



DIARI DE SESSIONS DE LA **COMISSIÓ DE SALUT** DEL PARLAMENT DE LES ILLES BALEARS

DL PM 1095-2011

Fq.Con.núm. 33/27

X legislatura

Any 2021

Núm. **52**

Presidència
de la Sra. Beatriu Gamundí i Molina

Sessió celebrada dia 28 d'abril de 2021

Lloc de celebració: Seu del Parlament

SUMARI

COMPAREIXENÇA RGE núm. 15155/20, del Sr. Félix Alonso i Cantorné, director general de Consum, sol·licitada pel Grup Parlamentari Popular i acordada per la Comissió de Salut, a la sessió del dia 18 de novembre del 2020, com a conseqüència de la fallida de Dentix. [886](#)

LA SRA. PRESIDENTA:

Començarem la sessió d'avui i, en primer lloc, els demanaria si es produeixen substitucions.

LA SRA. PONS I FULLANA:

Sí, gràcies, presidenta, Assumpció Pons substitueix Maria Antònia García.

LA SRA. SANS I REGIS:

Esperança Sans substitueix Antònia Martín.

EL SR. FERRÀ I TERRASSA:

Sra. Presidenta, Josep Ferrà substitueix Miquel Ensenyat.

LA SRA. TRIAY I FEDELICH:

Presidenta, Irene Triay substitueix Irantzu Fernández.

LA SRA. BENLLOCH I BOTTINI:

Helena Benlloch substitueix Juli Dalmau.

Compareixença RGE núm. 15155/20, del Sr. Félix Alonso i Cantorné, director general de Consum, sol·licitada pel Grup Parlamentari Popular i acordada per la Comissió de Salut, a la sessió del dia 18 de novembre del 2020, com a conseqüència de la fallida de Dentix.

LA SRA. PRESIDENTA:

Molt bé, passam a l'únic punt de l'ordre del dia d'avui relatiu a la compareixença amb RGE núm. 15155/20, sol·licitada pel Grup Parlamentari Popular, del Director General de Consum, el Sr. Félix Alonso i Cantorné, com a conseqüència de la fallida de Dentix.

El desenvolupament de la sessió s'ajustarà a les regles establertes a la resolució de la presidència reguladora de les compareixences previstes en els apartats tercer i quart de l'article 46 del Reglament del Parlament.

Assisteix el Sr. Félix Alonso i Cantorné, Director General de Consum, acompanyat pel Sr. Jesús Cuartero i Saiz, Cap de Departament de Protecció i defensa dels drets dels consumidors, la Sra. Susana Fernández i Olleros, assessora tècnica, i la Sra. Míriam Muñoz i Resta, assessora parlamentària.

Té la paraula el Sr. Alonso i Cantorné per tal de fer la seva exposició oral.

EL SR. DIRECTOR GENERAL DE LA DIRECCIÓ GENERAL DE CONSUM (Félix Alonso i Cantorné):

Moltes gràcies, presidenta. Bona tarda a tothom. Volia felicitar el Juli, suposo que no ha vingut per no pagar els cafès, perquè avui és el seu aniversari, m'han "xivat" i, per tant, després ja l'estirarem de les orelles, si cal.

Bé, bona tarda, com deia abans, primer de tot volia agrair, volia agrair l'oportunitat que ens heu ofert vosaltres per comparèixer en aquesta Comissió de Salut.

Som aquí a petició del Grup Popular. La petició -si no recordo malament- és del 18 de novembre, d'aleshores ençà han passat moltes coses i la preocupació d'aquells dies, que era molt gran, no és tanta avui mateix. La situació que ens trobem al final de la tardor de l'any passat era de molta angoixa, molta, i ara tenim un cert alleugeriment amb les informacions que hem pogut conèixer i nosaltres publicar.

En el novembre del 2020, els tràmits envers el concurs de creditors de les clíniques dentals de l'empresa Dentoestetic Centro de Salud y Estética Dental, Societat Limitada, Dentix, per ser més col·loquial a partir d'ara, es trobava encara molt verd, tot i que nosaltres, la Direcció General de Consum i el Ministeri de Consum, rebíem informacions sense confirmar que apuntaven a la compra per part d'un fons d'inversió, cosa que finalment s'ha produït.

L'1 de desembre d'aquest 2020, a una reunió que vam tenir amb els representants del Banc de Sabadell, que van venir de Catalunya expressament per reunir-se amb nosaltres, ells mateixos ens van corroborar que la compra per part de Vitaldent estava molt avançada, però requeria confirmació i lògicament molta discreció.

Com deia, venim de molts mesos d'angoixa, de treballar de forma discreta i amb molts, molts interlocutors perquè els drames personals i les situacions diferents de cada un dels afectats poguessin tenir una resposta positiva. Parlem d'unes 100.000 persones afectades a tota Espanya, 100.000, de les quals 3.824 són residents a les Illes Balears. Amb una afectació a la gent consumidora de la nostra comunitat autònoma representaven un volum de 3.594.456 euros. Repeteixo, 3.594.456 euros.

El patiment que han hagut de passar la gent afectada ha estat molt, molt, molt gran, prou d'aquests i d'aquestes amb tractaments a mig fer, sense poder mastegar, amb peces provisionals, o això sí, a finals de mes els arribava el recàrrec de la seva financera. Gent que en la seva majoria són econòmicament humils, ha estat extremadament dur per a ells, molt dur.

Al final hem sortit del túnel, tot i encara que no amb la rapidesa que a qualsevol de nosaltres ens agradaria i la situació entra en una certa normalitat.

Al final d'aquesta primera intervenció i abans de respondre les seves preguntes -que gustosament faré- els exposaré la fotografia de l'instant actual. Igualment, els convido a passejar per la nostra web del portal del consum on durant tots aquests mesos hem tengut la informació al dia.

Iniciaré la travessa en primera persona, perquè molts de vosaltres entre altres coses ni em coneixíeu -perdonau per parlar-los de tu-, del recorregut que m'ha tocat viure aquest llarguíssim temps que des que vaig arribar i vaig ser nomenat director general el 31 d'agost del 2019, tres dies després de

demanar excedència de la meua feina del diari *Sport*, que és la meua empresa de sempre, la meua porta giratòria des del 1981.

He de reconèixer que l'aterratge va ser força, força mogut ja que el 23 de setembre ens agafava la fallida de Thomas Cook i la direcció general formava part del primer equip d'avaluació i ajuda per resoldre els diversos problemes que podien tenir envers la gent consumidora.

El dijous 10 d'octubre, un mes després d'arribar, tenc la primera reunió amb el grup de cooperació de Consum en la seu de la Direcció General de Consum del Ministeri de Consum; la reunió fou presidida pel Ministeri de Sanitat i Consum, encara no hi havia Ministeri de Consum al Govern d'Espanya, a la que assisteixen totes les direccions generals de les comunitats autònomes i de les dues ciutats autònomes de Ceuta i Melilla. En un dels punts de l'ordre del dia se'ns exposen les darreres informacions del cas iDental, i les actuacions del jutge De la Mata, molt favorable als consumidors i molt dur amb les financeres que intentaven continuar cobrant als afectats uns tractaments no fets i posant a la llista de morositat la gent atrapada al parany del frau d'aquella clínica dental.

Un incís. Aquell frau no va afectar les Illes Balears, el que sí ens va posar en estat d'alerta va ser que l'aleshores director general del Ministeri de Sanitat i Consum anunciava les dificultats financeres del grup Dentix -parlam de l'any 2019-, i de les nombroses queixes dels pacients de les clíniques arreu d'Espanya.

De tornada a les Illes Balears inicio una sèrie de reunions amb el servei de reclamacions, tant de la central de Palma com de les nostres delegacions de Maó, 18 d'octubre, i Eivissa, 22 d'octubre. El 29 d'octubre, juntament amb el cap del Departament de Consum, el Sr. Jesús Cuartero aquí present, mantenim una reunió amb el cap superior de la Policia Nacional a qui traslladem la nostra preocupació per les informacions que venen avalades per les reclamacions rebudes sobre una possible repetició del cas iDental.

El Sr. Gonzalo Espino ens va atendre molt afectuosament en ser conscient de la situació que es podia arribar a generar, ens convida a fer efectiva la nostra petició de transmetre-li tota la informació que teniem al nostre abast i així poder estudiar si de la documentació se'n despenia un possible delictes. Una vegada reunida tota la informació, durant la primera quinzena de novembre, entrem formalment un ofici a la Policia Nacional. Mesos després i durant els primers dies de l'estat d'alarma ens comuniquen que la Fiscalia havia arxivat el cas per no trobar indicis de delictes.

Tornem al novembre, al 18 de novembre que, casualitat, el mateix dia un any abans de la petició de compareixença, quan ens reunim amb el Col·legi Oficial de Dentistes de les Illes Balears, representat pels senyors Ignacio García Ramis, president, i el Sr. Àngel Aragó, en la seva qualitat d'assessor jurídic. A la reunió els manifestem la nostra preocupació sobre la situació de Dentix, preocupació compartida, segons ens manifesten ells, perquè el dany reputacional que fan aquesta mena d'empreses també el afecta molt directament.

Segons ells, la publicitat agressiva d'aquestes clíniques a les cadenes televisives utilitzant cares de famosos atrapen els clients més vulnerables, oferint serveis per sota dels costos del mercat i dels costos reals d'un bon servei odontològic.

En finalitzar la reunió les parts ens citem a termini a seguir atentament el procés de l'empresa, a actuar de forma conjunta en cas de fallida, oferint-se el Col·legi de Dentistes a donar un servei de peritatge, fins i tot gratuït, per poder donar continuïtat a aquells pacients que així ho desitgin.

També vam mantenir contactes telefònics amb la direcció de l'Escola Universitària ADEMA, que es va oferir per veure de quina forma podia ajudar amb les seves instal·lacions, treballadors i alumnes.

La situació després de Nadal continua amb la mateixa dinàmica, degoteig de reclamacions per ajornament de les cites, de metges que canvien constantment i situacions de precarietat laboral, segons ens informen els consumidors. Especialistes mèdics que, farts de les condicions laborals i econòmiques de l'empresa, acaben marxant. Els tractaments arranquen i paren continuament.

En el mes de març tothom recordem el que va passar, a partir d'aquell moment les clíniques Dentix, com a la resta del país, es va paraitzar. La direcció general va girar els seus esforços cap a les reclamacions dels vols no efectuats, d'esdeveniments suspesos, quotes ajornades, fent mediacions i arbitratges, de forma telemàtica. A aquelles primeres hores som "endatat" per la coordinació institucional per implementar la posada en marxa de l'estat d'alarma. Paral·lelament m'encarreguen la coordinació de les diferents institucions relacionades a les entrades i sortides dels ports i aeroports de les Illes, fins a l'inici del període de desescalada quan es considera que no és necessària la meua col·laboració.

Ara sí passo al detall dels trets més rellevants de la nostra actuació abans i després del 22 d'abril, que és quan l'empresa Dentoestetic Centro de Salud y Estética Dental, Sociedad Limitada, Dentix, va anunciar que volia acollir-se al concurs de creditors.

El mes d'abril del 2020, com deia abans, l'empresa Dentoestetic Centro de Salud y Estética Dental, Dentix, va presentar un preconcurs de creditors mentre negociava un refinançament del deute que arrossegava amb els seus principals creditors i l'obtenció de possibles nous inversors que permetessin una injecció de fons per donar continuïtat a la seva activitat.

Per mitjà d'un edicte publicat al *Butlletí Oficial de l'Estat*, número 316, del 3 de desembre del 2020, el Jutjat Mercantil número 2 de Madrid va fer saber que el 20 de novembre del 2020 es va dictar una interlocutòria per la qual es declarava en concurs de creditors el grup d'empreses del qual forma part Dentoestetic, Dentix, i s'admetia a tràmit una proposta anticipada de conveni.

A través de l'edicte es va fer una crida als creditors, entre els quals hi havia els consumidors i usuaris de Dentix, perquè comunicessin a l'administració concursal l'existència dels

seus crèdits en la forma i els termes que preveu el text refós de la llei concursal en el termini d'un mes comptador des de la publicació del *Butlletí Oficial de l'Estat*, és a dir, fins el 4 de gener de 2021.

Aquesta situació ha provocat un allau de reclamacions presentades pels consumidors afectats pel tancament de les clíniques dentals. Anteriorment ja s'havien rebut nombroses -com us he dit abans-, s'havien rebut nombroses reclamacions per prestació deficient del servei contractat. Les reclamacions presentades davant del Servei d'Atenció al Consumidor de la Direcció General de Consum s'han tramitat d'acord amb el Decret 46/2009, de 10 de juliol, sobre els fulls de reclamació o denúncia en matèria de consum.

El Servei d'Atenció al Consumidor va enviar una nota informativa a totes les persones que havien presentat una reclamació de consum contra Dentix per tal que comunicuessin als seus creditors, els seus crèdits, perdó, a l'administració concursal. A la mateixa nota se'ls informava que, davant la publicació de la declaració de concurs de creditors, els organismes públics de consum ja no podien mitjançar davant l'empresa Dentix, per la qual cosa, encara que s'hagués presentat una reclamació a qualque servei públic de consum, convenia adreçar-se a l'administració concursal en els termes exposats.

En qualsevol cas, en el supòsit que el tractament s'hagi finançat a través d'una entitat proposada per Dentix, a la mateixa operació de contractació dels serveis el Servei d'Atenció al Consumidor informa les persones afectades de la possibilitat d'adreçar-se a l'entitat financera per sol·licitar la suspensió del pagament o la cancel·lació del crèdit, si escau, d'acord amb què preveu la Llei 16/2011, de 24 de juny, de contractes de crèdit al consum.

A més, en aquests casos el Servei d'Atenció al Consumidor ha dut a terme actuacions de mediació amb les entitats financeres en els supòsits que la mediació amb l'entitat financera no hagi prosperat. Els expedients, a més, al servei de reclamacions del Banc d'Espanya per motius de competència. Si el tractament es va pagar amb targeta de crèdit el Servei d'Atenció al Consumidor recomana contactar amb l'entitat financera per informar-se de la possibilitat d'anul·lar els càrrecs.

D'altra banda, en cas que apreciïn mala praxi a la prestació del servei contractat, s'informa de la possibilitat de presentar una reclamació davant del Col·legi Oficial de Dentistes de les Illes Balears perquè, és clar, en el tema de la mala praxi nosaltres no tenim capacitat per saber si és correcta o no és correcta i, per això, és el Col·legi de Dentistes qui determina si sí o si no. Així mateix, es trasllada a les persones afectades la possibilitat d'adherir-se a les plataformes d'usuaris afectats constituïdes a tal efecte per tal de disposar de la informació addicional.

Atès que des de mitjans del mes de gener del 2021 l'empresa ha iniciat un procés d'obertura d'algunes de les seves clíniques a través de l'empresa Vitaldent, la Conselleria de Salut i Consum va remetre una carta a la direcció de l'empresa per saber com es donaria una solució als pacients afectats pels

tractaments paralitzats. La Conselleria de Salut i Consum va rebre resposta per part de Vitaldent en virtut de la qual l'empresa es compromet a donar continuïtat a tots els tractaments actius de les clíniques incloses i no incloses a l'operació utilitzant per a això, també com a suport, la seva xarxa de clíniques.

Les clíniques Dentix, que passen a formar part d'aquesta nova plataforma de salut bucodental a les Illes Balears, són Dentix Maó i Dentix Palma a Alexandre Rosselló. Aquestes dues clíniques, juntament amb les quatre clíniques de Vitaldent designades pel grup, que són Inca, Manacor, Palma Pasqual Ribot i Eivissa, seran les encarregades de donar assistència als pacients de Dentix a les Illes Balears.

Amb aquest acord Vitaldent assumeix la totalitat dels tractaments finançats per les cinc principals entitats de finançament al consum de Dentix: BBVA, Cetelem, ABANCA Servicios Financieros, Pepper Money i Sabadell Consumer Finance, i possibilita l'accés a ofertes especials per acabar el tractament dels pacients d'aquestes clíniques que van pagar en efectiu.

Segons ha explicat Vitaldent, es contactarà amb tots els pacients per donar-los una cita de manera ordenada i progressiva, per la qual cosa sol·licita als pacients que no acudeixin directament a aquestes clíniques. A més, també sabeu la situació en què ens trobam. De manera paral·lela Vitaldent disposa d'un compte de correu perquè els pacients puguin contactar amb mi, aquí tenc el compte de correu, però no fa falta que els ho llegeixi.

A continuació es detallen les clíniques dentals de Vitaldent que es posen a disposició dels pacients. Directori de clíniques Dentix adquirides a Balears: Dentix Maó, carrer de les Moreres, 48; Dentix Palma, Alexandre Rosselló, Avinguda Alexandre Rosselló, 4. Directori de clíniques Vitaldent designades a les Balears: Vitaldent Inca, carrer Gran Via de Colom, 117; Vitaldent Manacor, via de Portugal, 2; Vitaldent Palma, Pasqual Ribot, carrer Pasqual Ribot, 109; Vitaldent Eivissa, carrer de Sant Cristòfol, 6.

Altres actuacions -a algunes d'elles ja m'hi he referit-, a més de les actuacions del tràmit de reclamacions i d'actualització continuada de la informació facilitada als afectats, la Direcció General de Consum ha dut a terme les actuacions complementàries següents en relació amb aquest assumpte: el mes de novembre de 2019, la direcció general va trametre un ofici a la Policia Nacional pel qual es comunicava el gran nombre de reclamacions presentades per les persones afectades per les clíniques dentals de Dentix, per si l'actuació de l'empresa o dels responsables podien derivar en infracció penal.

Es treballa continuadament en coordinació amb el Ministeri de Consum i amb la resta de comunitats autònomes per tal d'actuar de forma conjunta. En aquest sentit, els directors generals de totes les comunitats autònomes i els responsables tècnics de reclamacions de les diferents comunitats han mantingut diverses reunions de coordinació. S'han mantingut dues reunions amb el Col·legi Oficial de Dentistes; s'han tramès requeriments administratius a les entitats financeres que

han finançat tractament dels pacients per tal que compleixin el que disposa la Llei del crèdit al consum i, en conseqüència, paralitzin el cobrament del finançament.

Amb data 22 d'octubre, la Direcció General de Consum va trametre una carta a Dentix per sol·licitar informació sobre el tipus de tractament, la durada d'aquest i el que s'havia realitzat fins ara, l'import del tractament, l'entitat financera que el gestionava i el total pendent d'amortitzar.

Amb data 17 de novembre, Dentix va contestar el nostre requeriment amb les següents dades d'afectació per municipis i illes. Eivissa: 697 persones, amb un total de diners afectats de 936.188 euros; Inca: 496 persones, 908.689 euros; Maó: 520 persones, 646.353 euros. Manacor: 618 persones, 857.505 euros. Palma, les dues: 1.493 persones, 2.453.721 euros.

La Direcció General de Consum va trametre requeriments a les entitats financeres que gestionen el finançament dels pacients de Dentix, entre cometes recordant-los que si no els sancionàrem, si no feien el que havien de fer.

Es va mantenir una reunió amb els responsables del Banc de Sabadell. S'ha coordinat tota la informació que s'ha de facilitar a les persones afectades amb la (...) de Palma i de Ciutadella. S'han mantingut reunions amb els representants de la Plataforma d'afectats de Dentix a qui s'han explicat les actuacions que ha dut a terme la Direcció General de Consum i s'ha assessorat per tal de formular les reclamacions. S'ha estat en contacte permanent amb les associacions ASUFIN i FACUA. S'ha mantingut una reunió amb l'Associació de Consumidors, Consupal.

El Servei d'Atenció al Consumidor ha preparat la informació que s'ha de traslladar a les persones afectades per Dentix i la difosa al personal informador de la Fundació BIT, que presta el servei de telèfon de Consum. També ha fet les gestions perquè aquesta informació es publiqui al portal del consumidor.

A partir del mes de juny el Casal de Consum, al barri de Pere Garau de Palma, ha atès de forma presencial les persones afectades que s'han presentat. Ja sabeu que molta gent desgraciadament, ja sigui gran o per la seva condició de la fractura digital, no, no..., a les planes web no accedeix, llavors nosaltres vam obrir aquesta fissura del Casal de Consum a Pere Garau, per poder atendre personalment, i més a un barri que sabem que hi havia prou afectats i a més amb dificultats.

El Servei d'Atenció al Consumidor ha tramès una nota informativa a les persones afectades que havien presentat una reclamació de consum contra Dentix, per tal que comunicessin els seus crèdits a l'administració concursal. El Servei d'Atenció al Consumidor ha atès un gran volum de consultes relacionades amb aquest assumpte. El Servei d'Inspecció ha realitzat actuacions inspectores. Adjuntem a aquest informe un annex amb les dades estadístiques sobre les reclamacions presentades contra Dentix, reclamacions de l'any 2019, 20, 21, fins la data del 26 d'abril del 2021.

Mallorca 2019, 34 reclamacions; 2020, 392; 2021, 73.
Eivissa 2019, 5; 2020, 65; 2021, 1.

Formentera, 2019, 1; 2020, 2; 2021, cap.
Menorca 2019, 14, 2020, 112; 2021, 2.
Total 2019, 54; 2020, 571; 2021, 76.
Total dels anys 2019, 20 i 21, 701.

Del total de 701 s'han tancat 597 reclamacions després d'haver fet les actuacions pertinents, a continuació es mostren els motius pels quals els van tancar els expedients. Dels 597 tancats, sense acord 197, trasllat al Col·legi de Dentistes, 39; acord, -també es va arribar a acords-, 50. Desistiment per no acreditar la relació de Consum per optar per la via judicial, per no voler continuar amb el procediment, o per no localitzar el reclamant, que això ens passa, 298. Sol·licituds d'arbitratge 12, inadmissió 1, total de reclamacions tancades a 26 d'abril del 2021, 597.

Així mateix, en relació amb el tancament de Dentix s'han presentat 379 reclamacions contra entitats financeres, amb les quals les persones consumidores havien contractat serveis, quasi cada dia entren noves reclamacions als registres físics i electrònics, per la qual cosa les dades canvien contínuament.

Ja està, moltes gràcies i resto a les seves preguntes i intentaré respondre el millor que sàpiga.

Moltes gràcies.

LA SRA. PRESIDENTA:

Gràcies. Procedeix ara a la suspensió de la sessió per un temps màxim de 45 minuts, per tal que els grups parlamentaris puguin preparar la formulació de preguntes o observacions. Per la qual cosa es demana als portaveus si volen una suspensió de la sessió o si podem continuar? Podem continuar, d'acord.

Per tal de formular preguntes o observacions, tot seguit procedeix la intervenció del grups parlamentaris. Per la qual cosa es demana al Sr. Alonso i Cartorné, si vol contestar globalment o individualment les preguntes formulades o observacions formulades per part dels grups.

EL SR. DIRECTOR GENERAL DE LA DIRECCIÓ GENERAL DE CONSUM (Félix Alonso i Cantorné):

Prefereixo fer-ho globalment si és possible.

LA SRA. PRESIDENTA:

Molt bé. Idò pel Grup Parlamentari Popular té la paraula la Sra. Marí, per un temps màxim de deu minuts.

LA SRA. MARÍ I MARÍ:

Gràcies, Sra. Presidenta, bona tarda senyores i senyors diputats. En primer lloc, m'agradaria agrair la compareixença del director general del Consum, el Sr. Félix Alonso Cartorné, com a conseqüència de la fallida de Dentix i a tot l'equip que avui l'acompanya.

Atesa la fallida de les clíniques dentals Dentix i atesa la situació en la qual quedaren milers d'afectats, des del Grup Popular sol·licitarem que la Comissió de Salut acordàs de

recaptar la seva compareixença per tal que informés aquesta comissió de les actuacions dutes a terme pel seu departament, en relació amb la fallida d'aquesta empresa i en relació amb els afectats pel tancament.

Li agraïm totes les explicacions que ens ha donat i li plantejam una sèrie de qüestions per conèixer més en profunditat com es troba la situació actualment. Algunes les ha contestades, però les hi tornaré demanar perquè no he tengut temps d'anotar tota la informació que ens ha ofert.

Com ha dit, i com tots recordam, la fallida de l'empresa de clíniques dentals Dentix, va deixar a Balears centenars de pacients afectats, molts dels quals amb tractaments a mesura i crèdits al consum amb bancs per poder pagar-los. La companyia acumula a Balears nombroses denúncies de clients per mala praxi, segons va informar i ha informat avui el director general.

És cert que recentment es va conèixer que la cadena Vitaldent va adquirir a Balears les dues clíniques de Dentix, per donar resposta als tractaments dels pacients de Dentix, però ens agradaria saber si és en la totalitat, ens agradaria saber quines gestions concretes ha fet el Govern en aquest sentit. I en quina situació actual es troben els pacients i treballadors de Dentix, és a dir, exactament quants pacients han pogut recuperar els sous de tractaments no finalitzats, quants no ho han pogut fer, quants han estat dirigits a altres clíniques i quina és la situació laboral actual de la totalitat dels treballadors que tenia Dentix?

FACUA també va recordar als afectats que podien paraitzar el pagament a les financeres pels tractaments no finalitzats si es tractava d'un crèdit vinculat, concertat a través o per mediació de la pròpia clínica. Ens podria informar quants d'aquests pagaments han estat paraitzats o cancel·lats a deute zero?

Per altra banda, els usuaris estaven obligats a abonar mensualment les quotes, encara que els serveis no s'haguessin ofert efectivament. FACUA assenyalava que si Dentix no reubicava els pacients a altres clíniques, els usuaris tenien dret a reclamar la devolució de part, o fins i tot la totalitat d'aquests diners abonats. Com li he demanat, quants d'afectats es troben a deute zero amb les entitats financeres i quines han estat les seves gestions relacionades amb això?

L'associació també va considerar escandalós que més de dos anys després de l'anterior tancament, com ha explicat, d'una altra gran cadena de clíniques dentals, iDental, el juny del 18, el Govern segueixi sense modificar la legislació, per obligar aquests centres a comptar amb una assegurança de responsabilitat civil que cobreixi el risc de fallida. Ens pot informar de quin pla té el Govern, o vostè mateix com a director general de Consum, quines són les mesures que té previstes per protegir els usuaris i els pacients davant casos com Dentix i iDental? Tenen previst realitzar alguna modificació? Quines mesures plantegen? Moltes gràcies.

LA SRA. PRESIDENTA:

Gràcies. Pel Grup Parlamentari Unidas Podemos té la paraula la Sra. Sans, per un temps màxim de deu minuts.

LA SRA. SANS I REGIS:

Sí, gràcies presidenta. Primer de tot, gràcies, Sr. Alonso, per ser avui aquí i al seu equip que l'acompanya, i sobretot per les explicacions que ens ha detallat avui aquí, que consider que, davant un problema que a l'inici a tots ens va preocupar moltíssim, perquè era un nou exemple d'un abús que fan algunes companyies i que vulneren els drets dels consumidors, davant una problemàtica tan greu, hem vist com des de la Direcció General de Consum s'ha fet una gran tasca per tal de donar una solució per fer un seguiment de totes aquestes persones que havien estat afectades, i consider que, per exemple, algunes de les qüestions que ara plantejava la portaveu del Partit Popular, efectivament, ja han estat explicades per vostè.

Nosaltres hem entès que s'ha pogut arribar a un acord amb Vitaldent, per tal de poder assumir els diferents tractaments finançats per aquestes entitats financeres i també de la possibilitat que els tractaments que s'havien pagat en efectiu, doncs que es puguin acollir a tota una sèrie d'ofertes.

Nosaltres entenem també que és un tema que a dia d'avui encara continua havent-hi diferents entrades de noves persones afectades, perquè entenem que, tot i que s'ha fet una gran feina de difusió no només a xarxes socials sinó també a través de la seva pàgina web, i que des de la direcció s'ha fet una gran feina per arribar a totes les persones afectades, i també la plataforma d'usuaris afectats, que és molt important a l'hora de poder reclamar els drets que se'ls han vulnerat, doncs pensam que és normal que a dia d'avui encara hi hagi persones que s'adhereixin a aquestes reclamacions.

A nosaltres, i no em vull estendre molt, perquè he de confessar que és la meua companya Antònia Martín la que ha fet un seguiment exhaustiu d'aquesta problemàtica, però sí que m'agradaria posar de manifest la nostra preocupació davant tots aquests tipus d'actuacions per part d'algunes empreses que de forma sistemàtica sembla que cerquen aquest negoci per tal de vulnerar els drets dels usuaris, no?

I nosaltres consideram que des de la direcció general es fa una gran tasca, no només en aquest tema de Dentix, sinó que també ho hem vist en algunes reclamacions que s'han fet a línies aèries i als bancs mateixos en temes de qüestions hipotecàries, i consider que és una molt bona notícia la feina que es desenvolupa i, en aquest sentit, vull donar l'enhorabona a tot l'equip que cada dia es veu que tenen vocació de donar una solució a totes aquestes problemàtiques.

Així mateix, m'agradaria saber en tema de..., que vostè també ho ha comentat que moltes vegades aquestes ofertes vénen publicades per persones... per famosos, quina és la seva opinió envers aquesta qüestió i si considera que es podria afrontar d'alguna manera, que de vegades veiem com utilitzen els famosos per tal de fer aquesta atracció, fer-la més atractiva de cara al públic, però després per altra part es vulneren els drets. I ens agradaria saber un poc la seva opinió envers aquest tema.

I res més, donar-li les gràcies de nou.

LA SRA. PRESIDENTA:

Gràcies, pel Grup Parlamentari Ciudadanos té la paraula el Sr. Gómez, per un temps màxim de deu minuts.

EL SR. GÓMEZ I GORDIOLA:

Gràcies, presidenta. Molt bona tarda a tothom, benvingut, Sr. Alonso. En primer lloc, li vull manifestar, per una qüestió d'itinerari, de coneixement de la nostra part, que ens toca intervenir, quin ha estat un poc l'itinerari. Nosaltres varem donar suport a la iniciativa de compareixença que el Grup Parlamentari Popular va dur, perquè varem considerar tres temes fonamentals dins el motiu de les compareixences, tot i que el nostre principi és donar suport a qualsevol tipus de compareixença, sigui tècnica o política, a l'àmbit parlamentari, no per una qüestió d'investigació o una qüestió d'aclarir fets, sinó també de formació i d'informació per part de diputats i diputades que evidentment en temes molt específics i tècnics no tenim sempre tota aquesta capacitat de tenir-la tant de recaptar la informació com de preparar les nostres intervencions.

Per tant, li he de dir que nosaltres, atesa l'alarma social que es va crear, l'impacte que va tenir l'afectació, no per una qüestió només de pressupost de les famílies i sobretot per als més vulnerables, sinó per l'impacte emocional que va afectar aquestes persones pel que suposa..., crec que tots tenim familiars que han passat o hi passarem evidentment nosaltres a algun moment, i suspendre un tractament no per la qüestió econòmica, sinó que és una qüestió que afecta, és important. Per tant, li tocaré aquesta part també quant a l'atenció que pugui haver donat des d'altres àmbits del Govern de les Illes Balears en l'atenció psicològica i sobretot de la salut mental, emocional d'aquests pacients.

Per tant, pel nombre de persones i pel perjudici evidentment nosaltres li varem donar suport.

Li he de dir que, per la seva intervenció breu, però molt precisa de tot l'itinerari que ha exposat no tan sols dels fets cronològicament i la historicitat dels fets objectius, sinó de les actuacions, a nosaltres ens ha semblat, i ara li'n faré una valoració, dins l'àmbit de les seves competències limitades i establertes a la normativa ens han semblat les adients, tot i que supòs que aclarirem durant el debat moltes qüestions més, per la iniciativa sobretot, és a dir, la proactivitat que s'ha tengut en aquest cas des de la seva direcció general en adreçar-se a diferents àmbits competencials, com el comissari en cap de la Policia Nacional, les entitats financeres o fins i tot instar, em sembla que varen ser vostès els que varen instar la constitució de la plataforma de damnificats, sobretot per tenir un identificador del sector, d'un actor més i no deixar ningú fora.

Supòs que hi haurà alguna passa més, però en aquest sentit pel que ha plantejat em sembla bé.

Aquí hi ha dues parts i jo li demanaré que ens conti sobretot la part de la resposta de les entitats financeres a cadascuna de les persones afectades, si ha quedat qualcú defora o si hi ha hagut perjudici d'actuacions des de l'àmbit d'execució d'aquest tipus de préstecs o d'aquest tipus d'impagament. Crec que és important i sap vostè que si hi ha una altra via també de consum

també hi aniria, no?, si ha quedat qualcú perjudicat perquè hi ha hagut actuacions executives per part de les entitats financeres que hagin pogut avalar o gestionar això.

Per una altra part, i aquí sí que és important també tenir-ho en compte, perquè aquesta comissió parlamentària va aprovar una proposició no de llei en el mes de febrer, instada per un dels grups parlamentaris que ha intervingut, i aquí hi va haver una reflexió envers el que havia passat, del cas Dentix. Aleshores, va tenir el suport d'aquesta comissió en tots els punts, i aquí afecta diferents temes respecte dels quals m'agradaria la seva valoració: un, instar el Govern central a la modificació de la legislació envers concretament o instar un desenvolupament normatiu quant al tema d'exigir un aval, una caució a les entitats, a les empreses que es dediquen a aquests tipus de serveis, entre altres coses si vostè considera que això també suposaria una limitació de l'oferta que pugui donar de diferents..., tant de bo que hi hagi hagut oferta perquè alguna entitat s'hagi fet càrrec de l'atenció d'aquests... amb unes condicions econòmiques de mercat que ho permetin.

L'altre -i això és important-, en el tema de la publicitat. M'agradaria saber si des de la Direcció General de Consum i, en concret, des del Govern en diferents àmbits, perquè no és un tema només de Consum, ja s'han pres mesures per a la prevenció d'aquest tipus de publicitat en aquesta comunitat autònoma. S'ha fet en tema de joc, s'ha fet en temes que puguin afectar el compliment de la publicitat agressiva cap a infants i joves respecte del tema del joc. I, per tant, m'agradaria saber si vostès ja han avançat entre altres coses perquè és una resolució molt concreta d'actuar sobre el tema de publicitat enganyosa o almanco de la publicitat que afecta l'àmbit sanitari i pugui tenir perjudici. M'agradaria saber si això ja ho han posat en marxa, es va aprovar el mes de febrer, jo sé que hi ha poc espai, però, atès el cas i la incidència, que ha estat una de les que ha convocat molt pel tema de preus, pel tema d'un referent de qui és que ven aquest tipus de publicitat, famosos, etc., s'hagi pogut fer alguna cosa des de la direcció general.

Aquí es parlava també que es publicassin i amb la màxima transparència les sancions imposades, és una de les mesures aprovades per aquesta comissió, per aquest parlament, tant a l'àmbit del consum com de la salut. M'agradaria saber si vostès això dins la web ho contempen ja o ja es coneix qualche tipus de sanció concreta, ho desconec.

La garantia de l'accés a la recuperació de les històries clíniques que desenvolupa la Llei 41/2002, supòs que això a qualche moment ho deuen haver fet per mor que hi ha hagut una entitat, una empresa que s'ha fet càrrec, una clínica que s'ha fet càrrec de continuar el tractament d'aquests afectats. Per tant, m'imagín que aquest tema estarà resolt, l'historial clínic en aquest sentit supòs que és fonamental.

En principi, si vostès treballen ja en la proposició de l'elaboració d'una normativa per recomanar a l'àmbit del Govern central el que correspon al ministeri respecte del cas que ha afectat també la nostra comunitat autònoma.

Entenc, per tant, que no hi ha hagut cap consumidor que hagi quedat fora del marc de la seva mediació o almanco de la seva informació en el que els hagi pogut assessorar, ho dic

perquè vostè ha manejat xifres a cadascuna de les illes i localitats, del global sí que ens agradaria, si n'hi ha hagut ics - jo no n'he pres nota- del total de damnificats als totals que vostès han gestionat amb la seva mediació a través del Servei d'Inspecció o a través del Servei de Reclamació, m'agradaria saber si és del cent per cent o si ha quedat qualcú fora.

En principi no faré cap intervenció més perquè em sembla que vostè ha donat prou informació.

Sí que m'agradaria saber si hi ha hagut queixes també per part dels usuaris perquè, entre altres coses, vostès tenen un portal de queixes i suggeriments també, si hi ha hagut queixes per part de qualque usuari perjudicat perquè no hagi tengut l'atenció..., és a dir, si formalment han rebut una queixa de qualque usuari perjudicat per aquest fet de Dentix cap a la resposta donada des de la mateixa Direcció General de Consum. M'agradaria també... ens agradaria també saber-ho des del meu grup parlamentari.

Moltes gràcies.

LA SRA. PRESIDENTA:

Gràcies. Correspon ara al Grup Parlamentari MÉS per Mallorca, té la paraula el Sr. Ferrà, per un temps màxim de deu minuts.

EL SR. FERRÀ I TERRASSA:

Gràcies, Sra. Presidenta. En primer lloc, vull agrair al Sr. Alonso i al seu equip la presència a petició d'aquesta casa per retre compte de la gestió feta en el cas de Dentix.

Nosaltres des de MÉS per Mallorca no formularem pràcticament preguntes, vull agrair-li la presència, com ja he dit, reconèixer-li tota la informació que ens ha donat, que crec que és molt completa -és molt completa-, amb dades.

Per part de MÉS per Mallorca evidentment ens sumam a aquest reconeixement que vostè ha fet del patiment, dels problemes de salut i benestar que han patit els usuaris, una sensibilitat que vostè ha mostrat a la seva intervenció.

També..., sí que hi ha dues cosetes, simplement dues cosetes que li voldriem demanar: primer, la coordinació, si hi ha hagut coordinació entre la Direcció General de Consum amb altres administracions territorials anàlogues d'altres comunitats autònomes. I l'altra, el paper que hagi pogut tenir l'administració de l'Estat en aquest acompanyament d'aquesta feina que s'ha fet per part de la Direcció General de Consum a les Illes Balears i d'altres entitats d'altres institucions a altres territoris.

Moltes gràcies.

LA SRA. PRESIDENTA:

Gràcies. Correspon ara el torn al Grup Parlamentari VOX-Actua Balears, té la paraula la Sra. Ribas, per un temps màxim de deu minuts.

LA SRA. RIBAS I MARINO:

Gracias, presidenta, buenas tardes a todos los miembros de esta comisión y buenas tardes al director general de Consumo, Sr. Alonso, y a todo el equipo que le acompaña.

Nosotros, con respecto a este asunto, tuvimos ocasión de reunirnos de forma virtual, claro, por el tema de las restricciones sanitarias, con el Sr. Alfonso Rodríguez, que es el portavoz de FACUA en Baleares, y nos puso un poco al día, bueno, luego usted... -veo que me dice que no-, usted me corregirá, nos puso un poco al día..., él era el portavoz de una serie de personas que estaban llevando a cabo reclamaciones por haber sido víctimas de este concurso de acreedores de la empresa Dentix, por ser afectados; entonces, él nos comentaba que ya en el año 2019 había habido 254 denuncias a la Clínica Dentix por irregularidades en los tratamientos y que su dirección general no había hecho nada al respecto con todas estas denuncias. Me gustaría saber cuál es su opinión sobre esta afirmación y, en caso de que no sea cierta, pues que nos comente en qué situación estaban estas denuncias y si, bueno, si la Dirección General de Consumo había tomado algún tipo de medida contra la clínica por mala praxis o por haber hecho algún tipo de irregularidad en materia de consumo.

Después, nos comentaba que había básicamente tres grupos de personas afectadas: por un lado, estaban las personas en tratamiento con financiación con la entidad, ya directamente o bien a través de entidades de crédito; luego, estaban las personas en tratamiento, o sea, con financiación, las primeras; luego estaban las que ya habían acabado de pagar la financiación, pero que seguían en tratamiento, o sea que no habían acabado de arreglarles su problema; y después, estaban las personas que tenían un reconocimiento de deuda, simplemente no podían pagar, les habían un reconocimiento de deuda, pero también necesitaban continuar con sus tratamientos.

De estos tres grupos, el grupo primero, nos comentaba el Sr. Rodríguez, que es el más vulnerable, porque había muchísimas personas con escasos recursos y que no podían continuar el tratamiento en otros lugares, porque aún estaban pagando esa financiación. Entonces, bueno, la media de financiación estaba entre 7 y 8.000 euros por persona. A mí me gustaría saber, de todas estas personas afectadas, que son más de 7.000 personas en todo el mundo y 3.000 y pico en Baleares, según ha dicho usted, ¿cuántas quedan aún hoy en día pendientes de acabar este tratamiento? O sea, ¿en qué situación estamos ahora mismo con los números, de cuántos afectados estamos hablando? Porque sé que, como hubo luego una reapertura parcial de algunas clínicas, es posible que se haya acabar el tratamiento de muchas de ellas, pero me gustaría saber ahora mismo en qué situación estamos. Y si en el procedimiento concursal que se está llevando a cabo se está contemplando qué solución se les va a dar a estas personas o si se les va a compensar de alguna forma. Porque, claro, evidentemente han estado pagando una deuda por unos servicios que no han recibido, entonces, no se si van a tener algún tipo de indemnización o si se contempla algo, alguna medida o qué, simplemente eso.

Y yo, con lo que ya le han planteado mis compañeros antes de mí, pues me doy por satisfecha si nos puede contestar todo esto.

Muchas gracias.

LA SRA. PRESIDENTA:

Gràcies. Pel Grup Parlamentari El Pi Proposta per les Illes té la paraula la Sra. Pons, per un temps màxim de deu minuts.

LA SRA. PONS I SALOM:

Gràcies, Sra. Presidenta, senyores i senyors diputats. Faria una petició amb tot l'amor i l'afecte a la Sra. Marí, perquè no puc veure el Sr. Alonso quan li parl.

Moltíssimes gràcies, benvingut el director general de Consum i tot el seu equip, per ser aquí avui en aquesta Comissió de Salut, m'agrada veure i mirar als ulls encara que sigui d'enfora a les persones amb les que parlam.

Així que, bé, hi ha moltes de les preguntes que s'han fet aquí que també les teníem al nostre bloc de notes avui per traslladar-li, simplement voldria fer una reflexió d'entrada: quin és el problema d'origen? El problema d'origen és que la sanitat pública no cobreix una cosa tan impo... almanco només cobreix una ínfima part de la salut bucodental o de la protecció de la salut bucodental a la nostra ciutadania, i això implica que hi hagi una diferència de classes brutal; és a dir, els rics poden anar al dentista i tenir un somriure meravellós i la gent que no té doblers, una de dues: o no es tracta o s'ha d'endeutar per poder tenir els tractaments que precisen les seves dents i la seva salut bucodental.

Per tant, en això ja pensam que hi ha una errada de base, és a dir, això és així. El Col·legi de Dentistes o tots els dentistes que tenim a Espanya i també a les nostres Illes tenen uns preus considerables, les coses com són, no vull dir que siguin cars o barats, però tenen el preu que tenen, i la resta s'han d'endeutar.

Jo crec que en això hem de caminar cap a eliminar aquesta problemàtica, pensam que no és just, igual que les ulleres per a les persones que en necessiten, tantes coses que s'haurien de poder cobrir amb la sanitat pública, ja sé que no arribam a tot, però de totes maneres ho volia dir.

Han parlat aquí de publicitats enganyoses, estam d'acord que tot això s'ha d'intentar controlar, també sabem que nosaltres des de les Illes Balears no podem eliminar aquests tipus d'anuncis, que si de cas hauria de ser l'Estat, i que, mentre hi hagi negoci de qualsevol tipus, pel que fa a la salut, pel que fa a les entitats creditícies o pel que fa al joc en línia o al joc de casinos, tot això ja forma part també d'unes empreses que paguen impostos, i ja ens ho va reconèixer un secretari d'Estat que això continuaria així, perquè també són ingressos per a les arques públiques.

Les organitzacions de consumidors, entre les quals Consupal, el Sr. Alfonso Rodríguez, a qui feien referència també aquí alguns diputats d'aquesta comissió, varen criticar en el moment que va succeir o que es va fer pública la

problemàtica de Dentix, perquè no havia realitzat cap mena de modificació de la normativa. Tornam allà mateix. La meua pregunta és: vostè em diu o ens diu que està content o que està molt satisfet, després del seguiment que han fet, que jo no aniria ara al repàs dels fets i dels danys perquè ja els tenim clars, però vostè diu: bé, ara Vitaldent es farà càrrec dels tractaments que hagin de rebre aquestes persones i assumirà el que era Dentix; primer, què passa amb aquelles persones que tenien el préstec fet i no els han fet el servei, continuaran pagant els interessos a partir del que ja havien demanat? Crec que ha explicat una mica per sobre aquesta qüestió, però m'agradaria que ho deixàs clar per a aquells possibles afectats que ens puguin escoltar.

Després, ha quedat qualcú fora, de les persones que es varen quedar congelats amb aquell tractament a mitges i amb aquell préstec que anava endavant?

Han comprovat vostès que Vitaldent pot assumir aquesta empresa Dentix? Sabem que ells sí seran solvents? Jo no dic que no ho siguin, ho deman, a veure si es fan comprovacions quan aquestes coses passen, a veure si ells poden o no poden assumir, supòs que sí, però no sé si el Govern de les Illes Balears i, sobretot, la Direcció General de Consum ha fet les comprovacions oportunes perquè no ens trobem més endavant que això és una solució transitòria però no definitiva.

M'agradaria també recordar que en el 2004 el Govern va iniciar un programa d'inspecció de clíniques dentals, però la veritat és que no hem pogut trobar o no hem tengut coneixement de la seva continuïtat ni del seu desenvolupament ni tampoc del seu resultat, ho hem cercat, però no, varem veure aquell titular però no hem sabut quina és l'evolució de tot això. Li ho torn repetir, que el 2004 el Govern de les Illes va iniciar un programa d'inspecció de clíniques dentals, que no hem sabut el seguiment que se'n va fer, quin tipus de seguiment es feia, quins varen ser els seus resultats.

(Se sent una veu de fons inintel·ligible)

Ja sé que no hi eren, però no sé si tenen vostès... supòs que es fa el seguiment, no sé si tenen informació o no.

Per altra banda, quines mesures per protegir els consumidors i evitar casos com aquests es fan des de la Direcció General de Consum, es funciona sempre després d'una denúncia? Hi ha polítiques preventives per evitar mals majors?

I crec que de moment no faria més preguntes perquè moltes de les que teníem apuntades les ha contestades algunes i d'altres les han formulades els meus companys diputats d'aquesta Comissió de Salut.

Simplement, no he entès tampoc quan començarà Vitaldent. Ja sé que ha dit: els posarem un llistat. Si ja ha començat, si començarà o...

Molt bé, idò moltíssimes gràcies.

LA SRA. PRESIDENTA:

Gràcies. Correspondria ara al Grup Parlamentari Mixt, però no han comparegut. Per tant, passam al Grup Parlamentari Socialista, té la paraula el Sr. Bona, per un temps màxim de deu minuts.

EL SR. BONA I CASAS:

Gràcies, Sra. Presidenta. I moltes gràcies, Sr. Alonso, i al seu equip per la seva compareixença i la seva intervenció.

Som avui aquí, a la Comissió de Salut, per parlar d'un tema de consum, sí, però també de salut, la salut bucodental és fonamental per gaudir d'una bona salut i d'una bona qualitat de vida, un fet reconegut per l'Organització Mundial de la Salut, i aquest Govern n'és perfectament conscient i per això impulsa el Servei Dental Comunitari el qual posa a disposició de la ciutadania les unitats de salut bucodentals de l'Atenció Primària, que tenen com a funció informar i educar en higiene i salut bucodental; el tractament de processos aguts odontològics; l'exploració preventiva de la cavitat oral en les dones embarassades; la derivació a àmbits assistencials de persones amb discapacitat que no tenen autocontrol suficient per poder tenir la seva salut bucodental; i un programa de tractament de malformacions craneofacials congènites, especialment el llavi lepori i la fissura palatina, una prestació que es va incloure en la passada legislatura.

Per als infants de 6 a 15 anys existeix el Programa d'Assistència Dental Infantil, el PADI, on participen tant les unitats de salut bucodental, com clíniques dentals privades habilitades pel Servei de Salut, del qual actualment se'n beneficien el 50% de la població infantil de les Illes Balears entre 6 i 15 anys. El servei inclou una revisió anual, tractaments per a la dentició permanent, tractament de fluor, empastament, extraccions i lesions dentals per traumatisme.

Per tant, sense cap dubte la salut bucodental és molt important i li he de dir que quan he sentit que, una vegada declarat el concurs de creditors, la Direcció General de Consum ja no podia mitjançar amb l'empresa afectada, encara que s'hagués presentat una reclamació prèvia i que, per tant, els ciutadans s'havien d'adreçar a l'administració concursal, se m'ha encongit un poc el cor, i permeti'm que li expliqui per què.

Vostès, a la seva direcció general, ha arribat a aquest punt en certa manera, i esper que se m'entengui l'expressió, en certa manera s'han exlaxat en les seves funcions, vostès haurien pogut dir: fins aquí puc arribar, ja no és cosa nostra, ja hi ha un procediment legal obert i ara tot queda en mans dels jutges. I per això, no ens enganem, per això han demanat la seva compareixença i és que *piensa el ladrón que todos son de su condición*, perquè si no fos així no l'haurien demanada, aquí la dreta no mou ni un sol dit perquè vengui a posar-se de manifest la bona gestió.

A la seva intervenció i el que ens ha contat avui aquí estic content de constatar que els ha sortit el tir per la culata i per això se m'havia encongit el cor, perquè no vull ni pensar que haguessin fet els altres. Vostè s'ha exlaxat en les seves

funcions perquè ha mitjançat amb les entitats financeres, ha implicat el Col·legi d'Odontòlegs i ha mitjançat amb l'empresa que ha absorbit part dels locals abandonat per l'empresa fallida, perquè donin continuïtat als tractaments iniciats o compromesos, en lloc de donar la resposta liberal de "*¡es el mercado, amigo!*", vostè s'ha implicat en donar una resposta fins allà on ha pogut a nivell personal i un poquet més.

Tot enmig d'una pandèmia, i no cregui que els ultraliberals, aquí presents, no li exigien aquesta resposta, quan l'esquerra governa aquí tothom s'apunta a reclamar suport per part de l'Estat i l'esquerra som els únics que en donam. En aquesta mateixa comissió, el passat 3 de febrer, i amb referència a una proposició no de llei sobre el tema que ens ocupa, com ja ha esmentat el portaveu de Ciutadans, la ultradreta demanava emparar aquestes persones afectades, com, en certa manera, també ho fa avui, deu ser que per al seu grup parlamentari mereixen més que els menors desemparats als quals deshumanitzen amb un acrònim. Per tant, celebri que no hi hagi acrònim per als afectats en aquest cas i que tots estiguem d'acord que calia emparar-los.

Però celebri encara més que vostè, amb la seva tasca, hagi demostrat que aquest govern, en la mesura de les seves possibilitats jurídiques i humanes, empara tothom, tothom.

En concret, hi ha una actuació que vostè ha realitzat i que vull aplaudir especialment, que és que, malgrat la pandèmia, la instauració d'un casal de Consum de caràcter presencial al barri de Pere Garau per tal d'atendre els afectats en una situació més vulnerable, gent que és la que es veu més atreta per publicitat agressiva i que, en aquest cas, a més, estava protagonitzada per famosos, com ja s'ha dit.

Existeix una prohibició explícita perquè els famosos no puguin recomanar ni productes sanitaris ni jocs d'atzar, la campanya publicitària de l'empresa que avui ens ocupa, tot i ser en primera instància, autoritzada per un jutjat contenciós de Navarra, ha estat declarada il·legal pel Tribunal Superior de Justícia de Navarra, sentència ratificada pel Tribunal Suprem. La qüestió jurídica, en aquest cas, ha radicat en el fet que no es pot aplicar a la publicitat odontològica l'article 4 del Reial Decret 1907/1996, sobre prohibicions i limitacions de la publicitat pretesa, finalitat sanitària, perquè..., i aquí la jutgessa és brillant, la finalitat sanitària en aquest cas no és pretesa sinó innegable. En canvi, s'aplica a l'article 78.8 de la Llei 29/2006, que estableix requisits i limitacions en la publicitat de medicaments i productes sanitaris destinats al públic en general. Així com el Reial Decret 1591/2009, en concret l'article 38, apartats 8 i 9, que regula la publicitat i promoció de productes dirigits al públic, prohibint qualsevol menció que faci referència a una autoritat sanitària o recomanacions que hagin formulat científics, professionals de la salut o d'altres persones que puguin, per la seva notorietat, incitar la seva utilització.

En aquest cas, l'empresa intentava esquivar la normativa en anunciar una tècnica i no un producte, però la sentència deixa clar que l'esmenada Llei 29/2006 assimila el règim de les tècniques al dels productes sanitaris. Es tracta d'una publicitat iniciada el 2015 i la sentència del Suprem és del 2020, esperam que assenti jurisprudència i a partir d'ara es pugui actuar més

ràpidament, ja que no és la primera empresa dental que acaba en aquesta situació.

Tot i així, aquesta setmana passada en el Senat, i també, li esmentava ja el portaveu de Ciutadans la proposició no de llei aprovada aquí, al Parlament, s'han aprovat dues iniciatives amb ampli consens les quals insten analitzar, a partir de la legislació existent i de forma coordinada amb les comunitats autònomes, les possibles millores en la regulació legal i reglamentària de la publicitat de centres, establiments i serveis sanitaris, i, com a conseqüència, proposar l'elaboració de normativa bàsica estatal en aquesta matèria. Esper que en aquest sentit la sentència abans esmentada del Tribunal Suprem pugui ajudar. S'insta també a promoure reformes legals i reglamentàries que garanteixin la seguretat dels pacients i usuaris enfront de la publicitat enganyosa i evitar els possibles perjudicis que es puguin produir, i això és interessant, proposar a les comunitats una campanya de vigilància i inspecció sobre aquests centres. S'insta també a regular que les companyies que presten serveis en els centres de salut amplii'n suficientment el règim de garanties, de forma que es cobreixi en la seva totalitat el risc de les persones consumidores que avancen quantitats o subscriuen préstecs vinculats a la prestació dels serveis que concerten, estudiant-se l'establiment d'una obligació de les companyies que ofereixen el servei de contractar una assegurança per cessament d'activitat o de tancament de negoci que suposin totalment o parcialment l'incompliment de la prestació del servei. Vaja!, el que ha fet vostè de motu proprio, però per llei.

I finalment, s'insta a impulsar la digitalització i telematització de l'arbitratge, ja que sembla que el Govern ja s'ha avançat en certa al contingut d'aquestes iniciatives, com esmentava abans, no sé si en aquest darrer, impuls de la digitalització, també ens pot dir alguna cosa i quin futur hi veu després de la pandèmia.

I qualque pregunta més que també m'agradaria fer-li és que, tot i que encara és un poc prest, però amb referència a aquestes iniciatives parlamentàries i legislatives en el Senat que li comentava, si el ministeri ja s'ha posat en contacte amb vostès per tal d'evitar que torni succeir res semblant i, en concret, no sé si ha donat la dada, perquè n'ha donades unes quantes, igual se m'ha escapat, si pot dir-nos quants expedients sancionadors hi ha hagut.

Gràcies.

LA SRA. PRESIDENTA:

Gràcies. En torn de rèplica, contesta el Sr. Alonso i Cantomé.

EL SR. DIRECTOR GENERAL DE CONSUM (Félix Alonso i Cantomé):

Moltes gràcies. Primer de tot, gràcies un altre cop pel vostre to d'intervenció el qual crec que és molt constructiu i això s'agraeix avui en dia a les seues parlamentàries.

Dit això, crec que el primer de tot és un altre cop agrair la petició de compareixença, crec que és important que de tant en tant nosaltres, com a responsables públics, puguem explicar una

miqueta les coses com són, perquè moltes vegades aquí n'he escoltades algunes que són campanades i que no responen a la realitat i, aleshores, a nosaltres també ens agradaria explicar-ho, ja que, desgraciadament, doncs els mitjans de comunicació, per uns altres criteris, donen el que donen, i parlem, per exemple, parlàvem de 3.800 persones que, desgraciadament, han estat prou desateses en els mitjans de comunicació, en el sentit que nosaltres no hem pogut arribar, tal com voldríem o desitjaríem, perquè la gent s'assabentés.

Perquè un dels problemes que tenim és que avui tenim molts canals de comunicació però molta gent que viu a un canal de comunicació i no a un altre i de vegades no s'assabenta de les coses, i aquest ha estat un dels problemes que ens trobat en aquest cas, però que ens trobem quotidianament, que suposo que a vostès també els passa, a nosaltres ens passa, i ens preocupa.

Ens preocupa perquè avui en dia el tema del consumidor, el tema del consum no és un tema menor, si fa uns anys tal vegada ho podia ser, avui ja no és un tema menor, fins i tot tenim un Ministeri de Consum, que té molt poques competències, cert, possiblement nosaltres en tenim més que ell, però tenim la sensació que moltes vegades la realitat no es correspon amb el que després, desgraciadament, tal vegada es parla. Possiblement algun dia també tendrem una comissió que es digui el que sigui i consum, que també podria ser una de les reivindicacions que podríem fer per al futur a nivell parlamentari.

Bé, dit això, repeteixo, gràcies per la intervenció en aquest cas del Partit Popular, de la Sra. Marí. Dir quines gestions hem fet. Doncs, hem fet, com deia, en aquest cas Vostra senyoria del Partit Socialista de les Illes Balears, possiblement he pensat que ens cridàrieu l'atenció perquè ens hem extralimitat, té la raó, ens hem extralimitat. A diferència d'altres comunitats que han fet molt poc o que han fet molt burocràticament la seva feina, nosaltres ens hem implicat possiblement més del que ens tocava; jo crec que mai és més del que toca, perquè parlem de gent que ha patit molt, abans no sé si ho deia el Sr. Gómez, deia el tema emocional, el tema emocional és molt important, perquè, és clar, no únicament és que puguem menjar sopa o carn, si tens diners per menjar carn, sinó també la imatge, la imatge és molt important per a la gent, i, és clar, pots trobar-te sense dents, perquè tal vegada ha donat la casualitat que en aquell moment s'ha parilitzat el teu tractament i pots trobar-te sense, diguem, amb una boca que tu no t'agrades a tu mateix, de fet la presidenta, bé, no tenia càrrecs, però la portaveu de la plataforma dels afectats ens deia això, ens deia: és que, és clar, sort de la mascareta, sort de la mascareta!, perquè si no jo tinc vergonya de sortir al carrer, ja no el dolor, etc., sinó la pròpia imatge, que de vegades no li donem importància i d'altres vegades massa, però la imatge també influeix en una situació que, a més, insisteixo, plou sobre mullat, parlem d'una situació en la qual tots ho hem passat malament i si, a sobre que ja ho has passat malament, et passa això, dius: ostres!, què m'ha passat, quina desgràcia!

Per tant, sí, i això també es tracta, no em toca a mi, no toca a Consum, es tracta a nivell en aquest cas de la Conselleria de Salut, perquè els temes diguem de salut mental, de situacions

de patiment s'han multiplicat, no únicament pel tema nostre que ens afecta aquí avui en dia.

Bé, les gestions que hem fet, insisteixo, crec que ens hem extralimitat, perquè, també ho deia crec la Sra. Idoia Ribas, ho deia amb referència al fet que deia el senyor de Consubal, el Sr. Rodríguez, que ja no es troba a Consubal, que fa molts anys que va fotre fora, doncs que deia que no fèiem res. És que no ens tocava res, tal vegada, i nosaltres hem fet, aquesta ha estat la diferència, i nosaltres hem fet.

No hi ha hagut cap comunitat autònoma que hagi portat la documentació a la Policia Nacional per si de cas un any bans hi havia un frau, perquè imagineu-vos que avui no ens trobam en una situació en què Vitaldent hagués adquirit aquestes clíniques dentals, no parlariem d'una situació emocional complicada en què la gent no ha patit, parlariem d'un drama, d'un drama molt gran!

Perquè, també, i ara enllaço amb el que deia el senyor del PSIB, el Sr. Bona, quantes denúncies heu posat? Sabeu que si nosaltres posem denúncies passem per davant dels consumidors? Quina problemàtica, no? Quina problemàtica! Doncs, les vam, diguem, congelar. Per què? Perquè si nosaltres posàvem una sanció, que t'ho demana el cos moltes vegades, volia dir que si això hagués acabat malament nosaltres haguéssim cobrat abans que la gent que havia patit el drama. És just?

És legal, nosaltres teníem aquest marge d'actuació i vam decidir aturar, tenir marge de temps, aturar la possibilitat de sanció. Després parlarem d'aquest tema.

Quanta gent? És que, perdoneu, no puc dir els números, perquè no els sé, és que jo crec que no ho sap ningú, ni l'administrador concursal, parlem del... -ja sé que el temps passa molt ràpid-, però parlem del 4 de gener, en què s'acabava el termini per dir aquí som. Per tant, sí que sabem que Vitaldent s'ha anat posant en contacte amb els afectats, però no sabem encara si són tots els afectats o no són tots els afectats, el més important no únicament són aquelles persones que tenien el tractament, sinó les entitats financeres; la gran majoria, i aquí també crec que en contest diversos, entre d'altres al Sr. Gómez i a la Sra. Ribas també, i a la Sra. Pons, la gran majoria eren aquests bancs que us he dit abans, aquelles entitats financeres. I no m'agrada posar bé els bancs, perquè normalment ens toca posar-los malament, però hem de reconèixer que, per exemple, el Banc de Sabadell, el primer que va fer, quan nosaltres, un altre cop tal vegada extralimitant-nos, en dir-los: escolti, si vostès no aturen aquests pagaments i rebem qualsevol reclamació, immediatament el sancionarem. Doncs, el que va fer el Banc de Sabadell, en plena, ja sabeu que la mobilitat no ha estat fàcil aquest temps, van venir des de Catalunya, van venir a reunir-se el Sr. Cuartero amb mi, per explicar-nos que ells ja havien aturat tots els cobraments de totes les persones que estaven identificades com a Vitaldent, independentment que podien tenir o no tenir raó, ja saps que els bans sempre guanyen i, per tant, deia que alguns tal vegada s'aprofitaven que el Pisuerga passava per Valladolid, però a tots els havia aturat, els havia congelat el cobrament fins que se sabés què passava.

Efectivament, quan se sàpiga en aquests moments si entra Vitaldent, doncs lògicament continuaran el cobrament si no han acabat el tractament, el que no podem demanar és que els facin el tractament gratis, perquè en això és evident que som a la societat que vivim, i no sé qui ho deia, crec que la Sra. Pons, a tots ens agradaria que hi hagués un servei públic bucodental, però, bé, després ho hem d'aprovar en els pressuposts, i després hem de posar tal vegada impostos. O sigui, totes aquestes coses les hem de parlar, efectivament, ja es fa, i sobretot a nivell infantil, que és el més important des del meu punt de vista. Molts de vosaltres heu tengut fills, i jo tenia un bon salari, més que ara, i us puc assegurar que les vaig passar difícils per pagar la situació de les meves filles, no ho sé, vosaltres igual també, no? O sigui, i parlem de salaris molt dignes.

Doncs com és amb la gent que no arriba o arriba molt difícilment a final de mes, bé, em botava el tema, però és important. I a més hi ha exemples, i jo crec que això acabarà passant, perquè si a Barcelona ja es fa, aquí també es fa i suposo que a altres llocs d'Espanya també es fa, és una cosa que és generalitzarà perquè és una necessitat, però bé.

Dit això, no tenim les dades, no les tenim, el que sí tenim és, *ojo avisor*, o sigui el que sí estem és atents, perquè, encara que no ens toqui a nosaltres, un altre cop, encara que no ens toqui a nosaltres, nosaltres, de seguida que tinguem algun tipus de reclamació, actuarem; o sigui, del que poden estar segurs Vostres senyories és que nosaltres actuarem, i, per tant, si tenim alguna reclamació, lògicament fonamentada, què vol dir fonamentada?, vol dir que nosaltres rebrem al voltant de 8.000 reclamacions a l'any, 8.000, i tenim 52 persones, i, a més, moltes, desgraciadament, van rotant; o sigui, tenim el personal que tenim, hem d'atendre 8.000 reclamacions.

I nosaltres, la nostra obligació és donar les respostes a totes i no únicament dir sí o no, hem de fer un seguiment i en alguns casos nosaltres enviem inspectors per corroborar si el que diuen és cert. Per tant, tot això necessita recursos humans, per suposat, necessita capacitat de fer-ho, però nosaltres estarem atents per si això passa. No tant preocupats per Vitaldent, que també, lògicament no ens n'oblidarem, sinó preocupats per aquelles entitats financeres que, encara que diuen tant el Banc de Sabadell com ho deien els mateixos de Vitaldent, i la carta que ens va contestar que signava la consellera, però que vam fer nosaltres, que ens contestava a nosaltres, deia que estaven convençuts que finalment totes les entitats bancàries entrarien en raó i farien el mateix.

És que un altre cop el dany reputacional és més gros que qualsevol altra cosa, i això em sembla, ara ja bot al Sr. Gómez, no, perdó, tenia abans la Sra. Ribas.

No hemos hecho nada desde el 2019, pues, bueno, no sé, no sé qué es no hacer nada, però perquè, vull dir, crec que al final sortien les xifres, i no les diu Félix Alonso, sinó el Servei d'Atenció al Client, no els hem posat la pistola al pit, això és veritat, i sí que deia: el 2019, 34 reclamacions a Mallorca; 5 a Eivissa; 1 a Formentera; 14 a Menorca; total, 54. Evidentment, aquí no està desglossat per anys, però us puc assegurar quasi..., avui en dia ja no es posa la mà al foc per res, però, bé, podríem dir que d'aquests 50 acords molts serien en els primers anys, perquè no crec que hagin estat ara el 2021 o el 2020, perquè és

que ni tan sols ha tingut temps. I, entre altres coses, ja es veia una miqueta de llum, per tant, els acords és perquè nosaltres hem mitjançat i hem posat d'acord les dues parts.

Què és posar d'acord les dues parts? Doncs tal vegada finalitzar el tractament, tornar els diners, etc.

Hem de reconèixer que dintre de tot Vitaldent, ai, Vitaldent, Dentix, a diferència d'altres vegades i a diferència del que ens explicaven d'iDental, responia; és clar, vostès ho saben, no?, vull dir, si el que tu vols, demanes informació, et respon, no el pots sancionar per no respondre, perquè respon, independentment que ho faci bé o malament. I si tu, nosaltres les reclamacions que teníem eren de temes de criteri, moltes, us ho he dit abans, i és clar, us puc assegurar que no tenim els inspectors ni el personal suficient ni el personal qualificat per valorar una boca d'una persona que es troba en tractament dental. Això, lògicament, i per sort i, insisteixo en la bona disposició que sempre han tingut en el Col·legi de Dentistes, correspon al Col·legi de Dentistes. Nosaltres enviàvem..., ells estaven desesperats, el Col·legi de Dentistes estava tan desesperat com nosaltres o més. Per què? El que deia abans, perquè es fa molt de mal al sector, se li fa molt mal, perquè al final tots queden igual, però en el moment que tot això es generalitza i quan ja passa no a una, sinó a diverses clíniques dentals, al final tothom pensa que no vas al dentista, sinó que vas al lladre, i, és clar, això és un problema.

I això és el que els preocupava a ells, amb tota la raó del món. Però, a més, els preocupava el fet que us deia abans el tema de la publicitat, perquè ells són conscients o eren conscients, suposo, i he de pensar que tenen raó, que oferien coses que no podien oferir, i per això nosaltres en principi pensàvem, i després va dir la Fiscalia que no, i s'ha demostrat que no, que podíem parlar d'una estafa piramidal. S'ha demostrat que no, però nosaltres teníem aquesta possible sensació, com vosaltres podíeu haver tingut en el seu moment.

Per tant, sí que vam fer en el 2019, el que no fem o el que no fèiem era sortir al diari i dir: hem fet això. He de recordar que aquesta associació, i ho dic aquí, des que jo som director general mai no ha presentat cap denúncia a la direcció general, mai; per tant, sí que pot haver-hi denúncia, però a la vida vosaltres, molts de vosaltres sou juristes, sense papers no existeixen les coses, o sigui s'han d'enregistrar les coses, s'han de denunciar, s'ha de posar el paper perquè si no el que surt al diari està molt bé, però ha d'estar avalat per alguna cosa.

Per tant, nosaltres vam fer i vam fer a diferència de les altres comunitats molt més, molt.

Hi ha tres grups de persones, no, n'hi ha prou més, no hi ha tres grups de persones, ara vaig a dir una bajanada, cada persona és un món, és veritat, perquè cada persona era un món, perquè cada persona era una situació diferent i no es podia actuar d'una forma. Sí que és veritat que, possiblement podies distingir dos, tres, quatre o cinc grups, però que cada persona era diferent, per això aquesta situació que tenim actual, que no he dit que sigui bona, sinó que he dit que és molt millor del que podíem esperar, les solucions bones, desgraciadament, perfectes, no existeixen, però que és molt millor del que podíem esperar? Sí, perquè el que podíem esperar era una

situació en la qual un a un, diguem, passessin per taquilla i expliquessin la seva situació a l'administrador concursal. Us imagineu 7.000 persones tocant a la porta de l'administrador concursal i dir el meu problema és aquest. Parlaríem d'anys, a l'administració d'anys.

Per tant, la solució possiblement no és la que ens agradaria a tots, perquè sobretot no s'elimina el patiment que ha passat aquesta gent, però és una solució dintre del que si el que s'ha escrit s'acompleix és una solució prou acceptable. S'ha d'acomplir, efectivament, però jo crec que la presumpció d'innocència a les empreses també existeix, no? O sigui, soc jo el comunista, a les empreses també les hem de dir que si ens diuen això, i primer han de demostrar que no ho fan bé o que cometem alguna cosa que no correspon, s'han d'enrotllar, no?

El Sr. Gómez ha dit coses que també m'han interessat molt, algunes les he contestades ja, que és això de la qüestió emocional, li he dit que tenim el personal que tenim.

I amb referència, amb resposta a les entitats financeres. Bé, ja ho he dit, quasi totes són aquí, les grans han respost bé, la resta esperem que també responguin en la mateixa línia.

I amb referència al tema que vostè deia de la PNL, de la proposició no de llei que van presentar, que es va aprovar en aquest Parlament, en aquesta comissió, si no record malament, per unanimitat, doncs lògicament hi estam absolutament d'acord, només faltaria! Treballam en això, de quina forma? Algú ho ha dit, ara no sé si era el Sr. Ferrà, en el Ministeri de Consum, doncs treballem, juntament amb totes les comunitats autònomes i per primera vegada que tenim un Ministeri de Consum, ens ajuda per coordinar, que no és fàcil, no és fàcil coordinar, perquè, bé, ja ho sabeu, què us he de dir als que sou a la Comissió de Salut, no és fàcil, aquest any heu viscut com de difícil és coordinar totes les autonomies a nivell sanitari. Per tant, no és fàcil, però ho hem aconseguit, totes les comunitats hem treballat conjuntament amb el Ministeri de Consum per coordinar-nos en aquesta informació, una informació que de vegades teníem des d'Andalusia, de Galícia, del País Basc o de Catalunya o de València, o nosaltres, i l'exposaven allà a sobre, i ens ajudava a avançar.

El Ministeri de Consum, què ha fet? Ostres!, doncs jo crec que sense el Ministeri de Consum, potser també hagués passat igual, però crec que hagués costat una miqueta més. Per què? Perquè el Ministeri de Consum al final el que ha fet és d'interlocutor nostre, us deia que té molt poques competències, però nosaltres (...), ha fet d'interlocutor davant d'organismes que si no un altre cop hagués estat, diguem, que 17 persones, 17 directors generals haguessin anat al gestor concursal o al Banc d'Espanya; és clar, hem parlat amb el Banc d'Espanya, amb Dentix, amb iDental, amb Vitaldent, perdó, i amb el gestor concursal i, és clar, ells eren els portaveus, eren els nostres coordinadors, nosaltres érem els que decidíem, però ells traslladaven la nostra opinió. O sigui, jo crec que aquí, en aquest cas, jo suposo que en altres casos es treballa d'una forma federal molt adient, que crec que és la millor, en el sentit d'intentar posar-nos tots d'acord. Penseu, exacte, que a moltes de les comunitats hi sou vosaltres representats en els governs, que són cadascú d'un color, i ens posem d'acord, i ens posem d'acord.

Quan les coses són de sentit comú i quan les coses afecten directament la ciutadania és que, és clar, és que si no et poses d'acord és per, per..., bé, per a no sé què.

Publicitat, la publicitat, en línies generals, no sé qui ho comentava, crec que també el Sr. Bona, és clar, nosaltres algunes coses no les podem fer, no les podem fer perquè s'han de reglamentar des d'Espanya o des d'Europa, no ens oblidem d'un actor importantíssim en el tema del consumidor, que ara, precisament, es tracta tot el tema de l'agenda del consumidor, a Europa és un element fonamental això i en algunes coses van més avançats que en el nostre país, ens ajuda molt en aquest sentit, perquè hi ha aspectes en els quals crec que van una mica més avançats, possiblement perquè tenen més recorregut en la societat de consum i, per tant, països com Alemanya o com França o com Itàlia doncs en algunes coses van pitjor i en altres van millor que nosaltres i, per tant, jo crec que s'ha d'aprendre i hem de posar-nos d'acord allà.

I efectivament, quan diem què fem amb la publicitat? Doncs, nosaltres, un altre cop, jo crec que no ens extralimitem si no, aquí sí que tenim competències, nosaltres tenim competències en la publicitat enganyosa, ens agradaria tenir més competències, Sr. Ferrà, ens agradaria tenir-les totes, ens agradaria i jo crec que tard o d'hora s'ha d'aconseguir que el Ministeri de Consum, perquè espero que continuï al llarg dels anys, el Ministeri de Consum tingui veu a tots els organismes que finalment regulen i afecten el consumidor. Perquè, és clar, resulta que nosaltres no podem posar multes a les línies aèries perquè correspon a AESA, no podem, en alguns aspectes; no podem posar multes als bancs perquè correspon al Banc d'Espanya; no podem posar multes a no sé què perquè correspon a l'autoritat de Transports, no podem posar..., i, és clar, al final ens queden les etiquetes i la publicitat.

I jo crec, per això deia que hem de fer una passa més enllà, i això no únicament aquí, a tota Espanya evidentment i possiblement a Europa, hem de veure que si hi ha consum, si hi ha el Ministeri de Consum, és l'entitat que correspon, no podem limitar-nos simplement que reguli unes petites coses, hem de donar-li capacitat. És veritat que és per primera vegada en la història d'Espanya, en la història diguem democràtica, i a l'anterior possiblement també, que tenim Ministeri de Consum i, per tant, hem de deixar que, com a mínim, es vagi composant.

Aleshores, nosaltres hem estat els primers i els únics que hem actuat en la publicitat, podríem enganyosa, fictícia en alguns casos, i algunes són simplement vomitives, no? Que és, per exemple, vàrem ser nosaltres els que vàrem denunciar allò del *Sugar Babies*, si no ho record malament, aquelles pintures que feien de nenes i que feia la sensació que potenciaven altres formes de tracte humà, vam nosaltres ser els primers que van denunciar i arran de la nostra denúncia l'empresa es va adonar o no es va adonar, no sé si li haurà servit o no, va retirar la campanya, això no vol dir..., que retiri la campanya no vol dir que tal vegada no puguem actuar a nivell de sanció, no ho vol dir, sinó que, simplement, l'ha retirada, la qual cosa ens ha agradat moltíssim, i possiblement sigui un atenuant si nosaltres arribem a posar una denúncia.

Hem denunciat també, si no ho record malament, aquest és un problema que en el futur serà molt important, que també l'apuntava el Sr. Bona, que és el tema de les plataformes, i crec que l'Esperança també ens ho deia, el tema d'un altre tipus de publicitat que apareix en aquests moments i que no en tenim cap control. És clar, ara, les televisions, tu saps quan hi ha un anunci, apagues o no apagues o el que sigui, però saps quan hi ha un anunci; en els diaris, dalt, a la capçalera posa publicitat o publibreportatge; a la ràdio, quan fan una falca, minuts de publicitat; però, és clar, ara la gran majoria de la gent i sobretot el jovent no relaciona com nosaltres, com la meua generació, la generació AstraZeneca, amb els mitjans de comunicació, es relaciona d'una altra forma. Bé, les meves filles ja també són una mica més grans, però la gent adolescent ja no mira la televisió i, per desgràcia, tampoc no llegeix els diaris, tal vegada s'informa a través dels *youtubers*, i els *youtubers* no diuen que és publicitat el que fan i estan obligats a fer-ho, i nosaltres hem denunciat una tal Marta Sánchez, que jo no conec, però segur que les meves filles sí, una Marta Sánchez i no sé qui, per una crema i per uns *leggings*, perquè, és clar, no poden anunciar que per posar-te uns *leggings*, ara no record exactament si és això i obre un parèntesi per si de cas m'equivoco si és aquesta la publicitat, és per uns *leggings* que aprimen; que jo sàpiga els *leggings* no poden aprimar, poden posar-te més guapo o més lleig, però no aprimen.

I per tant, el més important no és això de si aprimen o no aprimen, sinó que quan ho diuen han de dir que ara fem publicitat, simplement això, simplement han de dir: fem publicitat. Cadascú és lliure de fer el que li doni la gana, però el que no pot és utilitzar la seva influència i, a més, per a coses que no són certes.

Ah, sí, una crema dental! Una crema dental en què, a més, els dentistes també ens han felicitat, una crema dental que deia que blanquejava les dents. És clar, no és possible. Per què no és possible? Perquè si blanqueja les dents és un producte sanitari i només el poden servir els dentistes i, per tant, no el poden vendre ni a les farmàcies ni enlloc. I per tant, si és aquest tipus de producte, i si és un altre, és que no aconsegueix el que diu, no blanqueja les dents.

Totes aquestes coses cada cop seran més habituals i nosaltres, a nivell de Consum, variem, abans ens dedicàvem als basars, perquè la preocupació era si la disfressa del nen per a Halloween, per al Carnestoltes, era perillosa; continuen fent-ho, però veritat que hem de virar una mica la mirada cap als serveis? Veritat que hem de mirar una mica si les companyies, les línies aèries ho fan bé? Veritat que hem de mirar si ho fan bé les companyies elèctriques? Que, per cert, gràcies a nosaltres, a la denúncia que vam posar a totes les empreses energètiques d'aquest país, van incloure de nou, per primera vegada, en el rebut, els impostos, portaven anys sense fer-ho.

Comunitat autònoma de Balears, multa de 24.000 euros a totes. No ho farem, ens vam reunir amb Endesa, no ho farem; un mes després ho fèiem. Avui ja totes ho posen.

Hem d'actuar, perquè el que no podem és quedar-nos aturats, perquè la societat evoluciona i els serveis són elements fonamentals, no podem estar exclusivament mirant el basar del

costat, que ho hem de fer, per suposat que sí, però a mi em preocupa moltes vegades més si hi ha un frau o un possible frau en algunes altres coses que passen quotidianament i que tots utilitzem, que afecta milers de persones, milers de persones, que no tal vegada en aquest tema.

El tema de l'oli, qui l'ha tret, només l'ha tret les Illes Balears, com és possible? Com és possible que el 50% de l'oli que analitzem no compleixi els requisits de qualitat? I això és un problema de país, perquè per a nosaltres l'oli és un dels elements fonamentals de la nostra alimentació i si no té la qualitat doncs ens enfonsa com a país. I per tant Consum ha d'actuar i no pot estar amb els ulls tapats, i no pot estar callat, no sé qui ho deia, crec que era el Sr. Ferrà, no pot..., un dels elements fonamentals en què hem d'actuar és quan s'acompleix una il·legalitat dir-la, perquè si no la diem no serveix de res, ens pagaran 4.000 euros.

A les línies 900, em deia un periodista: hòstia!, Félix, què ha passat, no paren de trucar-me -no diré la companyia-, no paren de trucar-me, i la multa era de 4.000 euros, de 4.500, per al tema del 902. Algú de vosaltres pensa que els 4.500 euros a una companyia aèria li afecta? No, el que li afecta és que al dia següent sortia en *El Periódico* de Catalunya o sortia en el *Diario de Mallorca*, o vosaltres ho sabíeu. I la gent ho sap, i aquest és un element fonamental en Consum i l'hem d'explotar, perquè el que nosaltres volem és no cobrar cap multa, ho dic una i mil vegades, el que volem és que no es faci, és que no hi hagi motius i perquè no hi hagi motius la ciutadania ha de ser responsable i ha d'estar informada.

Ui, quin rotlle us heu fotut, eh!

L'Esperança ens deia: quina opinió tenim sobre la participació dels famosos en els anuncis? És el que ens deia el Col·legi de Dentistes, ens deia: és que no pot ser, perquè els famosos està regulat que no poden en els temes sanitaris fer anuncis. Però aquí, com sempre hi ha el "no és sanitari" i ells estan molt preocupats per això, i volien que nosaltres instéssim el Govern perquè intentés modificar, com ho ha fet en el tema del joc.

Bé, nosaltres hi estam disposats, de fet, no ho sé, creu que heu plantejat tots i, a més, és a la PNL, nosaltres ara treballarem amb el Ministeri de Consum perquè això es faci, però també us demano, si us plau, que com a parlamentaris ens ajudeu, perquè totes les iniciatives, que és molt positiva aquesta que va sortir aquí i que nosaltres recollim i que hi estam d'acord, ens poden ajudar, perquè no és el mateix que vagi un director general, pobret, a la porta del ministeri i li digui: escolta, és que hi ha això; que ho digui el director i el Parlament de les Illes Balears, aquesta és la força, no és un director, jo puc ser molt amic d'Alberto Garzón, però em farà el mateix cas que a vosaltres, o sigui, res; però si nosaltres anem com a Parlament de les Illes Balears, doncs tenim força. I això ho hem de reconèixer nosaltres i hem de ser capaços.

I per tant, aquesta publicitat s'ha de regular, aquí sí que nosaltres no hi entrem, aquesta regulació ha de ser o a nivell europeu o a nivell nacional; nosaltres podem ajudar en tot el que sigui, però no ens correspon.

Bé, al Sr. Ferrà li he contestat prou coses ja, si no ho record malament.

Sí, em preguntava sobre el tema de la coordinació, sí ha funcionat, ha funcionat, ja t'ho deia abans que sí, ha funcionat com tot a la vida. Jo també tinc la tendència i anireu coneixent-me que sempre veig el got mig ple, i en aquest cas està mig ple. Però tot pot millorar, per suposat que sí, de vegades em sorprenen comunitats que, jo que vinc de Catalunya, em sorprenen, si sembla que vulguin més competències altres que mai no han demanat cap competència; quan som allà reunits, dius: ostres!, si semblen més independentistes aquests que nosaltres.

Però, dita aquesta broma, jo crec que tots col·laborem i tots cerquem el bé comú i quasi sempre ens posem d'acord. Evidentment, hi ha formes d'actuar diferents.

També crec que us he dit abans que ens trobam a un moment de transició del que era Consum abans i del que jo penso, que tal vegada som jo l'equivocat, que ha de ser el Consum del futur, i aleshores, la gent que hi és doncs segueix tractant i es tracta molt administratiu, molt ben fet, però, possiblement, sense, des del meu punt de vista, hauria de mirar una miqueta més al carrer el que passa, però és una opinió personal en aquest cas.

El Sr. Carles Bona, sí, crec que ha donat en el clau, quan ha dit que m'he extralimitat, sí, sí, perquè no tenim competències (...), en algunes coses sí que en tenim, però podria ser dubtós, o sigui, en algunes coses podria ser dubtós. Però jo crec que en la vida si ets aquí és per canviar les coses, sinó jo em quedo al meu diari, m'enteneu? I jo ho intento, podem equivocar-nos? Segur, segur que ens equivocarem i més d'una vegada ens estirareu de les orelles, però ho hem d'intentar, no? Perquè si no què fem aquí tots nosaltres? Res, estam molt millor a casa nostra sense preocupacions, molts de vosaltres, com jo, teniu la vida més o menys arreglada en la vostra professió; per tant, som aquí perquè tenim una voluntat de canvi, una voluntat de millora, independentment del color, tenim una voluntat de millora. Per tant, jo som partidari d'intentar-ho. M'equivocaré? És clar que m'equivocaré.

Bé, jo crec que quasi tot, no sé si me n'he deixada alguna, insisteixo, em preguntau dades i dades que jo no puc tenir en aquests moments, el que us puc donar és el que ja teníem en aquests moments, que ja us ho passarem, que, a més, és que una de les coses que, abans ho deia, estaria bé que a principi d'any quan nosaltres, o a principi d'any, el que sigui, que jo m'ofereixo, o sigui podem fer una compareixença per explicar les dades de l'any anterior, perquè, és clar, tot això és molt bonic, però si vosaltres no ho mireu no em serveix de res, enteneu?

O sigui, jo molt satisfet, 2.242.053 mascaretes retirades del mercat. D'acord, què bé, dormiré tranquil! No em serveix de res, heu de ser vosaltres que sapigau això. I per tant, i això, encara que jo ho passi als mitjans de comunicació, sortirà (...). Aquí hi ha estudis que jo crec que finalment, a nivell sociològic, us pot interessar i us pot ajudar en la vostra tasca parlamentària, quines són les preocupacions de la ciutadania? Perquè aquí està (...), perquè quan hi ha reclamacions, penseu

que les reclamacions acostumen a ser un 10% dels fets. Per tant, ho extrapolem una miqueta i mirarem quines són les preocupacions que té o quins són els problemes que urgeixen a la ciutadania de les Illes Balears a cada una de les illes, i sabrem, també ajudarà a la tasca parlamentària en on de vigilar i amb quines empreses hem de negociar, pactar, estrènyer, etc.

Bé, ah, sí, una darrera notícia, que jo crec que és més una reflexió que una altra cosa, nosaltres a Consum podem fer coses, com tot a la vida es poden fer moltes coses, menys de les que t'agradaria però moltes vegades diem... nosaltres mateixos ens posam límits, però ho podem fer, intentarem fer-ho, encara que tinguem les competències que tenim, i que em queixo, però amb el que tenim podem fer; però hi ha coses que val la pena que, com a senyories, com a diputats i diputades recordeu, i és un llistat de les empreses, així, de (...) que en els darrers anys han fet fallida o han deixat la gent a l'estacada, finalment són consumidors o gent consumidora perjudicada, alguns més i alguns menys: Opening, tots recordem l'acadèmia aquesta d'ensenyança; Air Comet, Air Madrid, Spanair, iDental, i ara Dentix, quina serà la propera?

I per què quina serà la propera? Nosaltres farem això, treballarem això, però alguna cosa més s'ha de canviar en aquest país, que és abans del 26 del 4, avui som a 28 o 29?, a 28, no?: “*Los fundadores de Dentix lanzan la cadena Witizz, tras dejar tirados a miles de clientes y empleados*”, publicat per *El Mercado*, un diari digital, no ho sé, he de donar credibilitat, no sé si és veritat o no, però si és veritat és preocupant, és molt preocupant, i això no ho arregla una direcció general de consum, ho arregleu vosaltres, nosaltres, posant normatives, fent lleis que impedeixin què? Potenciar aquells emprenedors, aquells empresaris que ho fan bé, però, lògicament, aquells que ho fan malament no poden sortir impunes, no poden sortir impunes, perquè se'n riuen de tots nosaltres.

Ja està, moltes gràcies.

LA SRA. PRESIDENTA:

Gràcies. Obrim ara un torn de rèplica, pel Grup Parlamentari Popular té la paraula la Sra. Marí, per un temps màxim de cinc minuts.

LA SRA. MARÍ I MARÍ:

Gràcies, Sra. Presidenta. Únicament faré ús del meu torn de paraula per agrair al Sr. Alonso les seves explicacions i lamentar les declaracions d'algun diputat d'aquesta comissió.

Moltes gràcies.

LA SRA. PRESIDENTA:

Gràcies. Pel Grup Parlamentari Unidas Podemos té la paraula la Sra. Sans, per un temps màxim de cinc minuts.

LA SRA. SANS I REGIS:

Sí, gràcies, presidenta. Jo, simplement, vull dir-li al Sr. Alonso que és un gust escoltar-lo. Crec que els drets dels

consumidors a les Illes Balears es troben en molt bones mans amb vostè i l'equip que l'acompanya, més que res per les ganes de voler canviar les coses, per les ganes de voler perseguir totes aquelles coses que es fan malament, jo crec que ha quedat més que patent la voluntat de fer feina, moltíssima feina per part de la vostra direcció general.

I res, agrair-li tota la informació i tota la feina que fan.

Gràcies.

LA SRA. PRESIDENTA:

Gràcies. Pel Grup Parlamentari Ciudadanos té la paraula el Sr. Gómez, per un temps màxim de cinc minuts.

EL SR. GÓMEZ I GORDIOLA:

Gràcies, presidenta. Jo sé que faré... jo crec que exhauriré i tot el torn de paraula, perquè vostè ha fet una exposició prou densa i la segona part també, tot i que hi ha algunes coses que no hem rebut resposta, però tampoc són tan importants, tan essencials com la gran majoria de coses que ha esmentat, per tant ens donam per assabentats.

Jo li demanava si hi havia qualcú d'aquests perjudicats que hagi traslladat a la Direcció General de Consum una queixa per desempament o per no atendre la seva gestió, era..., interessa, més que res per l'impacte i la transcendència que ha tengut.

Jo subscric amb vostè, vostès, amb l'equip que l'acompanya, el perjudici moral i sobretot, diguéssim, d'angoixa que han patit pel que diu, hi ha molta gent que encara evidentment si els han donat una solució per la seva situació d'imatge, d'estètica i salut bucal, no la té resolta, i aquesta angoixa en els perjudicats és important i no és anodina, a més a més del tema financer.

Li he de reconèixer, pel que vostè ha contestat aquí, que el tema financer, el tema de les entitats és una mediació fonamental perquè és un perjudici immediat en un context de crisi social i econòmic molt agreujada, on evidentment les ajudes no arriben amb suficient termini i quantia, per la qual cosa pateixen molt i, per tant, és tan important com la mediació el tema d'haver resolt amb l'altra empresa que assoleixi el tractament, la continuació del tractament.

Per tant, li faré una sèrie de reflexions, i vull fer un parèntesi amb una al·lusió important que s'ha fet, que no va adreçada a vostè, o sí, perquè l'ha contestada, i és que ha agraït l'oportunitat de comparèixer. A més a més, ha demanat a la Mesa o ha demanat a aquesta comissió l'oportunitat de poder comparèixer per informar, perquè un dossier evidentment aquests diputats i diputades tenim molts dossiers a llegir, no és l'única comissió que hi ha ni l'únic tema de la Comissió de Salut precisament és el tema de Consum, n'hi ha d'altres, per tant que vostè ens recomani comparèixer o que el convoquem altres vegades anualment em sembla interessant i necessari, i sé ben cert que la Mesa també ho considerarà.

I, entre d'altres coses, enllaça amb el que li he dit a la meua intervenció inicial, és que és important tenir informació, no

només requerir compareixences, tenir informació per a aquests diputats i diputades per fer intervencions, propostes de resolució, propostes, PNL, etc.

I això va en la línia de quan es fan valoracions dels fets de les compareixences o no, és que una compareixença per unanimitat, amb un debat previ i on hem manifestat tots els grups parlamentaris la idoneïtat i la necessitat que vostè vengui, li agradi o no li agradi, vostè i un altre, per tant, algunes reflexions fetes aquí s'haurien de reformular i reconsiderar i qualcú encara té el segon torn de rèplica per matisar-les i, en aquest sentit, entre d'altres coses, perquè quan es demana una compareixença, la demana un grup i la resta donam suport, tots els grups li han donat suport i compartim la justificació del motiu i el debat i la votació que s'ha fet per a la compareixença, i aquesta va ser per unanimitat la de demanar la seva.

Ens preocupa una cosa, context que vostè ha dit: no és el mateix el consum de fa uns anys que la situació del consum d'ara, ni per als usuaris ni per la mateixa administració, i vostè no té recursos, és una manifestació..., no és l'únic director general que ha vingut aquí a queixar-se que no té... una queixa cap al Govern, que no la farà, però sí una reflexió, recursos humans tant d'inspecció com la part administrativa per poder tramitar la quantia de reclamacions que es puguin fer per part dels usuaris de les Illes Balears.

I si fa el que nosaltres trobam que ha de fer, des del meu grup parlamentari, que és promoure més aquest servei que tenen els usuaris, que coneguim que hi ha un departament que vetlli per als consumidors, que és el que s'ha de fer, pel casal, perquè miràs un espai físic a la ciutat de Palma concretament i està territorialitzat a les illes, en casos com aquests si, a més a més, publiciten aquest servei públic, que jo crec que l'hem de fer arribar a tots els àmbits, vostè necessitarà encara més personal, tant de bo no passi un cas com aquest, però això és un cas important; on, a més a més, s'ha extralimitat, la paraula "extralimitar" sembla que té context negatiu, jo li he d'agrair que s'hagi extralimitat, no serà el nostre grup parlamentari ni crec que ningú d'aquesta comissió qui el dugui a vostè a qüestionar una compareixença per haver-se extralimitat, a l'inrevés, crec que tots hem reconegut que aquesta mediació és tan important com l'obertura i tramitació d'un expedient administratiu, perquè ho és, la mediació és important, en un servei públic la mediació.

I sobretot, i això és més personal, no tan sols un servei, l'empatí per aquest acompanyament a tots els àmbits que s'ha dut és fonamental, i jo crec que ha ajudat molt a resoldre el que hi ha.

Ens dugui uns deures i és que aquest ministeri assoleixi no tan sols aquests espais on ha de ser, vostè ha comentat possibles sancions que només és competència del Banc d'Espanya o de l'àmbit de Transports, crec que és important, ja que hi ha un ministeri i un ministeri amb un tema monogràfic, nosaltres ens hi vàrem oposar a la figura d'aquest ministeri perquè té manco competències que té la nostra comunitat autònoma, però no vol dir que el Govern central no hagi de tenir el rigor i la gestió -ja acab presidenta- amb aquest tema a nivell estatal, el que li competeix.

Ens segueix preocupant molt la publicitat. La publicitat agressiva enganyosa és fonamental i ha de centrar vostè el seu eix en preveure que es puguin produir casos com aquests o com uns altres, perquè això és un desempament important que tenien els consumidors.

Per tant reiter...

LA SRA. PRESIDENTA:

Sr. Gómez, el seu temps s'ha exhaurit.

EL SR. GÓMEZ I GORDIOLA:

... reiter la importància de la compareixença i també subscriu la valoració que han fet molts de diputats respecte de la seva gestió.

Gràcies.

LA SRA. PRESIDENTA:

Gràcies. Correspon al Grup Parlamentari MÉS per Mallorca, té la paraula el Sr. Ferrà, per un temps màxim de cinc minuts.

EL SR. FERRÀ I TERRASSA:

Gràcies, Sra. Presidenta. Sr. Alonso, ens donam per contestats a les dues preguntes que li hem formulat, malgrat hagi tengut dues interrupcions telefòniques durant la seva intervenció agrair-li, primer de tot, la vitalitat i l'energia que mostra vostè quan contesta i l'exposició amb idees clares i, sobretot, ens mostra aquesta implicació que vostè té amb la feina i això és d'agrair.

I també amb l'actitud..., amb l'actitud no, amb un fet: vostè dona opinió, dona opinió. Això és d'agrair perquè no sol ser a l'agenda normalment de tots els polítics.

I vostè ho ha dit, m'aniran coneixent, perquè jo personalment no soc titular d'aquesta comissió però m'ha agradat molt escoltar-lo i, bé, això de poder donar l'opinió, de poder fer la feina amb aquesta energia, intentar millorar les coses, idò en política, com tot, té coses bones i coses dolentes, jo no som ningú per donar lliçons però es tracta que les bones superin les dolentes, res més.

Enhorabona per la intervenció, per les informacions que ens ha donat, també, i per contestar les preguntes. Nosaltres ens donam per contestats i gràcies a vostè i al seu equip per la presència.

LA SRA. PRESIDENTA:

Gràcies. Correspon ara al Grup Parlamentari VOX-Actua Balears, però no hi són. Per tant passam al Grup Parlamentari El Pi Proposta per les Illes, té la paraula la Sra. Pons, per un temps màxim de cinc minuts.

LA SRA. PONS I SALOM:

Gràcies, Sra. Presidenta. Sr. Alonso, Director General de Consum, simplement agrair-los la seva presència avui aquí, les explicacions que ens ha donat.

M'ha agradat molt perquè coincidesc que s'ha de ser reivindicatiu en aquesta vida i estic absolutament d'acord amb vostè que si tenim una Direcció General de Consum s'ha de dotar de capacitat i també de contingut, per tant nosaltres sempre donarem suport perquè creixi en persones, que siguin més de 52 i també en denúncies, perquè això voldrà dir que els tenen molt en compte.

Dir també que esperam que estiguin molt vigilants a partir d'ara amb tot el que passi amb Dentix, ara ja Vitaldent, per al bé dels 7.000 usuaris, alguns varen pagar o es varen endeutar per més de 30.000 euros, com vostè sap perfectament i dels 3.200 treballadors -no a la comunitat, però sí a tota Espanya- que es varen veure sotmesos a un ERTO.

Simplement això, que estiguin molt vigilants i que bé que ens defensin i que tinguin també molta cosa a dir, esperem que encara que sigui instant Espanya i Europa per al tema de publicitat i en tantes altres coses.

Així que gràcies a vostè i a tot l'equip.

LA SRA. PRESIDENTA:

Gràcies. Correspon ara al Grup Parlamentari Socialista, té la paraula el Sr. Bona, per un temps màxim de cinc minuts.

EL SR. BONA I CASAS:

Gràcies, Sra. Presidenta. Encantat que hagi comparegut vostè avui aquí, ja ho he dit abans, i celebr també que els altres grups també hagin desitjat la seva compareixença, no voldria que s'hagués entès altra cosa.

Aplaudesc la seva extralimitació, no ha fet res mal fet, el contrari. Agrair també el seu vessant humà en no obrir expedients sancionadors per no passar davant dels consumidors, és una altra mostra de la seva bona feina.

I sobretot agrair la seva visió respecte a l'evolució de la societat i la necessitat d'estar pendent d'aplicar la legislació vigent a les noves realitats anticipant-se a les situacions com ja han fet en el cas que ens ocupa. S'acusa de vegades l'administració de ser lenta i necessitam gent com vostès que demostrin que no ho és.

Gràcies.

LA SRA. PRESIDENTA:

Gràcies. En torn de contrarèplica té la paraula el Sr. Alonso i Cantorné, per un temps màxim de cinc minuts.

EL SR. DIRECTOR GENERAL DE LA DIRECCIÓ GENERAL DE CONSUM (Félix Alonso i Cantorné):

Moltes gràcies, Sra. Presidenta...

LA SRA. PRESIDENTA:

Perdó, perdó... No té un temps màxim de cinc minuts, té cinc minuts per cada rèplica.

EL SR. DIRECTOR GENERAL DE LA DIRECCIÓ GENERAL DE CONSUM (Félix Alonso i Cantorné):

No, és igual, m'està ben bé i si estic més, talleu-me, perquè tinc tendència a enrotllar-me.

Sí, és veritat, m'he oblidat de contestar un parell de coses, i crec que són importants. Ara el Sr. Ferrà m'ha..., no el Sr. Ferrà no, la Sra. Pons, sobre el tema dels treballadors.

Jo tinc tendència a extra limitar-me, i com ja sabeu he estat alcalde i, per tant, puc tocar-ho tot però no em correspon. Però sí que sabem i hem estat preocupats pel tema dels treballadors i la resposta -insisteixo- és la resposta, jo pel que respon una empresa no puc posar la mà al foc, però, com a mínim, l'hi he de donar certa credibilitat durant un temps, no? Diu que es farà càrrec, no sé de quina forma es farà càrrec, però és al que s'ha compromès.

Amb referència al Sr. Gómez, sí que és veritat que m'he oblidat de dir les queixes que hem pogut rebre al nostre servei, no? Correcte, és el que he entès? Sí. És clar, penseu una cosa -ara em tiraré pedres a la meua teulada- i vosaltres, perdó, vostès ho saben perfectament, he dit que tenim 52 treballadors que crec que fan una magnífica feina, que no és un mèrit meu sinó que és un mèrit seu, i per tant fem el que fem i fem el que puguem -insisteixo- moltes vegades intentariem arribar a més, però no podem arribar a més perquè tenim el que tenim. Però sí que hem tingut queixes, com suposo que tota l'administració, com suposo que tota l'administració d'Espanya, com suposo que tota l'administració de tot el món, per no dir d'Europa, pel tema de l'atenció al públic, correcte. No hem sabut, i jo crec que en el futur -esperem que no tornem a tenir una altra pandèmia com la que hem tingut- però alguna fórmula hem d'establir perquè el contacte personal en alguns sectors i en alguns moments es produeixi, no podem viure amb les portes tancades.

I no és l'administració de les Balears, és l'administració de l'ajuntament, del consell, del Govern d'Espanya..., no sé si ens ho deia la ministra, Yolanda, ens deia que quan va passar això es van quedar sols en el ministeri. No pot ser! No pot ser!, o sigui, davant del futur hem de tenir algun element, algun instrument que hi hagi una gent de reserva, de reforç. És cosa vostra, també, no és una cosa meua, però fem aquesta reflexió: l'atenció al públic s'ha de mantenir en algun moment i nosaltres l'hem mantinguda, per això deia que ens hem extralimitat també, perquè nosaltres hem obert Pere Garau, quan els altres han estat tancats. Tota Espanya ha estat tancada, nosaltres hem obert.

Per què? Perquè entenem que hi ha situacions en què tu has de donar resposta. No pots estar esperant un telèfon o una plana web, és que..., anava a dir “la meva mare”, vull dir, és que hi ha gent que no ho sabrà fer, que no té el seu fill al costat o la seva filla al costat que l’ajudarà a posar-ho. I aquí hem de tenir una miqueta de sentiment i de cor i dir: escolta, som funcionaris, som treballadors, escolta, em toca. M’ha tocat, igual que tinc uns prejudicis, tinc uns beneficis, igual que tinc uns beneficis, tinc uns prejudicis. Cadascú té la feina que té i ha d’assumir el que li correspon.

I ara em mataran els sindicats -i jo he estat sindicalista tota la meua vida- però crec que algun tipus de ressort ha d’existir. I hem tingut alguna queixa perquè ens hagués agradat... -a veure, queixes en rebrem sempre, eh?, perquè hi ha gent que es queixa per tot, o sigui que a això no podem evitar-ho-, però una queixa raonada, sí. Per a mi és raonada, és raonada, que ens trucaven per telèfon i els donaven cita tal volta per a vint dies després. No pot ser!

Ho hem arreglat, però ens en vam haver d’adonar aquest senyor i jo. Vam fer el circuit perquè això s’ha de fer, es fa el circuit i veus on falla la cosa i quan veus on falla la cosa ho intentes arreglar. És clar, si no fas el circuit, no te n’assabentes.

I sí que tenim potestat. Quan dèieu “teniu poques mans”, sí, tenim poques mans, però és a les vostres mans poder tenir una agència de consum com tenen Galícia, com té Catalunya, com té el País Basc i no me’n recordo si n’hi ha alguna altra. L’agència és un organisme que surt del Parlament i que, per tant, pot tirar endavant i, a més, s’autofinança, podeu anar a mirar el pressupost de l’Agència catalana o de la gallega, perquè no digueu que tinc tendència a mirar Catalunya, o de la gallega, els treballadors, la quantitat de treballadors i la quantitat de pressupost i que a més té superàvit. I és un mandat del Parlament.

Nosaltres hem treballat la possibilitat de treballar l’agència balear de consum, però encara estem -diguem-ne- en les beceroles, o sigui encara estem..., però necessitem el vostre concurs i necessitem la vostra aprovació perquè sense la vostra aprovació no hi ha res a fer.

Per tant sí, els deure és de tots.

Gràcies.

LA SRA. PRESIDENTA:

Gràcies. Acabat el debat volem agrair la presència del Sr. Félix Alonso i Cantorné i de tots els seus acompanyants.

I no havent-hi més assumptes a tractar, s’aixeca la sessió.



DIARI DE SESSIONS

DEL

PARLAMENT

DE LES

ILLES BALEARS