SR. PRESIDENTE (Cagigas Rodríguez): Muchas gracias Sra. Diputada.

Contestación del Gobierno. Tiene la palabra el Sr. Consejero de Innovación, Industria, Turismo y Comercio, D. Eduardo Arasti.

EL SR. CONSEJERO (Arasti Barca): Muchas gracias.

Sra. Diputada, la verdad es que ya me hace dudar, porque la Sra. Ana España que yo sepa, pero ya me hace dudar, es Directora General de Consumo y Comercio, D.<sup>a</sup> Ana España es Directora General de este Gobierno, de Consumo y Comercio. Pero realmente ya empiezo hasta a dudarlo.

En el caso, en el caso de los desahucios, mire usted le diré, en el caso de los desahucios Sra. Bartolomé, le diré lo que dijo no hace mucho el Sr. Rubalcaba "¿Por qué no hicimos nada?". Eso en el caso de los desahucios.

Y en el caso del sector eléctrico si usted me permite una réplica, pues yo le daré cumplida réplica porque las preguntas que usted me ha hecho, pues me va a llevar un tiempo desarrollarlas.

La primera, la 609 es ¿cuántos expedientes de reclamación se han presentado en el año 2012?, 7.379.

La segunda, ¿cuántos expedientes de reclamación se han resuelto en el año 2012? Entiendo que lo que usted quiere saber es lo siguiente: En cuanto a la Junta Arbitral de Consumo, 631 laudos y 919 mediciones; en cuanto a la Inspección de Consumo, 225 expedientes sancionadores incoados y en cuanto al Servicio de Comercio, expedientes sancionadores incoados, 16.

En cuanto a la pregunta ¿cuántas actividades formativas y dónde se han realizado?, decirle que las actuaciones formativas se han llevado a cabo por las oficinas municipales de información al consumidor de Cantabria y las asociaciones de consumidores con las subvenciones que este Gobierno ha otorgado, para tal fin a dichas entidades y organismos.

En cuanto a la pregunta relativa a ¿cuántas campañas de control de mercado se han desarrollado en el año 2012?, en cuanto a consumo cuatro campañas en colaboración con el Instituto Nacional de Consumo, y en cuanto a comercio dos campañas, una relativa a controles de apertura dominicales en bazares y otra relativa a los precios de la leche, que continúa en la actualidad.

En cuanto a la pregunta ¿cuántas publicaciones especializadas se han elaborado en el año 2012?, se han concedido subvenciones a las oficinas municipales de información a consumidores y usuarios, las OMIX de los ayuntamientos y a las asociaciones de consumidores, subvenciones destinadas a la elaboración de publicaciones en materia de consumo y le voy a poner dos ejemplos: la guía de consumo elaborada por la OMIX del Ayuntamiento de Santander, y la guía práctica de comercio electrónico elaborada por la Asociación Altamira entre otros.

En cuanto a la pregunta ¿cuál es el plazo máximo de la tramitación de las solicitudes de mediación y arbitraje en el año 2012?, decirle que en el año 2012 la media ascendió a 170,46 días por debajo del plazo máximo previsto normativamente, que son 183.

Muchas gracias.



EL SR. PRESIDENTE (Cagigas Rodríguez): Muchas gracias, Sr. Consejero.

Réplica de la Sra. Diputada, tiene la palabra D.<sup>a</sup> Eva Bartolomé.

LA SRA. BARTOLOMÉ ARCINIEGA: Pues hace muy bien el Sr. Consejero en dudar porque mire, memoria justificativa, memoria justificativa Agencia Cántabra de Consumo, del 27 de octubre del 2011, firma la directora de la Agencia Cántabra de Consumo, D.<sup>a</sup> Ana España Ganzaraín. Hace muy bien usted en dudar.

Pero mire, si las reclamaciones de los consumidores se han incrementado como nunca, pues tanto los expedientes como las resoluciones debieran haberlo hecho también y no ha sido así. Usted mismo lo reconoció hace dos semanas aquí, que nos dijo que se habían resuelto tantos expedientes como años anteriores. Con lo cual usted no está respondiendo a las nuevas necesidades de los consumidores.

Y las reclamaciones de las eléctricas, sabía usted, se han duplicado en año y medio, por las facturas abusivas, especialmente porque no facturan el consumo real, algo que ha denunciado la misma Defensora del Pueblo y que tiene sentencias firmes contra esta práctica de las compañías.

Aquí mismo vimos una proposición no de ley que defendió un compañero nuestro del Grupo Regionalista y al que ustedes votaron a favor, pero sin embargo en ese terreno no se avanza, no se avanza. Y usted como siempre hablando hacia atrás.

Y qué decir de los problemas de los bancos, que se han convertido en un verdadero drama social. Mire, la plataforma de afectados de la hipoteca de Santander, más o menos calcula que se han ejecutado unos mil desahucios hasta septiembre de 2012, con un incremento brutal. No hable usted de lo que se hacía en el cinco o en el seis, no, no, es que se ha incrementado de una manera brutal en los últimos años, porque han crecido las cuotas, ha crecido el paro y la gente no puede, no puede hacer frente a esas letras.

Pero qué es lo que ocurre, que al final, el Gobierno sobre esto no hace nada, lo deja en manos de esta plataforma, porque la defensa de los derechos de estos afectados la llevan prácticamente, con exclusividad estas plataformas y otras similares, porque ustedes miran para otra parte.

Mire, usted que es aficionado a esto de las nuevas tecnologías, pues le voy a decir si un usuario quiere buscar una reclamación, pues va a la página del Gobierno y esto es todo lo que encuentran. Lo más parecido al consumo o al consumidor que encuentran es esta frase que no tiene pérdida: "las empresas de gas y electricidad deben poner a disposición de sus usuarios los servicios de atención gratuita". Balones fuera, balones fuera. Usted si tiene problemas con estas compañías vaya y búsquese la vida con ellas. ¡Pues vaya una manera de atender al consumidor!

Pero es que hay más, hay más, porque resulta que si usted acude a lo de la junta arbitral todo lo que encuentra, además de un montón de menciones de decretos y de leyes, al final todo se resume en "llame al 012", "llame al 012". Eso es lo que ustedes hacen para atender las necesidades de los consumidores.

Al final usted todo, todo lo resume en las subvenciones, porque esto lo que estamos hablando. Las publicaciones que usted ha mencionado son de las publicaciones, de las asociaciones de consumidores y las oficinas municipales. Pero yo le pregunto por las que han desarrollado ustedes, que también es competencia suya y que no lo están haciendo. No están ejerciendo su responsabilidad y sus competencias.

Pero yo entiendo que en gran medida se debe a que son juez y parte, porque muchas de las reclamaciones de los usuarios están referidas a las decisiones que han tomado los Gobiernos sobre la subida del IVA, sobre las tasas judiciales, sobre los recortes en sanidad y en educación pública. ¿Cómo se van a poner ustedes enfrente de ustedes mismos?

Pero además, ¿cómo se van a enfrentar a las grandes compañías eléctricas o a los bancos o a las compañías telefónicas?, si al final allí acaban recalando algunos como Consejeros cobrando sueldos millonarios. Entiendo que no se quieren enfrentar a estas cuestiones.

Y entonces claro, no es de extrañar que los consumidores a lo que pueden recurrir es única y exclusivamente a apoyarse unos a otros, crear asociaciones, crear plataformas para intentar sacar adelante todos estos problemas, porque de la administración no pueden esperar nada.

Y la consecuencia, mire, usted ha mencionado alguna, usted ha mencionado alguna, pero le voy a decir cuál es. Mire, en el año 12, usted ha hablado que la Junta Arbitral de Consumo se presentaron 2.508 solicitudes. Bien, un dato que coincide, coincide con el mío. Bueno, pues en el año 2010 se presentaron 3.323 solicitudes, un 32 por ciento más y usted ha hablado, efectivamente de 631 laudos. Muy bien. Pues en el año 2010 se consiguieron 988 laudos, un 56 por ciento más.



Y eso que ahora hay 120 empresas más que están dentro de la Junta Arbitral, que están dispuestos a entrar a ese arbitrio que es una cosa buena, muy buena para el usuario.

Lo cual quiere decir, y solamente se puede extraer la conclusión, de que ustedes resuelven mucho menos. Resuelven mucho menos y han perdido eficacia y no porque el personal ponga todo de su parte, porque lo pone, porque prácticamente es el mismo personal que antes. Lo que ha cambiado, lo que ha cambiado es la voluntad política, lo que ha cambiado son sus directrices. Usted pone, pone a su alcance menos recursos y menos medios y el resultado es que tiene menos eficacia.

Y es que todo su tiempo y su esfuerzo, Sr. Consejero, lo dedica a buscar desesperadamente escándalos que llevarse a la boca, escándalos que llevarse a la boca. Porque es que usted no hace nada más que aplicar medias verdades o magnificar cosas y casos para que parezcan lo que realmente no son. Pero es que usted está aquí para rendir cuentas. Usted está aquí para rendir cuentas de su gestión, pero siempre tiende a escurrir el bulto, quizás porque no tiene mejores argumentos. Pero ése ya es un problema al que se tendrá usted que enfrentar.

Porque claro, usted todo ataca justificándolo con el ahorro. Pero mire, si manda para casa a la gente que queda y cierra los departamentos que quedan abiertos, usted tendría un ahorro del cien por cien. Sería fantástico, un éxito. Pero es que no se trata de eso, se trata de ser eficaz y de dar servicio a los ciudadanos, en este caso a los consumidores. Y eso, no lo hace.

Y ahora salga aquí y contésteme con otra factura ¿Qué factura toca hoy Cañadío, La Bombi?, ¿qué factura toca hoy? Pues mire, se lo puedo facilitar, porque aquí está la relación de contratos menores y aquí puede elegir usted restaurantes o puede..., suministro de material de oficina, o impresos de oficina, a ver si alguien se lo ha llevado a su casa. Puede elegir, puede elegir, porque ésa es la única explicación que dice.

Pero mire le voy a decir que hay otras muchas cosas que salen caras. Porque mire, pagar a alguien porque no haga nada, eso sale muy caro. Y si se paga por alguien que además deshace, sale el doble de caro, porque hay que hacer las cosas dos veces. Realmente sale muy caro Y usted comerá poco, pero trabaja menos, con lo cual usted sale muy caro, muy caro, Sr. Consejero.

Y es que no va a estar ahí sentado eternamente, Sr. Arasti y alguien vendrá que le señale con el dedo y le reproche, le reproche a usted, antes o después, lo que ha hecho, que no debiera hacer y lo que no hace que debía hacer.

Entonces, yo creo que debiera un poco cambiar el ritmo. Ahora salga aquí y cuéntenos algo de facturas y de derroches y esas cosas, que le van tanto.

EL SR. PRESIDENTE (Cagigas Rodríguez): Muchas gracias, Sra. Diputada.

Dúplica del Gobierno. Tiene la palabra el Consejero de Innovación, Industria y Comercio.

EL SR. CONSEJERO (Arasti Barca): Muchas gracias.

Le agradezco el tono que ha utilizado y bueno, paso a informarle que este Gobierno ha pasado en consumo de un presupuesto de 2.260.000 euros a 1.461.000 euros. Yo creo que los ciudadanos agradecen que haya habido un ahorro de 800.000 euros, que es del 35 por ciento. Yo creo que eso es bueno decirlo, es bueno decirlo.

Y con eso y con todo, hemos reducido en 2012, por ejemplo, el plazo de respuesta de tramitación de solicitudes de mediación y arbitraje, que es una pregunta que usted me ha hecho, pues lo hemos reducido un cuatro por ciento, respecto a 2011 y un siete por ciento con respecto a lo que marca la ley.

Concretamente ese plazo de respuesta ha sido en el año 2012, de 170,46 días, frente a 177, 47 días de 2011 o por ejemplo, 176,58 días, del año 2010. Y lo hemos hecho recibiendo un total de 7.379 expedientes. Mire, hemos incoado un 28 por ciento más de expedientes en la Inspección de Consumo.

Hemos tenido un 300 por ciento más expedientes en comercio que en el año 2011, dieciséis frente a cuatro. Lo cual demuestra la capacidad de resolución y de gestión de la Dirección General, comparada con los años previos. Y lo hemos hecho siendo más eficientes y llegando a un mayor número de personas.

Mire usted, me habla usted de la Agencia Cántabra de Consumo. Y empieza aquí, yo no sé si con un truco e intentando mentir, que quién es el Director, que si es la Directora. Mire usted, la Agencia Cántabra de Consumo fue creada por el Sr. Ángel Agudo y puso de Director de la Agencia Cántabra de Consumo a un señor que se llama Vicente Gozalo. Que no tiene nada que ver, evidentemente, con la Directora General actual de Comercio y Consumo, que cuando se le nombra, toma evidentemente las riendas de la Agencia Cántabra de Consumo. Y hay una diferencia muy grande en el



número de comidas. Por el número de comidas de La Bombi y de otros sitios que no son La Bombi, les conocerás, les conocerás.

Mire, la Agencia Cántabra de Consumo, y yo creo que nadie me lo puede rebatir, se eliminó simplemente por ineficaz y por despilfarradora. Y no lo digo yo, lo dice la propia Intervención General, en el informe de 5 de julio de 2010. Y usted debería conocer, gobernando ustedes. Dice: "En algunos casos, no constan en el expediente documento que acredite que el órgano de contratación justifica la necesidad del contrato. En algunos expedientes de contratos, no consta el presupuesto de la obra, o la factura... ". Y así podríamos seguir, etc., etc.

Mire usted, me habla usted de las preferentes. ¿Sra. Bartolomé, pero cómo me habla usted de las preferentes? ¿Cuándo se generó el problema de las preferentes; en qué periodo de tiempo se genera el problema de las preferentes? Gobernando el Sr. Zapatero, en el 2007 y en el 2011. ¿Y por qué se genera ese problema? Porque no hacía nada. Por eso se ha generado ese problema.

¿Qué ha hecho el Gobierno del Sr. Rajoy? El Gobierno del Sr. Rajoy ha adoptado las medidas necesarias para que eso no vuelva a ocurrir. Y lo ha hecho vía Real Decreto Ley 24/2012. Es decir, lo contrario de lo que se hizo en el Gobierno de su socio.

Me habla usted de las facturas eléctricas, las reclamaciones. ¿Pero sabe usted por qué ha sucedido eso? Eso ha sucedido cuando en el año 2008, casualmente también gobernando el Sr. Zapatero, se cambió el modelo de facturación de bimestral a mensual. No se contó con que las eléctricas iban a seguir realizando las lecturas cada dos meses y no cada vez. Comenzaron las estimaciones de consumo y, evidentemente, la catarata de reclamaciones.

¿Qué ha hecho el Gobierno del Sr. Rajoy? Pues nuevamente tomar las medidas que no tomó el Gobierno del Sr. Zapatero. Y ha aprobado el Real Decreto 1.718/2012, de 28 de diciembre, para volver a la facturación bimestral y evitar los problemas que ustedes, o su socio -mejor dicho- hicieron.

Me habla usted de los desahucios, parece mentira. Yo ya le he comentado lo que ha dicho el señor, el líder del Partido Socialista, el Sr. Rubalcaba: "Qué pena que no hicimos nada". Y esa frase la podía aplicar a cantidad de otros muchos problemas que crearon y que ahora, el Gobierno del Sr. Rajoy, y el Gobierno del Sr. Diego, tendremos que resolver.

Muchas gracias.

EL SR. PRESIDENTE (Cagigas Rodríguez): Muchas gracias, Sr. Consejero.