



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

DL PM 1095-2011

Fq.Con.núm. 33/27

VIII legislatura

Any 2012

Núm. 16

Presidència de l'Honorable Sra. Maria Cristina Rita i Larrucea

Sessió celebrada dia 21 de març del 2012

Lloc de celebració: Seu del Parlament

SUMARI

PREGUNTES:

- 1) RGE núm. 4131/11**, de l'Hble. Diputada Sra. Maria Cristina Rita i Larrucea, del Grup Parlamentari Socialista, relativa a edifici de l'hospital Verge del Toro. (**Ajornada**). 178
- 2) RGE núm. 2702/11**, de l'Hble. Diputada Sra. Josefina Santiago i Rodríguez, del Grup Parlamentari PSM-Iniciativaverds-Entesa i Més per Menorca, relativa a criteris relatius al trasllat de malalts amb transport aeri. 178
- 3) RGE núm. 4054/11**, de l'Hble. Diputada Sra. Josefina Santiago i Rodríguez, del Grup Parlamentari PSM-Iniciativaverds-Entesa i Més per Menorca, relativa a retirada de contenidors als centres de salut. 180
- 4) RGE núm. 5123/11**, de l'Hble. Diputada Sra. Josefina Santiago i Rodríguez, del Grup Parlamentari PSM-Iniciativaverds-Entesa i Més per Menorca, relativa a prestacions bàsiques. 181
- 5) RGE núm. 266/12**, de l'Hble. Diputada Sra. Conxa Obrador i Guzman, del Grup Parlamentari Socialista, relativa a correulació i arbitratge. 182
-

6) RGE núm. 267/12, de l'Hble. Diputada Sra. Conxa Obrador i Guzman, del Grup Parlamentari Socialista, relativa a conveni de col·laboració amb l'EBAP de Menorca. (**Retirada**). 184

7) RGE núm. 268/12, de l'Hble. Diputada Sra. Conxa Obrador i Guzman, del Grup Parlamentari Socialista, relativa a protecció dels consumidors i usuaris. 184

LA SRA. PRESIDENTA:

Senyores i senyors diputats i diputades, començam la sessió d'avui i en primer lloc demanaria si es produeixen substitucions?

LA SRA. BOSCH I ACARRETA:

Lourdes Bosch substitueix Pere Palau.

LA SRA. PROHENS I RIGO:

Marga Prohens substitueix María José Bauzá.

LA SRA. PRESIDENTA:

No hi ha més substitucions?

Passam idò a l'únic punt de l'ordre del dia d'avui que consisteix en el debat de les preguntes RGE núm. 4131, 2702, 4054, 5123, 266, 267 i 268.

Assisteix a la sessió la consellera de Salut, Família i Benestar Social Sra. Carmen Castro i Gandasegui, que ve acompanyada del Sr. Federico Antonio Sbert i Muntaner, director general de Salut Pública i Consum i vicepresident de l'Àrea de Serveis Assistencial de l'ib-salut; del Sr. Martí Sansaloni i Oliver, director general de Gestió Econòmica i Farmàcia i vicepresident de l'Àrea de Serveis Generals de l'ib-salut; de la Sra. Clara Gómez i García, cap de Premsa de la Conselleria de Salut; i de la Sra. Aranza Zumulet Alonso, cap del Gabinet de la Conselleria de Salut.

1) Pregunta RGE núm. 4131/11, de l'Hble. Diputada Sra. Maria Cristina Rita i Larrucea, del Grup Parlamentari Socialista, relativa a edifici de l'hospital Verge del Toro.

Abans de començar la formulació de les preguntes, aquesta presidència fa constar que la primera pregunta RGE núm. 4131, que jo mateixa havia de formular, i que quedarà ajornada per a la propera sessió de la comissió, tota vegada que exercint la presidència d'aquesta comissió, no puc formular-la al mateix temps, i perquè tampoc no he considerat convenient demanar-li al president del Parlament que em substituís per fer-ho.

2) Pregunta RGE núm. 2702/11, de l'Hble. Diputada Sra. Josefina Santiago i Rodríguez, del Grup Parlamentari PSM-Iniciativaverds-Entesa i Més per Menorca, relativa a criteris relatius al trasllat de malalts amb transport aeri.

Per tant, passam ara a la següent pregunta que és la RGE núm. 2702. Per formular la pregunta RGE núm. 2702, sobre criteris relatius al trasllat de malalts amb transport aeri, intervé la diputada del Grup Parlamentari PSM-Iniciativaverds-Entesa i Més per Menorca l'Hble. Sra. Fina Santiago i Rodríguez, per un temps de deu minuts.

LA SRA. SANTIAGO I RODRÍGUEZ:

Gràcies, Presidenta. Bones tardes a tots i a totes. I una altra vegada vull donar les gràcies a la consellera i al seu equip per ser avui aquí, al Parlament. Aquesta pregunta es va registrar amb sol·licitud de resposta escrita el 26 d'agost de l'any 2011, per tant, ha passat a Comissió de Salut via article 168.2 del Reglament del Parlament, per incompliment de la Conselleria de Salut en aquest cas per no haver respost en els terminis reglamentaris, tal com estableix el Reglament del Parlament.

Aquesta pregunta té a veure amb la situació que va decidir la conselleria, de fer un conveni amb Air Nostrum per poder facilitar els trajectes de Menorca i Eivissa cap a Mallorca per a tots els pacients i usuaris del servei de salut que tenguessin necessitat de traslladar-se per motius de proves.

La pregunta per tant, és quins criteris, quin tipus de malalts, quin tipus de prestacions, si sols són quirúrgiques o si són de caràcter d'especialistes, quins tipus de proves són beneficiàries d'aquest trasllat; els criteris per establir aquestes prioritats si varen ser acordats només per part d'ib-salut o hi varen intervenir professionals de la sanitat o entitats. Ja que segons el conveni que tenien només hi havia vuit passatges per a cada trajecte, qui fa la selecció? Vull dir, quin és el procediment de selecció? Supòs que hi ha un metge que ho deriva, si hi ha més de vuit persones aquell dia que ho sol·liciten, qui fa aquest tipus de selecció? I com es va fer la publicació i difusió per al coneixement de l'opinió pública? Gràcies.

LA SRA. PRESIDENTA:

Moltes gràcies, Sra. Santiago. Li contesta la Sra. Carme Castro i Gandasegui, consellera de Salut, Família i Benestar Social, per un temps de deu minuts.

LA SRA. CONSELLERA DE SALUT, FAMÍLIA I BENESTAR SOCIAL (Carmen Castro i Gandasegui):

Gràcies, Sra. Presidenta. Explicarem una mica per què es va fer aquest conveni, quan vàrem arribar al Govern vàrem trobar que, pel que fa a trasllat de malalts d'Eivissa, de Formentera i de Menorca a l'hospital de referència i també de Mallorca, Menorca i Eivissa a la península, el conveni que hi havia amb l'Associació d'Agències de Viatges de les Illes Balears, no hi havia conveni, s'havia trencat. I aquest conveni estipulava que un malalt que adquiria el seu bitllet a l'agència de viatges no havia de pagar, sinó que després l'agència enviava les seves factures a l'ib-salut i aquestes eren abonades, una vegada superats tots els tràmits legals, segons el conveni, com dic.

En trobar aquest conveni suspès per part de l'anterior equip de govern de la conselleria, els malalts havien d'avançar ells els sous quan havien de traslladar-se. Això és una situació que evidentment no volíem que es produís en cap cas perquè tots els ciutadans de totes les illes han de ser iguals i han de tenir les mateixes prestacions, visquin on visquin. Llavors la situació econòmica no ens va permetre abonar tot el deute que hi havia amb les agències i vam buscar una altra solució per posar fi a aquesta situació, perquè les agències, a pesar de mostrar la seva predisposició a ajudar, no tenien possibilitats de seguir despatxant bitllets si no se'ls abonava tot el deute endarrerit que hi havia.

Per tant, vam voler assumir aquest compromís amb els ciutadans i assumir la nostra responsabilitat. A l'agost del 2011, després d'un mes d'haver pres possessió a la conselleria, vàrem negociar amb Air Nostrum l'avançament de 32 bitllets diaris entre les illes per als malalts que necessitessin trasllat al centre de referència. Els criteris sempre eren criteris mèdics i eren els professionals mèdics, en funció de la urgència del trasllat i de l'edat del pacient, els que havien de determinar quins pacients eren els que utilitzarien aquests bitllets.

El conveni incloïa l'emissió de bitllets sense cost per als pacients i van habilitar vuit passatges d'avió d'anada i de tornada diaris entre Eivissa i Mallorca i vuit més entre Menorca i Mallorca. Com deia, l'emissió dels bitllets la feia les oficines d'Iberia, a sol·licitud d'ib-salut i en cap cas no s'havien d'avançar els sous per part dels pacients. Els metges de cada hospital eren els que posaven els criteris de derivació i les gerències dels hospitals coordinadament amb ells, les gerències d'Eivissa i Menorca en concret, en aquest cas.

També des d'ib-salut es van mantenir diferents reunions i converses i des de la conselleria també, jo mateixa, amb associacions de malalts com ara Alba, l'Associació Espanyola contra el Càncer, ALCER o ASPANOB, ells en aquestes reunions ens varen explicar les seves necessitats, les peculiaritats dels diferents casos, i vull aprofitar per donar-los les gràcies per la seva feina i per la seva col·laboració, que vull reconèixer des d'aquí, en la solució d'aquest problema. Com no podia ser d'una altra manera, també vàrem parlar amb els consells insulars que també varen col·laborar i també varen fer aportacions per resoldre aquest tema.

Quant a la difusió, això es va explicar als mitjans de comunicació i era sempre des dels centres assistencials, des dels serveis d'atenció al pacient, quan un metge derivava un pacient per a un trasllat, se'ls informava de l'existència d'aquest conveni amb Air Nostrum i de la possibilitat de no haver d'avançar els sous pels bitllets, gràcies a la predisposició de la companyia. I també es va comunicar a les associacions personalment i per escrit.

Jo crec que he contestat. Moltes gràcies.

LA SRA. PRESIDENTA:

Gràcies, Sra. Consellera. Ara en torn de rèplica té un temps de cinc minuts la Sra. Fina Santiago.

LA SRA. SANTIAGO I RODRÍGUEZ:

Gràcies, consellera. Jo crec que aquesta contestació d'avui si l'hagués feta per escrit, no hauria estat necessari fer-la en aquesta comissió perquè, efectivament jo crec que aquest tipus de preguntes es poden contestar perquè són problemes que se resolen amb la gestió diària i no tenen un caràcter excessivament polític. Per tant, jo no vull usar la rèplica per contestar aquestes preguntes, vostè ha fet la gestió que en aquell moment va considerar oportuna per resoldre un problema. Però sí des del grup parlamentari li demanam més celeritat en la contestació d'aquestes preguntes. Aquesta pregunta està formulada des del mes d'agost, som al març, en el mes d'agost i en el mes de setembre vàrem tenir dificultats d'aplicació d'aquesta gestió, però, efectivament, aquest conveni a data d'avui ja no està en vigor, segons la informació que vostè ens va enviar..., o està a punt de caducar. Per tant, no té massa sentit.

Jo li demanaria una altra vegada que per favor contesti en els terminis que posa el Reglament. Gràcies.

LA SRA. PRESIDENTA:

Moltes gràcies, Sra. Santiago. I ara per contrarèplica té la paraula la Sra. Consellera per un temps de cinc minuts.

LA SRA. CONSELLERA DE SALUT, FAMÍLIA I BENESTAR SOCIAL (Carmen Castro i Gandasegui):

Gràcies, Sra. Presidenta. Vol dir el conveni amb Air Nostrum, que no està en vigor. Aquest acord va ser hàbil fins el 31 de gener de 2012, a pesar que ja el 15 de desembre les agències de viatges, com que se'ls va avançar una quantitat important del deute que tenien amb el Govern, ja vàrem començar a despatxar bitllets. I ara ja està tot regularitzat i funciona amb normalitat.

Li he de dir, Sra. Santiago, que jo ho comprenc, hauria estat molt més fàcil contestar-la per escrit, com vostè comprendrà, però ja li vaig comentar a la comissió de dijous passat que de vegades hi ha problemes, no hi ha cap problema per part meua ni del meu equip per venir a contestar totes les preguntes que facin falta. I no hi ha cap voluntat d'ocultar cap informació i total transparència que jo crec que es demostra venint a contestar-les oralment i establint un debat amb vostè. Moltes gràcies.

LA SRA. PRESIDENTA:

Gràcies, Sra. Consellera.

3) Pregunta RGE núm. 4054/11, de l'Hble. Diputada Sra. Josefina Santiago i Rodríguez, del Grup Parlamentari PSM-Iniciativaverds-Entesa i Més per Menorca, relativa a retirada de contenidors als centres de salut.

I ara per formular la pregunta RGE núm. 4054, sobre la retirada de contenidors als centres de salut, intervé novament la diputada del Grup Parlamentari PSM-Iniciativaverds-Entesa i Més per Menorca Hble. Sra. Fina Santiago i Rodríguez per un temps de deu minuts.

LA SRA. SANTIAGO I RODRÍGUEZ:

Gràcies, presidenta. També aquesta pregunta ha passat a comissió, via article 168.2, donat que la conselleria no va contestar en el termini reglamentari. És una pregunta de 19 d'octubre de 2011.

Segons el coneixement del grup parlamentari, quan qualsevol usuari necessita fer una analítica d'orina acut al centre de salut, li donen un pot transparent amb una pipeta i aquesta pipeta té una agulla o un objecte punxant, es disposa l'orina dins aquest pot transparent i després el personal sanitari l'agafa per la pipeta per posar-lo a diferents recipients per tal de poder fer l'analítica.

Resulta que aquest pot transparent fins el mes de setembre de l'any passat, el recollia el mateix personal sanitari i el dipositava en els contenidors que després..., tot el material que estava dipositat als contenidors passava per un procés determinat de retirada de tot aquest material -diríem- tòxic, perillós, o possiblement contaminant.

Segons la informació que nosaltres tenim, des del 15 de setembre ha de ser el mateix pacient el que ha de desfer-se d'aquest pot blau, ja que, segons les informacions que tenim de diferents centres de salut, es va rebre una circular dient que era un cost innecessari per part de l'ib-salut, o per part de la Gerència d'Atenció Primària, de poder assumir el reciclatge o, més que el reciclatge, el tractament d'aquests productes.

Per tant, és per saber si això efectivament ho confirma la consellera, des del 15 de setembre aquests contenidors que eren de color gris i que contenien tot aquest material, possiblement perillós o contaminant, no són als centres de salut. Gràcies.

LA SRA. PRESIDENTA:

Gràcies, Sra. Santiago. Li contesta la Sra. Carmen Castro, consellera de Salut, Família i Benestar Social, per un temps de deu minuts.

LA SRA. CONSELLERA DE SALUT, FAMÍLIA I BENESTAR SOCIAL (Carme Castro i Gandasegui):

Gràcies, Sra. Presidenta. Bé, pot haver-hi una mica de confusió perquè hi ha dos elements, un pot de tapa blava i un tub que és allò que s'ha de dur al centre de salut amb la mostra. El pot amb la tapa blava, les instruccions de recollida de mostres diu que: *"el bote de tapa azul se tira a la basura, en el domicilio"*, i després els tubs s'han de dur el mateix dia al centre de salut. Això ho diuen les instruccions de sempre, nosaltres varem trobar això així.

Per tant, no és necessari un contenidor per recollir aquests pots de tapa blava, perquè les instruccions de la tècnica de recollida diuen que s'han de tirar al fons del domicili. Això és aquí, a l'atenció primària i a l'Hospital de Son Dureta, o sigui, que encara ve de Son Dureta. Així i tot, els contenidors es varen retirar perquè hi havia aquestes instruccions. Aquestes instruccions són del març del 2008. Llavors el que es fa a pesar de tot perquè l'equip de l'ib-salut pensava que tal vegada s'hauria de revisar aquesta situació, hi ha unes notes internes on el subdirector assistencial d'Atenció Primària demana informació tècnica del tractament dels residus i el que s'està fent ara és que per part de l'Hospital Universitari de Son Espases, es recullen els contenidors o els pots que duen els pacients per a un tractament hospitalari, a nivell d'hospital.

Però, com dic, es varen retirar els contenidors perquè des del març del 2008 ja s'havia dit que no era necessari i que s'havien de tirar al fons. Moltes gràcies.

LA SRA. PRESIDENTA:

Gràcies, Sra. Consellera. Ara té la paraula la Sra. Santiago en torn de rèplica i per un temps de cinc minuts.

LA SRA. SANTIAGO I RODRÍGUEZ:

Gràcies, presidenta. No tenim la mateixa informació, Sra. Consellera. Ens agradaria que supervisàs aquesta situació. La informació que nosaltres tenim de diferents punts d'atenció primària és que els contenidors grisos, on efectivament, aquesta espècie de pipeta amb un tap blau, on es dipositaven les mostres d'orina, es varen retirar des de data de 15 de setembre, no anterior. Eren uns contenidors on no hi anava el pot clàssic de recollida d'orina, sinó una pipeta específica d'una agulla. Aquests contenidors abans es dipositaven allà i eren tractats posteriorment, i el pacient se'n desentenia. I en aquests moments el pacient surt amb aquesta pipeta. Aquests contenidors de color gris, que no sé exactament quin nom tenen, existien en els centres de salut, però en els deu centres en què nosaltres hem fet un seguiment no existeixen.

Per tant, ens agradaria que fes una valoració d'aquest tipus perquè nosaltres pensam que efectivament pot ser una situació de perill per a la salut pública, perquè aquesta pipeta amb aquesta agulla és l'instrument que s'utilitza per fer les diferents proves als diferents dipòsits per fer aquesta analítica. Per tant, està en contacte amb possibles malalties, possibles infeccions, hi pot haver restes de tot tipus. Ens sembla que és un problema d'higiene o de salut pública.

Per tant, ens agradaria que es revisàs o supervisàs aquesta situació, perquè nosaltres farem un seguiment d'aquests diferents centres de salut per veure si en un termini prudent, es torna a la normalitat i tornen a funcionar aquests contenidors grisos que abans existien i on es dipositava l'instrumental mèdic utilitzat per fer les diferents analítiques. I li ho dic perquè són unes instruccions de 15 de setembre, on s'explica que és "*un dispendio inasumible e innecesario por parte de la Gerencia de Atención Primaria*". Qui informa és el cap de servei de Logística, Aprovisionaments i Contractació administrativa.

Gràcies.

LA SRA. PRESIDENTA:

Gràcies, Sra. Santiago. Ara té en torn de contrarèplica i per cinc minuts la Sra. Consellera.

LA SRA. CONSELLERA DE SALUT, FAMÍLIA I BENESTAR SOCIAL (Carmen Castro i Gandasegui):

Gràcies, Sra. Presidenta. Jo ja li he dit que això estava en fase de revisió, que a pesar que aquí es deia que s'havia de tirar al fons, nosaltres pensam que això s'ha de controlar. S'estan recollint tots els contenidors per part de la recollida de residus de l'Hospital Universitari de Son Espases i està en fase de revisió per millorar la gestió d'aquests residus.

En tot cas, qued a la seva disposició per explicar l'evolució d'aquesta revisió que es fa. Moltes gràcies.

LA SRA. PRESIDENTA:

Gràcies, Sra. Consellera.

4) Pregunta RGE núm. 5123/11, de l'Hble. Diputada Sra. Josefina Santiago i Rodríguez, del Grup Parlamentari PSM-Iniciativaverds-Entesa i Més per Menorca, relativa a prestacions bàsiques.

I ara per formular la pregunta RGE núm. 5123, sobre prestacions bàsiques, intervé la diputada del Grup Parlamentari PSM-Iniciativaverds-Entesa i Més per Menorca, Hble. Sra. Fina Santiago i Rodríguez per un temps de deu minuts.

LA SRA. SANTIAGO I RODRÍGUEZ:

Gràcies, presidenta. Novament explicar que aquesta pregunta també ha passat a comissió, via article 168, perquè no es va contestar per escrit en els terminis que estableix el Reglament del Parlament.

Sra. Consellera, en el ple de dia 22 de novembre, tota una bateria de preguntes que se li varem formular en relació amb les retallades -que en aquest moment s'utilitza o es continua utilitzant el terme "retallades"-, tota una sèrie de retallades de caràcter social i de caràcter sanitari que s'estaven produint a la nostra comunitat autònoma, i vostè, a les diferents preguntes, si ha mirat el *Diari de Sessions*, veurà que considera que hi ha unes prestacions bàsiques irrenunciables i ho va dir en dues ocasions quan va defensar o va contestar les preguntes.

Ens agradaria i ho haguéssim volgut per escrit, però ens agradaria que avui ens contestàs, quines són aquestes prestacions bàsiques irrenunciables segons vostè?

Gràcies.

LA SRA. PRESIDENTA:

Gràcies, Sra. Diputada. Li contesta la Sra. Carmen Castro i Gandasegui, consellera de Salut, Família i Benestar Social per un temps de deu minuts.

LA SRA. CONSELLERA DE SALUT, FAMÍLIA I BENESTAR SOCIAL (Carmen Castro i Gandasegui):

(Inici de la intervenció no enregistrat)

...al *Diari de Sessions* queda clar, el que hem dit sempre, que el que no volem és tocar les prestacions socials i sanitàries bàsiques.

És evident que parlem que no renunciem a res, ni en serveis socials ni en sanitat, tenim una cartera de serveis sanitaris, en aquest cas parlem de sanitat, malgrat que vostès estan entossudits que la disminuïm, idò no l'hem tocada. En nou mesos de govern no hem tocat la cartera de serveis sanitari i això són, en aquest moment, les prestacions sanitàries bàsiques a les que hem referia.

Moltes gràcies.

LA SRA. PRESIDENTA:

Gràcies, Sra. Consellera. Ara té, per a rèplica, cinc minuts la Sra. Santiago.

LA SRA. SANTIAGO I RODRÍGUEZ:

Gràcies, Sra. Presidenta. Entenc per la seva contestació que vostè considera irrenunciable la cartera sanitària en el seu complet, vull dir, han passat nou mesos de govern, vostè ja estaria en disposició de saber què considera dins aquests 300 milions d'euros que hem de retallar, segons les instruccions del president Rajoy, segurament, vostès deien que no, però segurament afectarà els temes de salut, els temes de serveis socials i els temes educatius.

Per tant, encara que aquesta pregunta estigués formulada el mes de desembre, pràcticament..., vaja bàsicament té més actualitat en aquest moment. Per tant, segons la seva contestació vostè considera irrenunciable no tocar la cartera bàsica sanitària o la cartera actual en vigor avui en temes sanitaris.

Ho dic perquè en la rèplica m'agradaria que m'ho contestàs amb la mateixa rotunditat en què va dir que no faria copagament i ara es plantegen possibles copagaments o si durant aquests nou mesos que du ja de consellera considera que hi ha alguna prestació que a data d'avui es doni o que a data 1 del mes dotze s'està donant i que ara seria oportú o seria convenient per temes econòmics renunciar-hi.

LA SRA. PRESIDENTA:

Moltes gràcies, Sra. Santiago. Té per contrarèplica cinc minuts la Sra. Consellera.

LA SRA. CONSELLERA DE SALUT, FAMÍLIA I BENESTAR SOCIAL (Carmen Castro i Gandasegui):

Gràcies, Sra. Presidenta. Miri, crec que no cal repetir la situació econòmica que hem trobat a la Conselleria de Salut. Crec que amb 600 milions de deute, amb 280 milions de sobrecost de Son Espases, etc., no cal una altra vegada explicar tota la llista, idè és evident que s'ha de racionalitzar la despesa. Nosaltres, el que intentam i el que hem dit des del primer moment és que ho volíem fer sense tocar les prestacions bàsiques sanitàries.

En aquest cas hi ha una cartera de serveis que ja va dir... ho va dir a més el president Rajoy en el seu discurs d'investidura, que es faria una cartera de serveis bàsica i això és al que no renunciem, a una cartera de serveis bàsica que en el seu moment el Govern central pugui fer pública i que es consensuï amb totes les comunitats autònomes. Crec que està clar.

Quant al copagament, no sé qui diu que ha pagat de copagament, jo sempre he dit que el copagament sanitari no l'aplicaríem, que hi havia moltes mesures damunt la taula, però aquesta no és una d'elles.

Moltes gràcies.

LA SRA. PRESIDENTA:

Gràcies, Sra. Consellera.

5) Pregunta RGE núm. 266/12, de l'Hble. Diputada Sra. Conxa Obrador i Guzman, del Grup Parlamentari Socialista, relativa a corregulació i arbitratge.

Ara per formular la pregunta RGE núm. 266/12, sobre corregulació i arbitratge, intervé la diputada del Grup Parlamentari Socialista, l'Hble. Sra. Conxa Obrador i Guzman, per un temps de deu minuts.

LA SRA. OBRADOR I GUZMAN:

Moltes gràcies, Sra. Presidenta. Sra. Consellera, la crisi econòmica ha provocat greus problemes a les economies familiars, fins i tot a les que eren sostenibles abans del 2008. Cada vegada són més les llars amb dificultats i que no poden arribar a finals de mes per la pujada dels preus i també pel sobreendeutament.

Un dels elements derivats de la crisi econòmica que hem de tenir en compte és la pèrdua de la confiança dels consumidors. És a dir, la minva en la disposició de la ciutadania per realitzar noves despeses. Aquest fet té una triple conseqüència: reducció de la producció i la inversió empresarial, minva dels ingressos fiscals de l'Administració i retall de l'activitat de préstec bancari.

La recuperació econòmica requereix del manteniment d'un nivell òptim d'aquest indicador. És per això que s'ha d'afavorir la necessària confiança de les persones en el mercat a l'hora d'adquirir productes o contractar serveis. Per generar una positiva interacció entre les persones i els seus clients pensam que s'ha de continuar apostant per la qualitat i la responsabilitat que representa la iniciativa de la corregulació. Una iniciativa posada en marxa l'any 2008 per afavorir la consecució d'augmentar la confiança en el consumidor.

La corregulació proporciona una nova manera d'entendre les relacions entre els agents del mercat que eleva el nivell de protecció de la ciutadania i la competitivitat del sector productiu, així amb la corregulació de les empreses generen seguretat i confiança als consumidors i a canvi obtenen la seva fidelitat. La idea suggeridora és anar de la mà dels dos protagonistes d'aquest escenari, d'una mà els consumidors i de l'altra les empreses.

En el temps en què hem tengut la responsabilitat de governar, a la Direcció General de Consum es va fer un gran esforç per sumar el major nombre possible d'associacions empresarials amb la iniciativa de corregulació que suposà l'elaboració d'un codi de bones pràctiques comercials i l'adhesió al sistema d'arbitratge de consum. Pensam que és necessari continuar aquesta política perquè és més efectiva que la política que es limita a sancionar.

És per aquest motiu que la nostra pregunta va encaminada a saber quines iniciatives es duen a terme per augmentar el nivell d'adhesions a la corregulació i l'arbitratge de consum.

Moltes gràcies.

LA SRA. PRESIDENTA:

Moltes gràcies, Sra. Obrador. Li contesta la Sra. Consellera de Salut, Família i Benestar Social, la Sra. Carmen Castro i Gandasegui, també per un temps de deu minuts.

Gràcies.

LA SRA. CONSELLERA DE SALUT, FAMÍLIA I BENESTAR SOCIAL (Carmen Castro i Gandasegui):

Gràcies, Sra. Presidenta. Els codis de bones pràctiques són un instrument molt bo per millorar les relacions entre consumidors i les empreses, es tracta d'ampliar els drets i d'anar més enllà del que exigeix la llei.

Com es va anunciar al Consell de Consum de 3 de novembre de 2011 el que volem fer és potenciar tant la corregulació com l'arbitratge de consum i donar un enfocament més pràctic, volem donar una passa més perquè fins ara les actuacions anaven encaminades a aconseguir que les associacions

empresarials que tenen relació amb els consumidors s'autoimposessin codis de bones pràctiques amb l'ajuda de la direcció general, però l'obligació no anava més enllà i tampoc no arribava a totes les empreses del sector, era una qüestió de bona voluntat.

La primera associació que es va corregular a Balears va ser ASINEM que aglutina la majoria d'empreses als sectors d'instal·lacions elèctriques i de telecomunicacions, són més de 60 empreses i amb aquests començarem aquesta nova fase per aconseguir una per una que la majoria d'empreses del sector s'adhereixin a aquest codi de bones pràctiques.

El procediment que es farà i que es durà a terme amb ASINEM ens servirà per llavors poder tenir més associacions corregulades amb l'objectiu -com deia i com es va manifestar al Consell de Consum del passat novembre- que d'una manera formal s'hi adhereixin la majoria d'empreses dels sectors.

Moltes gràcies.

LA SRA. PRESIDENTA:

Moltes gràcies, Sra. Consellera. Ara per a la rèplica la Sra. Obrador té cinc minuts.

LA SRA. OBRADOR I GUZMAN:

Gràcies. Tenc entès que el codi de bones pràctiques és d'obligat compliment per a aquelles empreses que accepten la corregulació i ho accepten mitjançant les seves federacions o associacions empresarials perquè si no..., aquesta és una de les condicions d'obligat compliment.

Per tant, una associació empresarial que s'adhereix al sistema arbitratge de consum amb el compromís d'assumir un codi de bones pràctiques obliga els seus associats a assumir el mateix codi de bones pràctiques. Per això, entenc que sí estava funcionant aquest sistema perquè l'associació que s'afegia a això havia, d'alguna manera, d'incorporar aquest codi que les seves empreses... com ja he dit.

Bé, en aquest moment hi ha 1.100 empreses adherides al sistema arbitral de consum i amb aquesta nova incorporació d'ASINEM seran devers 500 empreses més que s'adheriran al sistema arbitral de consum. És un sistema que funcionava i que feia funcionar la corregulació.

Per tant, sí que creim que es pot continuar fent més feina per incorporar més associacions, que s'ha de fer, perquè vostès han publicat la memòria 2011 i veim que en el llistat d'empreses amb més reclamacions no hi és a totes, la corregulació, no estan totes adherides al sistema arbitral de consum.

El número 1, la telefonia, Intered, tenim coneixement que hi estan adherides però estan llevant contingut a aquesta adhesió, les empreses de telefonia s'han de vigilar molt perquè posen limitacions en aquest moment a l'adhesió a consum, al sistema arbitral. Per tant, no estaria de més que la direcció general obrís un expedient informatiu per veure si aquestes empreses que limiten el codi de bones pràctiques i l'adhesió al sistema arbitral fan una publicitat enganyosa perquè no són empreses adherides cent per cent a Consum.

Al transport aeri entenc que s'hauria de fer un esforç perquè s'adherissin al sistema arbitral perquè estan al número 2 d'empreses reclamades i pensar, Consum, que se soluciona amb uns convenis sense cap document de compromís que Consum entrarà a l'aeroport en el moment en què hi hagi una crisi, és pensar a molt curt termini. Crec que les empreses de transport aeri s'hi han d'incorporar i la conselleria ha d'impulsar aquesta incorporació, igualment a les empreses de transport marítim. Les altres -vehicles, electrodomèstics, viatges, venda de vehicles- sí que hi estan adherides i funcionen molt bé.

Si realment creuen en l'arbitratge, haurien d'alguna manera de fer efectiu el seu compromís amb els àrbitres de consum que des del mes de març o abril del 2011 no cobren les dietes per arbitratge i és molt necessari, és imprescindible que aquests àrbitres en formin part perquè si no aquest sistema no funcionaria. D'aquests àrbitres hem d'assenyalar i hem de defensar i donar suport a les associacions de consumidors que fan una tasca importantíssima, també sense cobrar, ni les dietes de l'arbitratge ni les ajudes i subvencions, pel fet de ser associació de consumidors.

Una altra cosa, si creuen realment en l'arbitratge de consum el que han de fer és no llevar personal, com ha succeït ara, sinó posar-ne més perquè crec que van escassos de personal.

Per tant, la corregulació necessita impuls i vostès lleven l'impuls mediàtic que tenia el Premis de Corregulació que s'havien donat fins ara i l'any passat no es varen donar. Entenem que era un sistema per promocionar la corregulació molt important amb què el Govern donava suport a aquelles empreses que assumien les bones pràctiques i un codi de bones pràctiques i això, que no tenia despesa, s'ha eliminat.

Per tant, si creim en la corregulació i en l'arbitratge, els hem de donar suport de bon de veres. Moltes gràcies.

LA SRA. PRESIDENTA:

Moltes gràcies, Sra. Obrador. Ara en torn de contrarèplica la Sra. Consellera té un temps de cinc minuts.

LA SRA. CONSELLERA DE SALUT, FAMÍLIA I BENESTAR SOCIAL (Carmen Castro i Gandasegui):

Gràcies, Sra. Presidenta. Sí, Sra. Diputada, ja li he dit que sí que creim en la corregulació i en l'arbitratge i que per això el potenciarem i així ho varem anunciar al Consell de Consum com li he dit.

No hem tret a cap membre del personal d'aquest tema. Quant a les associacions de consumidors, se'ls ha facilitat un... el lloc al casal, el local, bé, però això és una despesa que fa la conselleria en favor de les associacions i és evident que si no es poden donar subvencions a causa de la situació econòmica ells ho han entès perfectament i no hi ha cap problema.

Quant al que comentava de les empreses, ja li he dit que la primera que es va corregular, ASINEM, aglutina més de 600 empreses del sector d'instal·lació elèctrica i de telecomunicació. Des del primer moment el que se'ls demana, com a una condició favorable per als consumidors, és que s'utilitzi l'arbitratge de consum com a mecanisme de resolució de conflictes en matèria de consum, tots els codis de bones pràctiques ho inclouen al seu text com vostè sap, de manera que si una empresa s'adhereix al codi de bones pràctiques del seu sector, s'està adherint *de facto* al sistema arbitral de consum.

Ja li he dit també que el procediment que se segueixi amb ASINEM servirà de base per fer... que s'adhereixin altres empreses dels sectors. S'estudien els detalls tècnics per fer un protocol d'actuacions amb l'associació i un instrument jurídic per aconseguir més eficàcia.

Com ha dit, a la memòria de consum de la direcció general consta que hi ha 1.100 empreses adherides, més les empreses d'ASINEM seran unes 1.700, sense tenir en compte aquelles amb les quals es treballa en l'actualitat i que també s'hi podran adherir.

Quant a empreses de telefonia, només Movistar i Vodafone estan adherides a la junta arbitral i bé, li he de recordar que les empreses s'hi adhereixen de manera voluntària malgrat que això es fomenti i es potenciï, però tampoc no les podem obligar, com vostè sap. Moltes gràcies.

LA SRA. PRESIDENTA:

Gràcies, Sra. Consellera.

6) Pregunta RGE núm. 267/12, de l'Hble. Diputada Sra. Conxa Obrador i Guzman, del Grup Parlamentari Socialista, relativa a conveni de col·laboració amb l'EBAP de Menorca.

Ara per formular la pregunta, RGE núm. 267/12, sobre el conveni de col·laboració EBAP Menorca, intervé la diputada del Grup Parlamentari Socialista la Sra. Conxa Obrador i Guzman per un temps de deu minuts.

LA SRA. OBRADOR I GUZMAN:

Moltes gràcies. Sra. Consellera, a l'anterior legislatura es va considerar establir un pla d'austeritat de despesa de la mateixa direcció general en el sentit de limitar els trasllats que es feien a Menorca i a Eivissa per fer mediacions i arbitratge entenent que s'havien de cercar altres fórmules que no fossin tan cares.

Per això es va establir el sistema de videoconferència per fer aquestes accions. A Eivissa va funcionar molt bé, però a Menorca teníem coneixement que hi havia molts de problemes de recepció de les imatges perquè no tenien mitjans tecnològics per poder fer aquestes intervencions a distància. És per això que es varen iniciar una sèrie de contactes amb l'EBAP per veure si es podia deixar... si l'EBAP podia deixar les seves instal·lacions per poder fer mediacions.

Aquesta pregunta la retiraré perquè tenc coneixement que aquest conveni sortia molt car perquè l'EBAP volia cobrar un lloguer per les seves instal·lacions molt elevat i s'ha optat per millorar les condicions tecnològiques de la mateixa conselleria o del departament que està allà.

Per tant, ha quedat obsoleta i retir la pregunta.

LA SRA. PRESIDENTA:

Moltes gràcies, senyora... ja està retirada, no?

LA SRA. CONSELLERA DE SALUT, FAMÍLIA I BENESTAR SOCIAL (Carmen Castro i Gandasegui):

Bé, com que ella ha fet una explicació...

LA SRA. PRESIDENTA:

No, s'ha retirat. S'ha retirat la pregunta.

LA SRA. CONSELLERA DE SALUT, FAMÍLIA I BENESTAR SOCIAL (Carmen Castro i Gandasegui):

D'acord, d'acord, només li volia dir això, que sí, que està solucionat i...

LA SRA. PRESIDENTA:

Gràcies de totes maneres.

7) Pregunta RGE núm. 268/12, de l'Hble. Diputada Sra. Conxa Obrador i Guzman, del Grup Parlamentari Socialista, relativa a protecció dels consumidors i usuaris.

Finalment, per formular la pregunta RGE núm. 268/12, sobre protecció dels consumidors i usuaris, intervé la diputada del Grup Parlamentari Socialista l'Hble. Sra. Conxa Obrador i Guzman per un temps de deu minuts.

LA SRA. OBRADOR I GUZMAN:

Aquesta qüestió la formula el meu grup perquè una de les realitats que provoquen més frustracions i impotència entre els consumidors que presenten una denúncia a l'administració de consum és el fet que les empreses que són sancionades per males pràctiques o abusos o vulneracions dels seus drets no es vegin obligades a reposar la situació alterada i indemnitzar per danys als consumidors que han presentat aquesta reclamació.

En aquest moment la legislació només preveu obtenir un rescabament de les reclamacions dels consumidors quan aquestes van dirigides a les empreses que estan adherides al sistema arbitral de consum. Això vol dir que la resta de les empreses que són sancionades queden fora del sotmetiment i els consumidors perden la possibilitat que els sigui reintegrar l'import que es reclama. En aquest cas només hi guanya l'administració, que si sanciona la pràctica abusiva per part d'aquesta empresa o servei veu com l'empresa fa un ingrés en relació amb la sanció interposada. Per poder corregir aquesta circumstància el consumidor ha d'anar via judicial per reclamar allò que ha estat, de qualque manera, abusat o infringit.

Per tant creim que seria bo que l'administració, que els consumidors poguessin acollir-se de qualque manera a un rescabament dels danys però dirigint-se a l'administració, i la meua pregunta era si han pensat qualque sistema per poder aconseguir aquest objectiu de molts de consumidors. Gràcies.

LA SRA. PRESIDENTA:

Moltes gràcies, Sra. Diputada. Li contesta la consellera de Salut, Família i Benestar Social, Sra. Carmen Castro Gandasegui, per un temps de deu minuts.

LA SRA. CONSELLERA DE SALUT, FAMÍLIA I BENESTAR SOCIAL (Carmen Castro i Gandasegui):

Gràcies, Sra. Presidenta. Aquest tema ara mateix podríem dir que no està ben legislat a favor dels consumidors, perquè la Llei 1/98, de l'estatut dels consumidors i usuaris de les Illes Balears, no regula la possibilitat que els consumidors demanin a l'administració el pagament dels danys i perjudicis. L'administració no pot obligar les empreses, una vegada més, com abans hem dit en el tema d'adherir-se a la Junta Arbitral.

La llei estatal, el text refós de la llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries sí que regulen aquesta possibilitat, però d'una manera molt deficient. Com dic les administracions, cap administració no ha aplicat aquesta mesura que es recull a l'article 48. L'empresa sancionada té un període d'un mes per fer efectiva de manera voluntària la reposició del dany al consumidor, i si no es compleix aquest termini l'administració no pot exercir aquesta acció, el consumidor només té la via judicial o que l'empresa estigui adherida a la Junta d'Arbitratge.

En aquest cas s'hauria de canviar la llei, aquest text refós de la llei estatal, i aniríem a la pregunta anterior, de potenciar al màxim que les empreses d'adhereixin a la Junta Arbitral de Consum.

Moltes gràcies.

LA SRA. PRESIDENTA:

Gràcies, Sra. Consellera. I ara en torn de rèplica té la paraula la Sra. Conxa Obrador per un temps de cinc minuts.

LA SRA. OBRADOR I GUZMAN:

Moltes gràcies, Sra. Presidenta. És evident que les dues preguntes estan molt relacionades, la correcció, l'arbitratge. Aquesta va dirigida a augmentar els drets dels consumidors, sobretot a un moment de crisi econòmica en què necessiten el suport de l'administració en temes d'economia.

Però jo he plantejat aquest tema perquè sí que pens que es podria solucionar aquesta problemàtica amb la reforma de la Llei de l'estatut dels consumidors per tal d'incorporar una mesura similar a la del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors de l'Estat, com vostè molt bé diu, que atribueix als òrgans la potestat sancionadora en matèria de consum, que a més de sancionar les empreses infractores podran obligar a la reposició de la situació afectada. Jo crec que sí que s'hauria de fer valer aquesta possibilitat normativa que tenim a la nostra competència per regular aquest problema, per regular i per donar una solució a un dels problemes que afecten més els consumidors en el moment d'obtenir un rescabament per allò que reclamen.

Per tant només és demanar que l'administració es posi devora el consumidor, legisli, actuï, demani, impulsi o faci el que hagi de fer perquè això sigui una mesura legislativa reconeguda i que l'administració tenguí aquesta potestat d'obligar les empreses a fer front a allò que el consumidor reclama en aquell moment. Així evitaríem també que haguessin d'anar als jutjats, uns jutjats que tots sabem que estan sobrecarregats de feina i que seria una solució molt més ràpida per a ells. Moltes gràcies.

LA SRA. PRESIDENTA:

Moltes gràcies, Sra. Obrador. Ara en torn de contrarèplica té la paraula la Sra. Consellera per un temps de cinc minuts.

LA SRA. CONSELLERA DE SALUT, FAMÍLIA I BENESTAR SOCIAL (Carmen Castro i Gandasegui):

Gràcies, Sra. Presidenta. Sí, ja li he dit que s'hauria de modificar la llei. De fet la Llei de l'estatut de consumidors i usuaris de les Illes Balears és de l'any 1998 i des de llavors no s'ha modificat, i nosaltres ja vam anunciar a principi de legislatura, i ho dúiem al programa electoral, que modificaríem aquesta llei i s'està treballant des de la direcció general en un esborrany d'una nova llei de consum que contemplarà, evidentment, tots els aspectes que siguin necessaris per a la defensa dels consumidors, però, com dic, des del 98 no s'ha modificat aquesta llei. Moltes gràcies.

LA SRA. PRESIDENTA:

Gràcies, Sra. Consellera.

I ja no havent-hi més assumptes a tractar, la presidenta agraeix la presència de la consellera i dels seus acompanyants i s'aixeca la sessió.



DIARI DE SESSIONS

DEL

PARLAMENT

DE LES

ILLES BALEARS