



DIARI DE SESSIONS DEL
PLE
DEL PARLAMENT DE LES ILLES BALEARS

DL. PM. 770-1987

Fq.Con.núm. 33/27

VIII legislatura

Any 2014

Núm. 132

Presidència
de la Molt Honorable Sra. Margalida Durán i Cladera

Sessió extraordinària celebrada dia 8 de juliol del 2014, a les 10,00 hores

Lloc de celebració: Seu del Parlament

SUMARI

Debat i votació del dictamen de la Comissió de Salut, del Projecte de llei RGE núm. 1522/14, de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears.

6254

LA SRA. PRESIDENTA:

Senyores diputades, senyors diputats, molt bon dia a tothom.

Debat i votació del dictamen de la Comissió de Salut, del Projecte de llei RGE núm. 1522/14, de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears.

El punt únic de l'ordre del dia de la primera sessió plenària d'avui correspon al debat i votació del dictamen de la Comissió de Salut del Projecte de llei RGE núm. 1522/14, de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears.

Presentació del projecte de llei per part del conseller de Salut, el Sr. Martí Sansaloni i Oliver, per un temps de quinze minuts.

EL SR. CONSELLER DE SALUT (Martí Sansaloni i Oliver):

Sra. Presidenta, senyores i senyors diputats. Som aquí en aquesta tribuna per presentar el Projecte de llei de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes, el qual esper i desig que aquest Ple aprovi, amb el suport majoritari del conjunt de grups de la cambra.

Vull destacar, en primer lloc, que la redacció que ha fet l'executiu del text inicial de la llei de protecció dels consumidors de les Illes Balears va tenir en compte en tot moment el suport i les aportacions de les entitats de consumidors i usuaris de les Illes Balears; m'agradaria ressaltar que durant aquest període d'exposició pública del text, varen presentar al·legacions entitats com ara l'Associació de Consumidors i Usuaris de les Illes Balears, la Federació d'entitats locals de les Illes Balears, la CAEB o la Federació empresarial hotelera de Mallorca. Totes han servit per enriquir el text i aconseguir apropar-se a la realitat dels consumidors.

Aquest Govern va considerar que la fins ara norma bàsica, vigent a la nostra comunitat autònoma, aprovada per aquesta cambra ja fa més de 16 anys, necessitava un seguit de modificacions i adaptacions a la nova realitat de les relacions entre els consumidors. Crec que tothom estarà d'acord que allò que era habitual l'any 1998 ja no és una realitat avui en dia, i d'aquí la necessitat d'actualitzar una llei que va veure el llum l'any 1998 en un context molt diferent de l'actual.

L'actual Llei 1/1998, de 10 de març, per la qual s'aprova l'Estatut dels consumidors i usuaris de les Illes Balears, ha esdevingut una norma que a hores d'ara es troba superada per la realitat normativa generada amb posterioritat a l'entrada en vigor. Així idè, i des d'aquella data, s'han aprovat múltiples lleis en matèria de consum que han vist la seva culminació a la Llei 3/2014, de març d'enguany, per la qual es modifica el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, i altres lleis complementàries, la qual cosa obligava, entre d'altres, a adaptar la nostra normativa a aquests estàndards.

Les relacions contractuals entre els prestadors de serveis o subministradors de producte i els consumidors no té res a veure la realitat actual amb la que va inspirar la passada norma. L'obligació de l'administració és adaptar les normes a aquest nou escenari per tal de garantir sempre els drets dels consumidors, el projecte de llei que avui arriba al final de la tramitació parlamentària ha estat sotmès a la consideració de les organitzacions socials i econòmiques i al debat viu dels diferents grups polítics que conformen aquesta cambra, amb una finalitat única que era aconseguir un text clar i complet que garanteixi els drets dels consumidors.

M'honora poder presentar el text en aquesta cambra, un text que no ha rebut cap esmena a la totalitat, això sí un gran grup d'esmenes parcials, amb la finalitat de millorar el contingut de la norma. I em satisfarà molt si aquest text aconsegueix el vot majoritari dels grups d'aquesta cambra, la qual cosa demostrarà que en la defensa dels consumidors, que, en definitiva, ho som tots, podem posar-nos d'acord i per damunt dels posicionaments puntuals podem aconseguir estar d'acord en allò que és essencial.

Durant la tramitació s'han presentat multitud d'esmenes a un gran nombre d'articles, algunes de les quals han estat acceptades íntegrament o bé parcialment a fi de poder millorar el text original. Aquesta alçada de mires dels diferents grups que componen aquesta cambra la vull posar en valor i els vull agrair aquest text integrador.

L'article 51 de la Constitució Espanyola diu que els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i n'han de protegir amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els interessos econòmics legítims. Els poders públics han de promoure la informació i l'educació dels consumidors i dels usuaris, n'han de fomentar les organitzacions i les han d'escoltar en les qüestions que puguin afectar-los en la forma que la llei estableixi. Dins el marc del que disposen els apartats anteriors, la llei ha de regular el comerç interior i el règim d'autorització dels productes comercials. Doncs bé, el projecte de llei de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears té per objecte garantir la protecció dels drets i els interessos legítims dels consumidors i usuaris, en compliment d'aquest mandat constitucional.

El projecte de llei de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes consta de 95 articles, una disposició addicional, dues transitòries, una derogatòria i dues finals. És una llei extensa i molt reglamentada, la qual pretén donar resposta a les necessitats normatives de la nova realitat de les relacions entre consumidors i usuaris de les nostres illes. Els canvis produïts en l'oferta, la venda i la prestació de béns i serveis en el mercat i la seva contractació, així com una nova regulació en l'àmbit estatal i de la Unió Europea, feien necessari un canvi normatiu que protegeixi adequadament els consumidors i usuaris en un mercat que els situa en desavantatge i indefensió per enfrontar-se a les empreses i defensar els seus drets.

Com a novetats principals, vull fer referència a un seguit de conceptes nous que introdueix aquest text normatiu. S'hi defineix un nou concepte de consumidor, les persones físiques o jurídiques que actuen amb un propòsit aliè a la seva activitat comercial, empresa, ofici o professió. Queden excloses de l'àmbit de protecció de la llei les relacions entre l'administració pública, els ens dels sector públic instrumental, quan es duguin a terme activitats de prestació d'un servei o subministrament d'un bé o producte i el consumidor no hagi de pagar una contraprestació o tengui naturalesa retributiva, tributària, perdó.

Així mateix, incorpora la figura del consumidor vulnerable, aquell que per determinades característiques es troba especialment indefens o desvalgut en les relacions de consum, parlem dels menors d'edat, la gent gran, els malalts o discapacitat o qualsevol altre consumidor en situació d'inferioritat o indefensió. Així mateix, s'hi fixen matèries prioritàries pel que fa a la protecció, com són ara béns o serveis d'ús comú, ordinari o generalitzat.

L'experiència de la tasca desenvolupada a través dels serveis d'atenció als consumidors ha fet que actualitzem i regulem amb molt més detall la protecció dels interessos econòmics i socials dels consumidors enfront de les clàusules i les pràctiques abusives, o bé davant les pràctiques de publicitat o les pràctiques comercials definides com a agressives. Internet, les xarxes, el comerç electrònic, el pagament mitjançant sistemes telemàtics fan que una nova realitat sigui ja habitual i per tant es necessiten nous mecanismes de protecció per garantir les relacions entre els consumidors i els venedors de béns i serveis.

Es reconeix el dret a la qualitat i a la idoneïtat dels pressuposts i a rebre un pressupost amb determinats requisits en el cas que el preu no es pugui establir de manera directa.

Pel que fa a la compra d'un habitatge, s'hi dedica un capítol específic i s'hi introdueix el dret a obtenir informació i documentació en l'adquisició d'habitatges de nova construcció.

Així mateix s'hi regulen les associacions de consumidors i usuaris, la definició, les funcions i les necessitats, que se'ls consulti de manera preceptiva en determinades ocasions i s'introdueixen novetats legislatives que els permetran que puguin esdevenir titulars de societats mercantils, l'objecte social i l'activitat empresarial o professional de les quals consisteixi directament en la defensa dels drets dels consumidors, sempre que els beneficis de la societat reverteixin en l'associació de consumidors.

A més, s'ha incorporat la possibilitat per als professionals col·legiats de substituir el sistema de reclamació mitjançant fulls de reclamació per altres sistemes, si així s'acorda, mitjançant un conveni amb el col·legi professional.

En el títol tercer es regula de manera sistemàtica l'actuació de les administracions en la protecció dels consumidors i usuaris, tant pel que fa als drets que tenen com a consumidors com als drets que tenen com a consumidors per fer-los valer davant tercers, mitjançant la col·laboració i participació de les administracions públiques. Reconeix el sistema arbitral de consum com una de les formes més eficaces de dilucidar les controvèrsies entre els consumidors i els empresaris.

Dedica un capítol al reconeixement del dret a l'educació dels consumidors i estableix les funcions i les potestats de la Inspecció de Consum i s'hi detallen les facultats dels inspectors, les obligacions, els documents en els quals es plasma la inspecció i les mesures cautelars, si s'escau.

Per acabar, inclou un títol de la potestat sancionadora en defensa dels drets dels consumidors com a mesures coercitives per als que incompleixin els preceptes que regula aquest projecte de llei. En aquest sentit, regula les responsabilitats de tipificació en les infraccions i la seva classificació i qualificació i la graduació de les sancions. Estableix també, per primera vegada, les reduccions de les sancions pel reconeixement i pagament immediat, com les sancions accessòries i les mesures cautelars que es poden determinar durant la tramitació de l'expedient corresponent.

Així doncs, per primera vegada, es regula la reducció de la sanció pel pagament immediat, el text preveu una rebaixa en el cas que la infracció sigui lleu del 50% de l'import, si el responsable presta la conformitat amb el contingut de la resolució d'inici, i ingressa aquest import dins el quinze dies següents a la seva notificació.

Així mateix, i sempre en el cas de sancions lleus, preveu una rebaixa del 20% si el responsable presta la conformitat al contingut de la proposta i ingressa l'import dins els quinze dies següents a la notificació.

En definitiva, aquest nou text pretén aprofundir en la defensa dels drets dels consumidors i usuaris, la seva salut i seguretat, així com els interessos econòmics legítims dels consumidors i el seu dret a la informació. Un text que recull tots els elements que ens permetin garantir els drets dels consumidors i les obligacions que tenen tots els prestadors de serveis o de béns.

No vull acabar la meua intervenció sense fer un reconeixement a la feina que durant els darrers mesos han fet els treballadors de la Conselleria de Salut que han participat en la redacció d'aquest projecte de llei; també a tots els representants de les associacions de consumidors que durant la tramitació han fet aportacions per tal de millorar-ne el contingut, i als representants polítics de les diferents formacions que durant la tramitació parlamentària han fet un esforç de consens i han incorporat millores amb la finalitat d'aconseguir un projecte de llei millorat.

Per tant, esper que la votació del text tengui el suport dels diferents grups parlamentaris, ja que, per damunt dels posicionaments partidistes, han de prevaler els drets dels consumidors de les nostres illes.

Moltes gràcies.

(Aplaudiments)

LA SRA. PRESIDENTA:

Per defensar les esmenes del Grup Parlamentari Socialista RGE núm. 4078, 4080, 4081, 4085, 4086, 4087, 4088, 4091, 4095, 4098, 4099, 4100, 4103, 4104, 4105, 4106, 4107, 4108, 4109, 4110, 4113, 4114, 4115, 4116, 4117, 4118, 4119, 4120, 4121, 4122, 4123, 4124, 4125, 4126 i 4127/14, té la paraula l'Hble. Sra. Conxa Obrador, per un temps de quinze minuts.

LA SRA. OBRADOR I GUZMAN:

Moltes gràcies, Sra. Presidenta, bon dia senyors i senyores diputats. Avui, la idea de consum ja no es relaciona únicament amb l'activitat d'anar a comprar, el nou escenari de consum està condicionat per dos nous aspectes: d'una banda, la idea de la contractació amb massa, la qual significa que hi ha múltiples possibilitats de comprar o de contractar un servei, i, d'altra banda, l'existència d'una nova tecnologia que ofereix béns i serveis a un conjunt de persones poc avesades, les quals es troben estimulades mitjançant campanyes publicitàries molt agressives a adquirir tot tipus de productes. Aquesta nova manera de consumir confirma que el tradicional equilibri entre les parts contractants d'altres temps ha desaparegut.

Avui les condicions de la decisió de compra són establertes i fixades per l'altra part, per una part llunyana i moltes vegades inaccessible, per això les persones consumidores necessiten, especialment en els casos o situacions de desigualtat efectiva, que s'estableixin mecanismes d'ajuda i protecció, amb la finalitat de proporcionar-los una informació, una formació clara per prendre decisions, i suport també institucional, en els casos de vulneració dels seus drets com a consumers i usuaris.

Des d'aquesta perspectiva, el dret del consum no es pot entendre sense la tasca que han dut a terme les institucions comunitàries que han anat convertint el dret de consum en un dels eixos bàsics al voltant del qual giren les diverses polítiques comunitàries, amb especial rellevància i transcendència les relatives a la formació i al desenvolupament del dret al consum. En aquest sentit, la recent modificació de la normativa sobre consumers i usuaris, publicada en el BOE de 28 de març, mitjançant la Llei 3/2014, modifica el text refós de la Llei general per a la defensa de consumers i usuaris i altres lleis complementàries i transposa la legislació espanyola la Directiva 2011/58 de la Unió Europea sobre els drets dels consumers. Aquesta nova regulació inclou importants modificacions que tenen com a objectiu reforçar la seguretat jurídica dels consumers en els sectors del comerç electrònic i les transaccions a distància, per telèfon o per internet.

Dins aquest nou panorama legislatiu, el Govern balear va impulsar el projecte de Llei de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears, en substitució d'una Llei que ja té quinze anys, elaborada l'any 1998, amb l'objectiu de modernitzar la legislació balear davant els canvis en l'oferta, la venda i la prestació de béns i serveis en el mercat i la seva contractació.

En definitiva, ens trobam davant una llei que està plantejada per adaptar-se a la regulació estatal i europea. Ens trobam una proposta més tècnica que política, un text que incorpora normativa de rang superior, que manté normativa autonòmica que millora la seva redacció, que la sintetitza i que també aplica restriccions en alguns articles respecte de la Llei del 98.

La proposta del Govern no assumeix un compromís clar en la resolució dels dos principals problemes dels consumers balears: la contractació i la prestació de serveis de telefoni i internet i la contractació de passatges de transport aeri. Les reclamacions presentades contra aquest sector augmenten cada any, tot i les recents regulacions aprovades; per tant, pensam que és més que necessari que el Govern aporti el seu plus autonòmic a la regulació del mercat de la telefonia, internet i el transport aeri.

La proposta del Govern no dedica tampoc ni una sola línia a assumir la responsabilitat que té l'administració per transformar l'actual cultura de consum compulsiu i irresponsable en una altra manera de consumir, la qual no posi en perill els recursos naturals d'un planeta espoliat per un mercat que mai no té suficient.

Aquest llei proposa, exposa principis i objectius sense adquirir cap compromís real d'executar-los, sense presentar un pla per desenvolupar-los, aquesta és una mancança que posa en dubte qualsevol bona intenció del Govern. Sr. Conseller, ens dedicam a la política, és a dir, a actuar dins el marc jurídic per millorar la vida de la ciutadania, a solucionar els seus problemes, a evitar conflictes, en definitiva, a posicionar-nos devora l'interès general de la població.

Una llei de consum ha servit a aquest objectiu i molt sovint durant el debat de ponència hem tengut la sensació que el Grup Popular estava més prop del mercat que dels consumers. Li posaré un petit exemple: varen votar en contra d'una esmena per donar el dret als consumers a conèixer l'horari dels establiments comercials, és una cosa increïble, però varen votar en contra d'aquesta proposició, d'aquesta esmena. Des de la perspectiva política, hem presentat 53 esmenes, dirigides precisament a augmentar aspectes que consideram fonamentals, el dret a l'educació, a la formació i les competències de les institucions.

Començarem amb les que tenen a veure amb el dret dels consumers. Miri, la Llei del 98 considerava els turistes com a col·lectiu vulnerable, la llei que vostè proposa ha eliminat aquest col·lectiu de la consideració de vulnerable; no faria falta destacar la importància que té aquest sector en l'economia de la nostra comunitat si vostès no haguessin eliminat la consideració de vulnerabilitat i per tant objecte d'una especial protecció als turistes que ens visiten. Però és que aquesta esmena anava acompanyada d'una proposta per establir un mecanisme de resolució urgent dels conflictes adreçats als turistes, per exemple establint la Junta arbitral de consum turística a les Illes Balears, aquest mecanisme contribuiria a posar valor a la nostra oferta, ja que suposaria augmentar les garanties dels turistes com a consumers. Aquest fet diferencial respecte d'altres destinacions turístiques afavoriria, sens dubte, la percepció de

la qualitat i de la seguretat com a un element més a considerar en l'elecció final del visitant. El Grup Popular ha rebutjat les dues esmenes que consideram estratègiques per a la nostra comunitat i actualment aquestes esmenes, una d'aquestes, la realització d'una Junta arbitral de consum dóna molts bons resultats a altres comunitats turístiques que l'apliquen.

En relació amb l'esmena per ampliar la situació de protecció especial vull assenyalar que el text que vostè presenta parla de drets que s'han de protegir quan afecten consumidors vulnerables i citen els menors d'edat, les persones majors, les persones amb discapacitat, però no parla d'un gran col·lectiu que a la nostra comunitat augmenta de manera exponencial, parlem de persones que viuen en situació de pobresa, persones que viuen en risc d'exclusió social. La darrera enquesta de condicions de vida de l'Institut Nacional indica que a les Illes Balears una de cada cinc persones no pot afrontar el pagament del rebut del llum, de l'aigua o del gas, pobresa energètica que nosaltres hem considerat incloure dins aquesta proposició de llei per donar suport a aquest col·lectiu de persones que viuen dins la pobresa i que veuen tallat el subministrament de l'aigua, del gas o de llum. Nosaltres plantejам que la Llei de consum protegeixi aquest col·lectiu i que no es puguin tallar els subministraments bàsics sense un informe dels serveis socials de cada municipi. Per què no ho fan si ho han fet a altres comunitats on està contemplat i donen resposta a la pobresa energètica?

Amb relació a les esmenes administratives de protecció el text proposat elimina l'article de la llei del 98 que compromet la comunitat autònoma de les Illes Balears a concertar amb les entitats locals del seu territori fórmules de participació activa en els programes conjunts de protecció dels consumidors i de cooperació en matèria de consum amb les administracions locals. Han dit que no a totes les nostres esmenes presentades per potenciar el desenvolupament dels serveis públics de consum d'àmbit local seguint criteris de major proximitat de les persones consumidores, d'assessorament en el seus drets i també per facilitar l'exercici de presentació i tramitació de les seves reclamacions. Han dit que no a cooperar amb les administracions locals. Per què ha dit que no el Partit Popular? Ha votat en contra per donar compliment a la Llei 27/2013, de racionalització i sostenibilitat de l'administració local, impulsada pel Partit Popular i en vigor des del passat 27 de desembre. Aquesta llei té efectes devastadors sobre algunes competències locals i elimina *de facto* les oficines de defensa de consumidors i usuaris. Les OMIC suposen un element essencial en la mediació de les relacions entre els consumidors i empresaris ja que faciliten la resolució de conflictes, el servei d'informació, l'assessorament, l'orientació, la recepció i la tramitació de les queixes, en definitiva, la seguretat i la salut també dels consumidors. L'exclusió de les competències de consum als ajuntaments provocarà greus perjudicis per als consumidors i usuaris redundant en un nou descens de l'estat del benestar. Els ajuntaments són l'administració més propera a la ciutadania i en molts de casos l'única que coneixen i a on acudeixen en primera instància. És per això que el desmantellament de les OMIC significarà deixar desprotegida la ciutadania, especialment els col·lectius més vulnerables i més indefensos.

Amb relació a l'esmena al desenvolupament del dret a l'educació dels consumidors hem d'assenyalar que la proposta del Govern manté l'articulat de la llei del 98 sense incorporar cap novetat que demostrí l'interès que té aquest govern amb relació a garantir l'educació dels consumidors i usuaris. Falta un pla per a la formació real dels escolars elaborat de manera conjunta per la direcció general i la Conselleria d'Educació que integri en el projecte curricular la formació obligatòria de l'alumnat en matèria de consum, un pla que remetria al Parlament un informe per tal que es pugui fer un seguiment dels objectius, un pla que formi els docents en matèria de protecció de consumidors. Falta un compromís de formació en matèria de protecció dels consumidors també dirigit a les associacions de pares i mares i a altres agents de la comunitat educativa. En definitiva, Sr. Conseller, falta un compromís per desenvolupar una vertadera escola de consum de les Illes Balears. La nostra proposta és una proposta compromesa amb la formació integral de les persones consumidores atenent especialment el desenvolupament de la consciència individual i col·lectiva dels infants i dels joves en els hàbits de consum responsable, crític i actiu, i en la reflexió, en la solidaritat i en la sostenibilitat en el consum de béns i serveis. És per això que l'aposta de l'educació és fonamental, una aposta que no apareix en el text que presenten, i que el coordinador de la ponència va justificar dient que ja existia una eina educativa, un concurs estatal de caràcter voluntari anomenat Consumópolis. Consumópolis perd alumnat cada any, Sr. Conseller, va passar d'haver-hi 640 alumnes en el 2011-2012 al curs actual que n'hi ha 495.

Presentam, finalment, una reorganització de tot el títol cinquè de competència de les administracions públiques per aclarir i ordenar polítiques de defensa de consumidors ja que consideram que la proposta del Govern amb relació a les competències de consum es presenten d'una manera caòtica. Volem destacar una proposta fonamental, la redacció d'un pla d'objectius elaborat per la Direcció General de Consum i elevat al Consell de Govern per a la seva aprovació i que una vegada aprovat sigui d'obligat compliment. Només d'aquesta manera el Parlament podrà demanar explicacions al Govern cada any per comprovar si aquest pla es compleix o no. Aquest és un mecanisme necessari per poder aconseguir objectius que mai no es podran assolir ja que la Direcció General de Consum forma part de la Direcció General de Salut Pública d'una conselleria de Salut que se'n du pràcticament tot el pressupost i no queda res per a la defensa dels consumidors, Sr. Conseller.

Finalment, una menció a l'article 81 dedicat a la tipificació de les infraccions, la proposta del Govern agrupa en cinc apartats les infraccions segons el seu contingut, el meu grup va advertir sobre la sentència del Tribunal Constitucional 165/2012 amb relació a la Llei de consum aprovada pel Parlament de Catalunya. La llei catalana tipifica les infraccions sense especificar el seu grau, sense assenyalar les que són lleus, les que són greus i les que són molt greus, per això hi ha hagut una sentència que deixa molt clar que s'han de concretar i declara inconstitucional i nul l'article de la Llei de consum que tipifica les infraccions en capítols, sense considerar la seva gravetat. Afortunadament, el Grup Popular va prendre nota de la nostra al·legació i va presentar una redacció alternativa expressant la categoria de les infraccions.

No tenim més temps, Sr. Conseller, per defensar en profunditat totes les esmenes que han estat rebutjades, per exemple, la negativa a acceptar com a full de reclamacions qualsevol escrit presentat correctament pels consumidors, la negativa a establir ajuts destinats a les associacions que desenvolupen programes destinats a la protecció dels consumidors, la negativa a considerar l'adhesió a l'arbitratge de consum en l'atorgament d'ajuts i subvencions a les empreses d'establiments.

No tenim més temps, però, Sr. Conseller, volem mantenir les nostres esmenes no acceptades amb la idea que puguin ser, puguin veure modificat el vot del Partit Popular, que puguin ser acceptades perquè en definitiva redundaran en una millora de l'atenció i els drets que reben els consumidors i usuaris de les Illes Balears. Faci una aposta decidida des de la política per donar una resposta als problemes que tenen els consumidors i usuaris de les Illes Balears, siguin valents i acceptin les nostres esmenes que varen ser rebutjades en ponència i en comissió.

Moltes gràcies.

(Alguns aplaudiments)

LA SRA. PRESIDENTA:

Per defensar les esmenes de la Sra. Margalida Font i Aguiló, RGE núm. 4138, 4140, 4142, 4143, 4144, 4145, 4146, 4149, 4150, 4151, 4152, 4154, 4155, 4156, 4157, 4158, 4159 i 4160/14, té la paraula la Sra. Margalida Font i Aguiló, per un temps de quinze minuts.

LA SRA. FONT I AGUILÓ:

Moltes gràcies, Sra. Presidenta. Senyors i senyores diputades. Arribam avui al plenari per debatre el projecte de llei de protecció de les persones consumidores i usuàries de les nostres illes, i el primer que vull dir, el primer que vull fer és deixar palesa la coincidència amb vostès de la necessitat de modificar l'actual llei autonòmica, aprovada l'any 98, que si bé ja va ser modificada posteriorment ara convenim amb vostès que esdevé imprescindible comptar amb una norma que reculli els nous i principals eixos de reclamació.

Només durant el primer semestre d'aquest any s'han presentat més de 8.300 consultes de consumidors i usuaris que sol·licitaven informació sobre diferents qüestions de consum, a més de gairebé 3.000 reclamacions fetes sobre diferent problemàtiques i sent el sector de les telecomunicacions, internet, telefonia i TDT el que més usuaris descontents ha generat, un 45,5% de les reclamacions emeses per consumidors molestos han anat cap aquest sector.

Altres seccions com el transport aeri, electrodomèstics, lloguers de cotxes, transport marítim, assistència tècnica, subministrament elèctric o agències de viatges han estat objecte de requeriment per part dels consumidors. Tot plegat dona un indici clar de la necessitat de disposar d'una norma, d'un text legal que doni i ofereixi als ciutadans solucions.

També els he de dir i els diré que consideram aquesta llei per a la defensa dels consumidors poc ambiciosa i en alguns casos ambigua i, a més, i sobretot, no respon a una situació de màxims. Aquest projecte de llei, que avui sens dubte aprovaran amb la seva majoria parlamentària, és una nova oportunitat perduda, no garanteix els drets de tots els consumidors d'una manera clara i igualitària, i tots i totes sabem que la situació de màxims és la situació que pateixen avui en dia els consumidors de les nostres illes que juntament amb els treballadors, amb els sectors mitjans i amb els ciutadans són els grans afectats per aquesta crisi.

Dit això, em referiré a les esmenes en concret. Aquesta diputada ha presentat 23 esmenes al projecte de llei que avui debatem de les quals, i després de la tramitació parlamentària corresponent, s'han acceptat cinc esmenes. Avui continuu mantenint les divuit esmenes restants no aprovades en ponència sense renunciar que a dia d'avui, en el tràmit final d'aquesta llei, se'n pugui acceptar o transaccionar alguna més.

L'objectiu de les esmenes presentades va en la línia de complementar els articles del text proposat, algunes volen millorar el text aclarint i precisant determinats plantejaments, i d'altres pretenen una millora en la protecció dels drets dels consumidors o consumidores o dels usuaris i usuàries de determinats serveis en els articles on entenem que la seva indeterminació podria ser objecte o generar ambigüitat en la seva interpretació.

De les esmenes presentades -no les relacionaré totes-, sí m'agradaria significar i reclamar la seva atenció en l'esmena núm. 4145 a l'article 8, de situacions de protecció especial. Aquesta esmena rebutjada per vostès té per a nosaltres un objectiu clau i clar, defensar els drets dels consumidors en situació de vulnerabilitat econòmica front les mesures de força que emprenen les grans companyies de subministrament de serveis de primer ordre davant dels consumidors en situació de precarietat econòmica.

Vostès, rebutjant aquesta esmena, estan desprotegint, segons el nostre entendre, estan condemnant a tot aquell ciutadà o ciutadana a no tenir garantits els drets bàsics com el subministrament elèctric, de gas o d'aigua. Vostès ni tan sols estan disposats a acceptar la possibilitat, presentada per la portaveu Sra. Obrador en el tràmit parlamentari, d'acceptar la possibilitat on els serveis socials del municipi de residència del consumidor documentin, justifiquin i comuniquin mitjançant els seus informes la precarietat dels consumidors immersos en una limitació o precarietat econòmica que els posiciona en situació de vulnerabilitat front les grans companyies subministradores de productes o de serveis.

Vostès, amb aquestes decisions, sembla que defensen més els drets dels mercats, de les grans companyies que els drets dels consumidors. Senyors i senyores, les lleis han de ser justes amb el fons i la forma i sobretot respectuoses amb els col·lectius més febles, i vostès aquí precisament no es posicionen en aquest sentit.

L'altra esmena presentada, la núm. 4144, en la qual vull incidir també i que torna afectar l'article 8 amb referència a la situació de protecció especial, i que vostès també han rebutjat, té com a focus d'atenció els turistes que visiten el nostre territori, que són milions de persones que passen per les nostres illes i que presenten la major activitat econòmica de la nostra comunitat, per això entenem que com a consumidors, consumidors a les nostres illes, i precisament per la seva condició de pas, de trànsit, considerem pertinent la defensa del dret d'aquest col·lectiu. L'esmena té com a objectiu, perquè pensam que és absolutament necessari, crear, disposar de mecanismes i instruments especials que garanteixin per part de l'administració al turista que presenti una reclamació, solucions i solucions ràpides. En definitiva, posar les eines necessàries perquè serveixin per donar una resposta, una resolució de manera urgent als nostres visitants que sens dubte contribuiria a elevar l'apreciació dels nostres turistes sobre la qualitat de serveis i d'atenció cap a ells. El rebuig a aquesta esmena, per part del Grup Popular, els posiciona a vostès en una inacció, en una deixadesa impròpia d'un partit que governa una comunitat eminentment turística.

La coalició que represent creu que el fet que els turistes tinguin solucions ràpides mitjançant arbitratges urgents o qualsevol altra mesura que contribueixi a millorar l'atenció i els serveis cap a la major indústria de les nostres illes no és un tema menor i caldria donar-hi una resposta efectiva. La norma que avui debatem es presenta com l'escenari millor per donar solució a aquesta qüestió. Si vostès no accepten aquesta esmena deixaran passar una nova oportunitat per resoldre un tema que altres comunitats ja han regulat en favor dels turistes posant al seu abast el que aquesta esmena vol aconseguir: establir procediments de resolució ràpida dels conflictes derivats dels actes de consum dels nostres visitants.

L'esmena núm. 4154, a l'article 50 sobre tramitació de denúncies i reclamacions, també va en la línia que ja he comentat abans i pretén que l'administració de consum articuli un sistema especial per resoldre de manera urgent les reclamacions dels visitants turístics.

Les esmenes comentades, que van en la direcció de millorar l'oferta turística amb relació a la qualitat d'atenció als turistes de les nostres illes, vostès no les han pres en consideració, les han rebutjades, i això significarà que els turistes, és a dir, més de 20 milions de persones que ens visiten anualment, continuen desinformats per resoldre un problema dins l'àmbit de consum.

Aprovar aquesta llei deixant sense tancar, sense donar solucions als problemes que he esmentat serà donar sortida a una llei, com havia dit al principi de la meva intervenció, una llei poc ambiciosa i ambigua i que no respon a situacions de màxims.

He presentat tres esmenes sobre els drets dels consumidors amb relació a la llengua. L'esmena núm. 4142, a l'article 4, dels drets dels consumidors, pretén garantir que els consumidors siguin atesos en la llengua oficial de la comunitat autònoma que escullin. Trobam a faltar en aquest article la manca d'una referència explícita i que no admeti cap mena de dubte sobre els drets lingüístics, de conformitat amb l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears, i el caràcter únicament del català com a llengua pròpia de les Illes, i del català i del castellà com a llengües oficials a la nostra terra.

L'esmena núm. 4158, a l'article 12, d'obligació de conservar i lliurar la documentació, vol garantir que la documentació lliurada als usuaris sigui en la llengua oficial de la comunitat autònoma que també esculli el consumidor. A l'apartat 3 d'aquest article s'hauria de fer referència expressa al compliment del dret lingüístic derivat del fet que únicament, únicament el català és la llengua pròpia de les Illes Balears, tot sent aquesta la necessitat de normalització efectiva a l'àmbit de consum, tal com es deriva del preàmbul 1 de l'article 35 de l'Estatut d'Autonomia.

I, per últim, en aquest apartat, l'esmena núm. 4159, de modificació de l'article 30, de llengua utilitzada en la informació. En la línia de les anteriors, per assegurar que en aquesta llei es compleixi el que marca l'article 4 de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears, hem presentat un redactat nou, als efectes del que s'estableix a l'Estatut d'Autonomia, respecte del fet o caràcter únicament del català com a llengua pròpia de les Illes Balears, i del català i del castellà com a llengües oficials a la comunitat autònoma.

Deixin que els digui que vostès tenen una veritable obsessió amb la llengua pròpia de la nostra comunitat, intenten sempre, aquesta llei és una altra prova del que dic, intenten sempre -com deia- menyscabar-la en referència a la llengua oficial de l'Estat i per fer-ho no tenen cap tipus d'inconvenient de no aplicar de forma convenient el text i els articles que es refereixen al tema de la llengua del nostre Estatut d'Autonomia i seguir sense aplicar la Carta Europea de les llengües regionals o minoritàries, que vostès saben que és un tractat internacional, en el marc del Consell d'Europa, vigent a Espanya i de plena aplicació a les nostres illes, a propòsit de la llengua catalana i que, entre d'altres articles, els citaré l'article 13.2 e), que diu textualment: "facilitar a les llengües regionals o minoritàries la informació proporcionada per les autoritats competents sobre els drets dels consumidors".

El redactat d'aquest projecte de llei que avui presenten, a l'article 30 fa ulls clucs a aquestes dues normes, una autonòmica i l'altra europea, i per això l'oportunitat de la nostra esmena de modificació, quant que tota la informació facilitada al consumidor a què es refereix aquest capítol, ha de figurar almenys en llengua catalana, pròpia i oficial de les Illes Balears o, si n'és el cas, en les dues llengües oficials de les Illes Balears, català i castellà, atès el principi estricte de bilingüisme actiu, però mai, mai, com proposa l'article que vostès presenten, perquè atempta contra els drets dels catalanoparlants a rebre tota la documentació en la seva llengua, a més de mantenir la redacció de l'article projectat també atempta contra la normalització lingüística del català en tot l'àmbit de consum.

Pel que fa a l'apartat 2 de l'article 30, s'estableix d'una manera velada que només s'empra el castellà, quan el que pertoca dir és que la informació facilitada ha de figurar en les dues llengües oficials de les Illes Balears. De nou ens topam amb una acció sense complexos del Govern Bauzá front el tema de la llengua i, emparat per una majoria parlamentària, torna demostrar amb aquesta proposta de llei la seva ofensiva per manllevar àmbits d'ús del català en el nostre territori. La seva persistència a rompre consensos és constant, no els ho puc negar, però la força de la raó, del seny, dels consensos i de la història, tombarà amb menys d'un any aquesta persistència, que no té més argument que la creuada de setge ideològic contra el català, sense cap més sentit i que tornen demostrar vostès amb aquesta llei.

Gràcies.

(Alguns aplaudiments)

LA SRA. PRESIDENTA:

Per defensar les esmenes del Grup Parlamentari MÉS, totes les esmenes han estat presentades amb un sol número de registre, RGE núm. 4034/14, la 4, 5, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 18, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36 i 37, té la paraula la Sra. Fina Santiago, per un temps de quinze minuts.

LA SRA. SANTIAGO I RODRÍGUEZ:

Gràcies, presidenta. Bon dia a tots i a totes. Benvinguts els representants de les entitats en defensa dels drets dels consumidors que avui ens acompanyen en aquest parlament.

Efectivament, com deia el conseller, és una llei que afecta tota la ciutadania, tots i totes som consumidors, pot ser una persona dependent, pot ser un jove, pot ser una persona amb discapacitat, però tots som consumidors de forma quotidiana i diària. Una llei que també coincidim amb vostè, que era necessari revisar, necessari canviar, feia més de 16 anys que en teníem en vigor una altra, en aquests 16 anys han passat moltes coses, hi ha hagut una evolució de les pràctiques de consum i dels consumidors, com per exemple la compra mitjançant el comerç electrònic, que fa 16 pràcticament no existia i que, de fet, ha estat un dels temes que més s'han hagut de debatre i ha justificat fins i tot la modificació de la llei estatal. Teníem un buit legal i era important modificar això.

Hi ha una consciència més gran i més important dels consumidors i consumidoras, cada vegada tenim més denúncies, això és un indicador que hi ha una consciència de consumidor i que quan tu trobes que no t'han defensat o que no han complert amb els teus drets, acuts a fer aquesta denúncia o aquesta reclamació. Hi ha una actitud més activa a l'hora d'exigir al moment del consum. Tenim directives europees que eren necessari també adaptar. I, per tant, hi havia una justificació per poder modificar aquesta llei.

Consideram que hauria estat més prudent o a nosaltres ens hauria agradat més, que el Govern hagués enviat al Parlament aquesta llei per debatre quan ja s'hagués aprovat la llei estatal. Vull dir, tendríem una llei estatal aprovada i podríem amb aquesta llei, modificar o millorar una llei estatal que sempre ha de ser considerat com a base, mai no ha de ser considerat l'òptim. Per tant, si teníem una llei que s'estava debatent, una vegada que s'hagués aprovat tot, que s'ha aprovat pel març, nosaltres hauríem pogut valorar-la i mirar si podíem millorar les competències que tenim a l'Estat i la voluntat política de millorar aquesta llei per als consumidors. De totes formes, la tenim aquí, com és el cas per exemple de les competències dels ajuntaments, que queden molt minvades a la llei estatal i nosaltres des de la nostra competència i des del nostre Estatut l'hauríem pogut millorar.

No coincidim amb vostè que les entitats hi han participat. Aquesta llei no ha estat una llei participada per part de les entitats i vostè mateix ho ha explicat. Vostè ha dit que quan hi va haver l'exposició, les entitats hi varen participar, i abans Sr. Conseller, quan es redactava la llei? Hi varen participar les entitats? A nosaltres ens diuen que no. El dret que té qualsevol ciutadà, una vegada s'exposa un document al públic, de poder fer esmenes, això és un dret, no és una voluntat de participació. S'ha discutit amb les entitats abans, mentre s'elaborava aquesta llei? Quantes reunions ha tengut vostè amb les entitats per poder pactar aquesta llei? No val només dir que s'ha pactat o que hi ha hagut participació, perquè les entitats de forma activa, elles, quan hi va haver l'exposició pública varen presentar esmenes i vostès n'han acceptat algunes. Això no és participació i sempre tenim aquest debat amb vostès, això no és participació. La participació per a nosaltres és asseure's, canviem aquesta llei i facem-ho conjuntament.

La voluntat de consens per part dels grups parlamentaris hi ha estat, vostè mateix ha reconegut que no es va presentar una esmena a la totalitat, aquest era un missatge polític clar i hem presentat esmenes. Nosaltres hem presentat 38 esmenes, de moment, a no ser que en aquest debat parlamentari es modifiqui, se n'han acceptat 5 i se n'han transaccionat 8. Les altres nosaltres les mantenim. Les transaccions i les acceptades bàsicament han estat modificacions i aclariments de conceptes. Per exemple, s'ha pogut introduir el concepte d'usuari, que no hi era, s'han concretat temes del que són els col·lectius vulnerables. Pensam que també hem millorat en els temes de la protecció dels drets dels consumidors, consumidoras, usuaris i usuàries.

Ara bé, hi ha tot un seguit de coses amb les quals nosaltres no hi estam d'acord. Una és, per exemple, ja s'ha comentat i no m'estendré, per part de les dues diputades que m'han precedit, els turistes com a col·lectiu vulnerable. És un col·lectiu vulnerable perquè està molt poc temps, desconeix cultura, desconeix drets, desconeix legislació, a la nostra comunitat autònoma. Una de les coses que no ens han acceptat i no sabem per què, perquè en el debat no va ser possible que ens argumentessin per què, és una especial protecció als consums de (...) necessitat. Adulterar el pa, adulterar l'aigua, adulterar l'electricitat o coses d'aquest tipus, han de tenir, mereixen tenir una sanció i un reconeixement més important que si s'adultera

o es fa una clausura abusiva en la compra d'un cotxe de luxe o d'un iot de luxe. Doncs, en aquesta llei, que era una bona ocasió per protegir tot allò que són els béns de primera necessitat, que tothom consumeix o que són necessaris per a la supervivència, no ha estat possible i no entenem per què. No és el mateix una clàusula abusiva en la corrent elèctrica que una clàusula abusiva -insistesc- en un iot de luxe, perquè no afecta la mateixa població i perquè a més a més una cosa no és una necessitat i l'altra sí.

Una cosa amb què tampoc hi podem estar d'acord és que els usuaris dels serveis públics no es puguin acollir en aquesta llei com a consumidors o com usuaris. No ho podem entendre. Altres lleis d'altres comunitats autònomes sí que han introduït el concepte d'usuari, d'usuari públic, i vostès no. La llei catalana ho recull, però no mencionaré la llei catalana perquè vostès sé que vostès tenen una fòbia declarada a tot el que és català i li mencionaré per exemple l'andalusa. L'andalusa diu: *“a efectos de esta ley se entiende por consumidoras y usuarios las personas físicas o jurídicas que adquieran, utilicen o disfruten como destinatarios finales bienes o servicios”*. I que són els béns i serveis? *“Cualquier producto, actividad o funciones utilizadas por los consumidores, independientemente del carácter individual o social público o privado de quienes lo produzcan, suministren o lo presten”*. Els usuaris d'Andalusia, els usuaris de serveis públics d'Andalusia tendran més drets que els nostres, i no entenem per què.

Per exemple, una residència de persones majors que tenguí un problema amb la bugaderia d'aquesta residència, si és privat podrà posar denúncia l'administració pública que tenguí les competències en la inspecció de residències i a la vegada es podrà acollir a la denúncia de la Direcció General de Consum, acollint-se a aquesta llei. Si això passa a un públic, només ho podrà fer amb l'administració que tenguí competències, per què? Per què un usuari d'una residència pública o concertada, que de cada vegada tenim més externalitzats els serveis, no es pot acollir a aquesta llei i sí ho poden fer altres usuaris d'altres comunitats autònomes? Per què es limiten els drets a reclamar per part dels usuaris?

A nosaltres quan se'ns va acceptar la incorporació del concepte d'usuari, vàrem estar contents, però de fet no serveix per a res. Jo puc ser client d'una carnisseria, si no m'agrada me'n vaig a una altra banda. Però jo som usuària de l'administració pública, no me'n puc anar a una altra banda si els serveis que em dona l'administració pública són públics, jo no puc anar a una altra banda, tenc el dret a usar aquell servei, som usuària d'aquell servei i som clienta d'allò que vull. I vostès, als usuaris, tan sols els posen al títol, els descarten per a tota la resta, per què? M'agradaria, no sé si ho tornarà demanar, però en tot cas tal vegada el Partit Popular que ho va rebutjar, ens ho podria aclarir. No ho entenem, milloraria la llei, aclariria conceptes, seria coherent amb el títol de la llei i sembla que no.

En relació amb l'etiquetatge del producte, tenim un Partit Popular que una vegada més, no promociona, no potencia la llengua pròpia d'aquestes illes. Ja ho ha comentat la diputada que m'ha precedit. Vostès en aquesta llei tan sols es preocupen dels drets del productor a emetre l'etiquetatge en la llengua que vulgui, però no pensen en el dret del consumidor de la nostra comunitat autònoma de llegir-la en la llengua que ell vulgui.

Vostès diuen “una de les dues llengües oficials” i vostès ja saben que serà majoritàriament el castellà. Només els que militen molt sobre aquest tema ho faran en català. I vostès que tenen l'obligació com a govern de promoure la llengua pròpia d'aquestes illes, la ignoren. Seria un bon moment de dir que aquí també, si es volen comercialitzar els productes, pot ser de forma progressiva, no de cop i volta, etc., s'etiqueti també en català, perquè jo com a clienta o com a consumidora d'un producte també tenc dret a saber les indicacions si ho vull llegir en català. Jo compr coses que he d'obrir i hi ha devers 16 llengües, en un món tan globalitzat. I en canvi el català aquest govern no el defensarà i no sabem el perquè d'aquesta obsessió.

Un tema en què també discrepam és què s'ha de considerar les associacions de defensa dels consumidors. Al nostre entendre no poden ser aquelles entitats amb ànim de lucre i per això feim una esmena en aquest sentit. Vostès consideren associacions de consumidors en aquesta llei, que a la vegada també donin serveis i cobrin per aquests serveis. Escolti, això és jutge i part. Si ets defensor del consumidor no pots donar els serveis, qui te posa la denúncia a tu?, aniràs a una altra associació que t'orienti sobre aquesta associació que a la vegada l'associació genera serveis? Vostès les consideren igual, les equiparen igual.

També hem presentat tot un seguit d'esmenes per empoderar totes aquestes associacions en defensa dels consumidors. Proposam per exemple un millor equilibri entre l'administració i les associacions en els òrgans de representació, que està desequilibrat. Per exemple, volem empoderar tot un seguit d'esmenes d'empoderar als ciutadans a través d'aquestes associacions perquè puguin tramitar les denúncies via telemàtica, tampoc no ens ha estat acceptada. Una major presència de les entitats de consumidors en els consells de consulta. També pensam que era una de les esmenes importants. Aquesta capacitat que ha de tenir l'administració de no tenir por als representants dels ciutadans, que hi siguin presents i que no sempre hem d'estar per damunt en nombre. No hem de tenir aquesta por, hem d'empoderar els ciutadans. Els ciutadans no són els nostres enemics, nosaltres gestionam allò que els ciutadans ens han de reclamar.

Tampoc no ens han acceptat i tal vegada en aquest debat es podria modificar aquesta situació, tot el tema de fomentar el consum responsable. Ens podríem posar d'acord amb el que és per exemple un consum responsable. La utilització de la ràdio i la televisió pública per informar per temes de consum, que en aquests espais públics puguin participar les associacions. Tenim uns instruments que són la televisió i la ràdio pública, hi podria haver sempre un espai associatiu, no només per a consum, sinó per a altres associacions dirigides a la ciutadania que poguessin informar del que ells considerin, de la feina que fan, de què és un consum responsable, etc.

Totes aquestes coses no ens les han acceptat. Estam contents que a l'exposició de motius es reconeix que el mercat no és perfecte, això està bé per uns liberals com vostès que reconeguin a una llei que la competència perfecta no existeix, cregui'm que està bé, perquè fins ara no ho havíem sentit d'aquest govern, si no, demanin al Sr. Aguiló les defenses que feia del mercat. Ara està bé que el Partit Popular reconegui que, efectivament, el mercat no és perfecte i que és necessari. I que diguin "hi ha un fort desequilibri jurídic, unit a un desequilibri econòmic del consumidor, que fa que la negociació no existeixi i que les empreses imposin les condicions contractuals". Per això diuen que és necessari que l'administració hi sigui present. Això és per a tot, no només per als consumidors. Quan parlem de reforma laboral també li recordaré això, el desequilibri que hi ha entre un treballador que negocia individualment i una gran empresa que li imposa les seves condicions, també li recordaré això. O per exemple quan el Partit Popular anuncia la liberalització del preu del butà, quan hi ha dues o tres empreses de butà. Aquí no hi ha un desequilibri per exemple?, però està bé que vostès ho reconeguin.

Nosaltres pensam que aquesta és una llei que dependrà molt de com es reguli, de com els decrets, les ordenances o les reglamentacions posteriors i que dependrà una mica d'aquesta regulació que sempre serà més fàcil modificar que una llei, és allà on s'expressarà clarament la voluntat política de si es vol defensar més o manco els consumidors o si se'ls vol protegir més o manco. Nosaltres pensam que és una llei que en la seva majoria d'articles es pot aprovar, mantendrem les nostres esmenes, si n'hi ha alguna que es transacciona bé, si no, nosaltres mantendrem les nostres perquè pensam que aquesta llei amb un canvi de govern progressista, modificant vuit o nou articles podria continuar sense la necessitat de refer-la completament. Nosaltres apuntam clarament per on anirien les nostres modificacions.

Incorporar necessàriament l'usuari de l'administració pública, és un dels temes que avui m'agradaria debatre i si fos possible incorporar aquest tema, no és excloure, és llevar un article, no excloure els usuaris de l'administració pública perquè puguin posar denúncies i perquè es puguin acollir a aquesta llei, perquè en aquest moment -insistesc en l'exemple- un resident d'una residència privada tindrà més drets que un resident d'una residència pública perquè el Govern del Partit Popular, si el Parlament no ho modifica, ho vol fer així.

Moltes gràcies.

LA SRA. PRESIDENTA:

Torn del Grup Parlamentari Popular, té la paraula el Sr. Óscar Fidalgo, per un temps de quinze minuts.

EL SR. FIDALGO I BESTARD:

Gracias, Sra. Presidenta, Sr. Conseller de Salud, señorías. Subo a esta tribuna, como ustedes saben, para fijar la posición de mi grupo parlamentario respecto de las enmiendas presentadas al proyecto de ley remitido por el Govern a esta cámara, por el que se modifica el texto de la Ley 1/98, de 10 de marzo del estatuto del consumidor de las Islas Baleares. Quiero en primer lugar dar la bienvenida en nombre de mi grupo parlamentario, tanto al director general de Salud y Consumo,

como a los representantes de las asociaciones de consumidores y usuarios que hoy nos acompañan en este debate.

Debo comenzar sinceramente agradeciendo el talante y la predisposición de los grupos parlamentarios de la oposición para alcanzar acuerdos en este proyecto de ley. De las 71 enmiendas presentadas por los grupos de la oposición, se han aceptado 39, es decir, más del 50% de las enmiendas presentadas por el Grupo MÉS y por el Grupo del Partido Socialista de las Islas Baleares han sido aceptadas o transaccionadas, señorías.

Y creo sinceramente que si el texto del Estatuto del 98 ha estado vigente 16 años, era necesario un texto, y se ha reproducido aquí por representantes de los grupos parlamentarios, que no provocara confrontaciones irreconciliables y que tuviera, en definitiva, vigencia en el tiempo.

En el proceso de debate han surgido evidentes divergencias, pero creo que hemos estado de acuerdo en lo esencial, dotar de un marco de seguridad y certidumbre jurídica, con claridad, a los consumidores de las Islas Baleares y al tiempo dotar a la administración pública de las herramientas fundamentales para prevenir y, en su caso, actuar y sancionar cuando se produzcan situaciones que pongan en peligro la seguridad y la libertad de los consumidores en nuestra comunidad autónoma.

Hace una semana nos reunimos los tres grupos parlamentarios, y habiendo ya alcanzado numerosos acuerdos en las reuniones de ponencia, retomamos las conversaciones con el ánimo de fijar nuevos puntos de encuentro, y lo logramos señorías. Lo logramos, primero, cuando fuimos capaces, en mi opinión, desde la altura de miras, de adecuar, no con una cláusula de cierre, como una disposición final, sino con argumentadas inclusiones en el mismo texto legal que hoy presentamos de las novedades que, como bien decía algun portavoz del grupo parlamentario, trae consigo la nueva Ley 3/14, de consumo, que establece un nuevo marco normativo básico nacional que entró en vigor, como ustedes saben, hace pocas semanas, y durante precisamente la tramitación de este texto que hoy debatimos.

De esta manera, y durante aquella jornada, mi grupo parlamentario transaccionó, como les digo varios artículos. En cuanto al artículo 82, transaccionamos las enmiendas 4125 y 4126 del Partido Socialista y 35 y 36 del Grupo Parlamentario MÉS. La 37 de MÉS queda incorporada con la redacción de la transacción que se ha acordado, como ustedes saben. En primer lugar, alteramos la redacción, y se refería la portavoz del Grupo Parlamentario Socialista a una sentencia del Tribunal Constitucional relativa a la Ley de consumo de Cataluña y a la disposición normativa que hacía la misma sobre la enumeración y la graduación de las sanciones; tuvimos oportunidad de tener con algunos representantes del Grupo Socialista un debate sobre ese asunto, yo, en definitiva, como opinión personal, ya les aseguré que poco tenía que ver, en mi opinión, la redacción de aquella sentencia con el caso particular de Baleares, pero, como

ustedes han podido comprobar, con el Grupo MÉS y con ustedes no hemos tenido mayor inconveniente, si a ustedes les parecía que ésta era una forma de clarificar la graduación de las sanciones en el nuevo texto, en aceptar y en ponderar con el Grupo Parlamentario MÉS estas graduaciones, para que así estén incluidas en el texto y de alguna pues exista mayor claridad.

Entonces, como les decía, hemos transaccionado el artículo 82. También la enmienda número 22 al artículo 29 del Grupo Parlamentario MÉS. También la enmienda número 26 del Grupo MÉS al artículo 32. También la enmienda 4078, del Grupo Parlamentario Socialista, y la número 9 de MÉS. También la 4302 del Grupo Parlamentario Socialista, aceptando el punto 1, pero dejando tal cual está la redacción actual del punto 2 del artículo al que hace referencia. También aceptamos, igualmente, con la Sra. Santiago, la enmienda número 33 del Grupo MÉS, y la 4122 del Grupo Parlamentari Socialista, que transacciona el artículo 58.a). Además de las enmiendas 4138, Sra. Font, 4139, 4141, 4143, 4147, 148, 153 y 155 de la diputada no adscrita, que han sido transaccionadas con enmiendas, con el mismo e idéntico texto del Grupo Parlamentario Socialista. Y dado que, por una remota casualidad, su redacción es idéntica a la del Grupo Socialista, entiendo que prestará su conformidad a la transacción de la misma.

Estos últimos acuerdos conforman un texto del proyecto de ley de 95 artículos que, en mi humilde opinión, ha mejorado sinceramente tras el trámite parlamentario. Y ese es señorías, es y debiera ser el objetivo de los diputados que conforman esta cámara en la tramitación de todos los textos legales que por aquí pasan.

Por eso, hoy presentamos a votación estos artículos y la composición actual del texto que hemos elaborado entre todos, con la esperanza de poder contar con el apoyo mayoritario de la cámara. Y es que, señoras y señores diputados, todos los de aquí somos absolutamente diferentes, cada uno con sus peculiaridades, hay médicos, hay arquitectos, hay farmacéuticos, hay abogados, pero, y también lo ha dicho la representante del Grupo Parlamentario MÉS, si hay algo en lo que coincidimos absolutamente todos los que aquí estamos es en que somos consumidores. Ya lo decía, en 1962, un presidente norteamericano, una frase muy manida, que decía: ser consumidor, por definición, nos incluye a todos. Entonces, ya en 1962, el presidente norteamericano lanzó afirmaciones que hoy todavía permanecen vigentes, y decía: "Los consumidores somos el grupo económico más grande en el mercado, que afecta y es afectado por casi todas las decisiones económicas públicas y privadas, pero también el único grupo importante cuyos puntos de vista a menudo no son escuchados", dijo. Y fijó, gracias a su alocución, un inequívoco punto de partida para las legislaciones sobre los derechos del consumidor que estaban por llegar, y lo hizo mucho antes de que la Asamblea de las Naciones Unidas aprobara, el 9 de abril del 85, las directrices para la protección de los consumidores.

No parece mala idea, señorías, repasar tal día como hoy, en qué puntos incidió Kenedy en su disertación y de paso reflexionar sobre su pertinencia y grado de cumplimiento en la actualidad, y con el texto, además, que hoy presentamos. Los consumidores, explicó el presidente, debían tener derecho a la

seguridad, a la información, a la libre elección, a la existencia de competencia de precios, toda una declaración de intenciones que entonces generó normas a favor de un colectivo hasta entonces en situación de inferioridad respecto a las empresas, y mejoró sin duda su calidad de vida. La información en derechos y obligaciones también es un hito importante; la educación de las personas en su condición de consumidores, una faceta cada vez más importante, significa transmitirles la consciencia de que es necesario informarse, es decir, comprar sabiendo qué adquirimos, qué compone, cuál es la fecha de consumo, cuáles son sus ingredientes, quién es su fabricante, su origen, la fecha de consumo preferente o de caducidad y el precio de venta de los artículos expuestos, todo protegiendo a los más vulnerables. Y esta ley, por primera vez, incluye, entre otros, a los colectivos vulnerables y define -y ustedes creo que en sus intervenciones han caído en un error- a los turistas, así lo transaccionamos con los grupos parlamentarios MÉS y Socialista en la reunión que tuvimos loar hace pocas semanas, y además definimos cuál era la figura del turista entendido como aquella persona temporalmente desplazada de su residencia habitual para hacer turismo. Yo creo que es una definición certera que se incluye en el texto legal y creo que, por primera vez, se incluyen derechos que obviamente antes no existían, y este gobierno y este grupo parlamentario demuestran la sensibilidad oportuna con circunstancias que, tienen ustedes razón, están sobre la mesa y que son importantes para la economía de esta comunidad autónoma.

También decía que tenemos derecho a que aquello que se nos ofrezca no suponga ningún riesgo para nuestra salud y nuestra seguridad, algo que la administración garantice y dispone, en nuestra opinión, con esta ley, y además dispone de los elementos necesarios para su efectivo cumplimiento.

En definitiva, muchos han sido los avances logrados en esta materia desde aquel lejano 1962 y este caso, y refiriéndonos a las Islas Baleares, desde el año 1998, fecha de nuestra última norma de consumo, como saben.

Diputadas y diputados, el consumidor afronta en el presente, como ya se ha dicho, grandes retos, en primer lugar, cuando se trata de proteger sus datos personales, o en cuanto a la utilización de sus pautas de consumo por parte de las compañías para enviarles publicidad y promociones, nuevos desafíos que plantean realidades como la emergencia del comercio electrónico, y que exigen una actualización de las normas vigentes, porque todos somos responsables de que las líneas maestras del discurso de aquel presidente norteamericano no caigan en saco roto. Por eso, se ha regulado la venta a distancia y se han exigido nuevos requisitos a la defensa de los derechos de los usuarios del comercio electrónico, como los pagos con tarjeta y su coste y el derecho de desistimiento e información contractual.

También se ha hecho lo propio con la publicidad, sobre todo con aquella violentamente invasiva, y contra las prácticas abusivas que lesionan la reputación de los consumidores. Todos estos y muchos más son cambios, derechos que los consumidores de las Islas Baleares tendrán y antes no tenían con este nuevo texto legal y las adiciones que incorpora la última ley, entrada en vigor a nivel nacional hace pocas semanas.

Y quería, antes de terminar, referirme brevemente a algunos comentarios de los diputados de la oposición. En primer lugar, Sra. Obrador, cuando usted hace referencia a que deberíamos regular, en cuanto a telefonía y viajes, determinadas circunstancias en esta ley de consumo, yo creo que oía que no son competencias de esta comunidad autónoma y que por tanto poca cosa puede regular este parlamento y esta comunidad autónoma con el Estatuto en la mano y con la Constitución en esas materias. Coincidimos, igualmente, en que son materias sensiblemente importantes y, además, la nueva disposición legal que ha entrado en vigor hace pocas semanas ya ofrece respuestas, en mi opinión, razonables y avanzadas a problemáticas que existen hace mucho tiempo.

Ya le he contestado en cuanto a la definición de turista y la inclusión como consumidor vulnerable.

Y, Sra. Obrador, la Ley del 2013 no elimina las OMIC, como usted sabe, lo que hace es establecer que si éstas existen, es decir que si aquellos municipios interesan disponer de desarrollo de políticas de consumo, tiene que comprobar y disponer que existe crédito suficiente, disponibilidad financiera para llevar a cabo aquellas competencias a las que se comprometen ante los ciudadanos. En definitiva, en mi opinión, lo que se hace es eliminar la posibilidad de que determinados políticos vendan humo y jueguen con las esperanzas de la gente, cuando luego, en la realidad, es que la puesta en marcha de determinadas políticas no tiene absolutamente ningún sentido porque, simplemente, es inviable económicamente.

Ya me he referido igualmente a la cuestión del Tribunal Constitucional, referente a la ley catalana.

Y en cuanto al tema de la lengua, y respondo a los grupos parlamentarios MÉS y sobre todo a la diputada Sra. Font, no adscrita, señorías, la redacción es la que estaba en el año 98, nosotros mantenemos una redacción que ustedes han tenido dos legislaturas la capacidad de cambiar y no lo han hecho, y ahora mantienen ustedes en esta tribuna que es una ley absolutamente regresiva y que este grupo parlamentario ataca a la lengua propia de las Islas Baleares. Oiga, entonces ¿ustedes qué interpretan que durante dos años estuvieron ustedes atacando la lengua propia de Baleares y ningunaéndola, aceptando la disposición del año 98, que es exactamente la misma que este gobierno pone encima de la mesa? Deberían ustedes clarificar sus ideas y ser un poco más responsables a la hora de hablar de determinados temas.

En cuanto a determinadas menciones de la Sra. Santiago, a por qué no se regula en esta ley la defensa de determinados suministros esenciales, como el agua o la electricidad, Sra. Santiago, porque simplemente las menciones que usted hace a esas referencias están ya dispuestas, hace muchos años, por cierto, en el Código Penal, y no son objeto en ningún caso de la regulación legal por parte de una ley de consumo, y menos en una comunidad autónoma.

En fin, y en último lugar, en cuanto a la impulsión tanto de las asociaciones de consumidores como de la política consumista y a la divulgación de lo que entraña un consumo responsable y la evolución de este concepto, tengo igualmente que decirles que sí este grupo parlamentario ha aceptado una enmienda mediante la cual se posibilita que en los medios de radiotelevisión pública de esta comunidad autónoma las asociaciones de consumidores y los consumidores tengan espacios fijos para divulgar tanto asociaciones de consumidores como políticas de consumo responsables.

En fin, yo quiero acabar reiterándoles que este grupo parlamentario ha tenido en todo momento, desde que este proyecto de ley entró en esta cámara, disposición absoluta para transaccionar, así lo dicen los números, nosotros pensamos que este es un texto razonablemente bueno y que además ha mejorado ostensiblemente con la tramitación parlamentaria, creo que hemos sido capaces de llegar a acuerdos fundamentales para tener un texto mejor de lo que entró en esta cámara. Y espero que este siga siendo el espíritu en la tramitación de esta ley, para que, en definitiva, hoy de esta cámara salga una buena ley de consumo que de lo que se trata al final es que los ciudadanos tengan los instrumentos más adecuados para ejercer sus derechos, y sin duda hoy, con esta ley encima de la mesa, si hoy se aprueba este texto parlamentario, los ciudadanos de esta comunidad autónoma tendrán más derechos que ayer.

Muchas gracias por su paciencia, Sra. Presidenta.

(El Sr. Vicepresident primer substitueix la Sra. Presidenta en la direcció del debat)

EL SR. PRESIDENT:

Gracias, Sr. Fidalgo.

EL SR. FIDALGO I BESTARD:

Sr. Vicepresidente.

(Aplaudiments)

EL SR. PRESIDENT:

Passam al torn de rèpliques i per part del Grup Parlamentari Socialista té la paraula la diputada Conxa Obrador.

LA SRA. OBRADOR I GUZMAN:

Moltes gràcies, Sr. President. Sr. Portaveu del Grup Popular, nosaltres hem fet també un esforç considerable en arribar a consensos, en transaccionar les nostres esmenes, amb l'objectiu d'incorporar millores a una llei de consum en la qual nosaltres creiem i en la qual nosaltres pensam que no dóna tota la resposta que havia de donar a la problemàtica actual dels consumidors. Per això, a part de les que han estat acceptades i transaccionades, que ja li he dit que en aquestes darreres, admetem, a la darrera reunió que vàrem mantenir, vàrem fer l'esforç i evidentment vàrem avançar en aquesta línia, però han quedat unes quantes esmenes fonamentals sense ésser acceptades, i nosaltres consideram que pel fet que no hagin estat acceptades aquestes, si haguéssim de votar aquesta llei amb un sí o un no, nosaltres hauríem de dir que no.

Miri, el tema de crear una Junta arbitral de consum turístic és fonamental, avui en dia els hotelers es troben amb la pressió dels majoristes de viatges els quals pressionen els hotelers, els establiments hotelers perquè donin resposta a totes les exigències de les reclamacions dels turistes, moltes vegades exigències que són injustes. Per tant, aquesta Junta arbitral de consum de turisme també beneficiaria els establiments hotelers i vostès diuen que no a la creació d'un mecanisme d'arbitratge ràpid i que milloraria el producte turístic.

Vostès diuen que no a donar solució a un problema molt sensible, com és la pobresa energètica; quin problema tenim per no incorporar en aquesta llei de consum una protecció a aquells col·lectius que viuen dins la pobresa i que no poden fer front a despeses bàsiques d'electricitat, d'aigua i de gas? Si altres comunitats ho incorporen, hi donen resposta, per què en aquesta comunitat, en què tenim un índex superior de situació de pobresa, no ho podem incorporar? Quin problema té el Partit Popular a donar suport a les persones que viuen en aquesta situació? No ho entenem. Per a nosaltres és fonamental aprofitar aquesta llei per donar suport a les persones consumidores més vulnerables.

I també dir-los i recordar-los que totes iniciatives que hem presentat en aquest parlament referides a augmentar drets dels consumidors han estat rebutjades. Els vull recordar la nostra proposició de llei, reguladora de persones consumidores i usuàries del servei de telefonia i internet de les Illes Balears, vostès varen dir que no a donar una resposta territorialitzada a les Illes Balears per tal que els establiments de telefonia donassin una resposta personalitzada als consumidors. Varen votar en contra d'elaborar..., varen votar a favor d'una elaboració d'un protocol i un conveni i acció conjunta amb AENA i Govern per tal de coordinar les accions durant les grans crisis aeroportuàries i també perdonar resposta a les demandes que es puguin produir dins els espais aeroportuaris; es va aprovar aquesta comissió, però no s'ha desenvolupat, no s'ha dut a terme.

Es va dir que no a la limitació dels interessos de demora en els préstecs hipotecaris, clarament abusius per als consumidors, aquí, en aquest parlament, a la nostra iniciativa es va dir que no.

Es va dir que no a augmentar els terminis per als venciments anticipats en els préstecs hipotecaris, passant d'un mes a sis mesos, per tal que els consumidors no es veiessin sotmesos a un mes només de deixar de pagar els rebuts.

El Parlament va dir que no a instar l'Estat a crear una agència de protecció de consum financer en l'estafa de les preferents en calent, en l'estafa de les preferents en calent vostès varen dir que no a crear una agència de formació al consumidor financer, precisament per protegir-los de pràctiques abusives de les entitats financeres.

Varen dir que no, finalment, a la llei d'insolvència singular, que donava una solució en els casos de desnonament dels consumidors d'habitatges que no podien fer front al pagament de les quotes hipotecàries.

Per tant, miri, a mi em sap greu, a part que han dit que no, que el conseller s'hagi referit en la seva intervenció a les rebaixes de les sancions. Miri, hem de fer un incís contundent és precisament en tot el contrari, a imposar sancions extraordinàries davant les vulneracions de les companyies que reiteradament, contínuament atempten contra els drets dels consumidors, i em referesc a les companyies telefòniques i a les companyies de transport aeri. La Direcció General de Consum ha de vetllar i ha d'entrar i ha d'inspeccionar les pàgines on es venen productes, bitllets de transport aeri cada dia, cada hora i cada dia, cada hora s'ha d'instar, s'ha d'encetar un expedient sancionador. No estam d'acord que se sancioni un pic a una empresa de transport aeri que ven un bitllet sense conèixer el preu final a un consumidor quan hi ha una denúncia o quan un inspector fa un simulacre de compra d'un bitllet aeri, que és el que passa.

Vostès tenen la responsabilitat d'incidir en les sancions i a aplicar la màxima contundència i reiteració a les companyies telefòniques i a les companyies aèries per tal de dissuadir-los, almanco, a continuar vulnerant els drets dels consumidors.

Per tant...

EL SR. PRESIDENT:

Vagi acabant, Sra. Obrador.

LA SRA. OBRADOR I GUZMAN:

... vaig acabant, nosaltres més que parlar de reduir sancions per *pronto pago* de les sancions que s'interposen el que volem és que les administracions siguin més contundents a l'hora de sancionar aquestes empreses.

També he de dir que ni el Govern central ni la comunitat autonòmica en aquests moments estan per aplicar la màxima regulació a aquestes companyies. Nosaltres els demanem que es posin devora els consumidors, que tenim una llei que s'aprovarà amb vots a favor a l'articulat, amb abstencions i amb vots en contra, però que, en definitiva, serà la llei vigent i el que tenim que s'apliqui amb contundència. Això els demanem per vetllar pels interessos dels consumidors i usuaris de les Illes Balears.

Moltes gràcies.

(Alguns aplaudiments)

EL SR. PRESIDENT:

Gràcies, Sra. Obrador. Té la paraula la diputada Sra. Margalida Font i Aguiló en torn de rèplica.

LA SRA. FONT I AGUILÓ:

Moltes gràcies, Sr. Vicepresident. Sr. Fidalgo, jo li ho tornaré a dir, em reïter, tal com he fet en la meua primera intervenció, que les lleis han de ser justes en el fons i en la forma i sobretot respectuoses amb els col·lectius més febles.

Vull lamentar que en aquest tràmit final no hagin acceptat o transaccionat alguna de les esmenes que anaven en la línia de millorar la protecció dels drets dels consumidors i les consumidoras. Aquesta norma que aprovaran neix amb importants mancances que afectaran de forma clara diferents col·lectius en negatiu, i vostès no ho tenen en compte en aquesta llei.

Amb aquest text que ens proposen els consumidors tendran menys drets, no regula, no crea cap mecanisme especial per resoldre el que abans havíem dit, per resoldre, per donar solucions a les reclamacions que puguin presentar els turistes que ens visiten.

Sr. Fidalgo, torn a insistir, considerar incloure els turistes ocasionals en la llei ens pareix una decisió encertada, però jo no li he sentit dir si estan d'acord o no a regular, a crear els mecanismes per a una resolució dels conflictes denunciats pels nostres visitants. Estan d'acord o no amb una regulació específica per a aquest col·lectiu?

Aquest és el tema amb referència a aquest punt. No fer-ho, per a nosaltres, significaria no afrontar de forma definitiva una problemàtica real, no arribar al nucli, deixar passar una nova oportunitat de regular aquest tema que sols mitjançant la seva legislació es podrien aconseguir els objectius desitjats, que no són altres que possibilitar solucions ràpides a un col·lectiu per a la seva condició de trànsit a les nostres illes. Es fa absolutament necessari que comptin amb els instruments adients per a la resolució dels conflictes que de forma urgent els puguin sorgir.

Amb relació als drets dels consumidors amb relació a la llengua, Sr. Fidalgo, vostès ho tenien molt fàcil, només havien de complir amb què marca l'article 4 de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears. No posi el retrovisor, Sr. Fidalgo, no el posi, no el posi, ara, ara és el moment, també, és el moment de poder rectificar i de poder fer-ho. Aquest és l'escenari, amb una nova norma.

Tot evoluciona, Sr. Fidalgo, i les lleis també, però vostès amb aquesta llei no evolucionen i queden ancorats.

Els drets dels catalanoparlants en aquesta norma queden pràcticament reduïts a zero, queda molt clar en aquesta llei que els catalanoparlants tendran ara menys drets a l'àmbit de consum per una decisió seva, per seguir aplicant les directrius del president Bauzá obsessionat per una ideologia fanàtica que ha quedat ja sobradament demostrada. És un error, és un error greu i inacceptable i demostra que un dels objectius d'aquest govern és perjudicar la llengua catalana i posar entrebancs al

procés de normalització lingüística quan encara queda molta feina a fer per assolir la plena igualtat entre el català i el castellà.

Miri, jo els recordaria que, segons el que estableix l'Estatut, el Govern té l'obligació legal de promoure tant el coneixement com l'ús de la llengua catalana, i aquesta norma que avui presenten no compleix ni de lluny amb aquesta obligació. Aquesta és una realitat incontestable, Sr. Fidalgo, vostè o el seu grup, creu que amb un article, per posar un exemple, com l'article 30 en el seu punt 2 que proposa que les dades d'etiquetatge dels productes que tinguin rellevància per a la salut o la seguretat de les persones hauran de ser facilitades almenys en la llengua oficial de l'Estat, vostès creuen que contribueix a la normalització lingüística? On queden, Sr. Fidalgo, senyors del Partit Popular, els drets dels consumidors catalanoparlants en aquesta llei?, on queden? Pot contestar-m'ho, Sr. Fidalgo?

Moltes gràcies.

EL SR. PRESIDENT:

Gràcies, Sra. Diputada. Per part del Grup Parlamentari MÉS té la paraula la Sra. Diputada Fina Santiago.

LA SRA. SANTIAGO I RODRÍGUEZ:

Gràcies, president. Sr. Fidalgo, la voluntat de consens ha estat per totes les bandes, i ja li he comentat en la meua primera intervenció que un missatge clar de la voluntat de consens per part del Grup MÉS era que no va presentar una esmena a la totalitat. Vull dir, això és un missatge clar que estam disposats a consensuar i tal.

Sr. Fidalgo, vostè és que... ho dic perquè vostès que estan, que sempre s'aferren tant al Reglament del Parlament no ens pot dir és que nosaltres... com que no ens assabentam o no ens adonàvem d'allò del turisme. Vostè avui, oficialment, ha acceptat aquí, a la tribuna, ha acceptat aquesta esmena perquè durant la ponència i la comissió no la va acceptar, la reunió que vàrem tenir va ser extraoficial. El que avui es debat és la ponència i a la ponència vostè veurà que a la pàgina 8 no hi ha res de turisme, no de turistes. Ara, oficialment, sabem que el Partit Popular accepta tot allò que vàrem acordar políticament, no, clar, però fins que vostè no ha estat aquí... això s'ha de dir, s'ha de registrar, s'ha de saber. Ho dic perquè vostès quan volen s'aferren molt al Reglament i ara el que no pot és treure'ns a cara això, igual que totes les altres. És cert que hi va haver un acord polític, que vostè va transaccionar, el tema que en els mitjans de comunicació de titularitat pública hagués... però vostè avui ho ha dit aquí. Per tant, nosaltres acceptam aquesta transacció. No és que no ens assabentem, és que a la comissió i a la ponència vostès no la varen acceptar, ens vàrem reunir amb aquesta voluntat política, vàrem seguir negociant i avui vostè, oficialment, ha acceptat aquestes transaccions i nosaltres ens n'alegram.

Amb aquestes transaccions s'incorpora el tema de turisme; s'incorpora el tema de consum responsable; les clarificacions de les sancions, que va ser un dels debats jo crec que més interessant, diferenciant entre lleus, greus i molt greus, tot el tema de la concurrència de tres o més agreujats pot ser considerat passar de lleu a greu i de greu a molt greu, etc.; millorar tot el tema del consum a distància, tenir més drets per part del consumidor. Per tant, avui podem dir que sí que hem passat de cinc acceptades a vuit i hem passat de vuit a deu transaccionades, en aquest acte que hem mantingut.

Vostè no ha fet cap referència a allò dels usuaris, encara no sabem per què el Partit Popular no vol que els usuaris dels serveis públics no puguin acollir-se a aquesta llei, cap argument, ni a la comissió ni a la ponència ni en el debat del Parlament, cap, bé, té vostè un altre, digui' m-ho. Feim una comparació amb altres lleis posteriors a l'any 2000 i pràcticament a totes hi ha el tema del concepte d'usuaris de l'administració pública per incorporar la Llei de consum. Igual que els productes bàsics, Sr. Fidalgo, els productes bàsics són a la llei andalusa, catalana i a l'asturiana, que són les més recents després d'aquesta, i també tenen el Codi Penal, igual que nosaltres, i tenen un estatut, igual que nosaltres, aprovat en el seu parlament i aprovat a les Corts. Vostès no volen protegir, diferenciar un producte bàsic de subsistència a altres productes que, bé, també tenen... que són de consum, que poden tenir tots els drets, però que la mala voluntat per part del productor o del comerciant en un i en altre és diferent i el dany que pot provocar és diferent. I de vostès encara no hem sentit cap argument a part que hi ha el Codi Penal, a part d'això, hi ha el Codi Penal per a moltes altres coses que hem regulat en aquest parlament, perquè ni tema d'usuaris ni tema dels productes bàsics.

El tema de la llengua, que ens digui que no varem modificar la Llei de consum durant la passada legislatura, d'acord, varem fer altres lleis, segurament en aquesta en quedaran algunes pendents que s'hauran de fer la propera, això sempre passa, però l'ocasió és ara, l'ocasió és ara, ara es modifica la Llei de consum. Quan es varen fer les lleis de comerç, dues lleis de comerç en el pacte de progrés, sí que es va considerar els drets dels catalanoparlants, la defensa de la llengua pròpia de la nostra comunitat autònoma a les dues lleis de comerç amb tot el tema dels rètols, amb tot el tema que en un nombre determinat de persones contractades s'havia de garantir que sempre es pogués parlar en català. Sempre s'ha fet, però ara es modifica la Llei de consum i ara es modifica, ara és el moment, quin problema hi ha que siguin les dues llengües oficials? No una, les dues llengües oficials. Perquè el pacte de progrés no ho va fer, no va modificar la llei, ara no defensarem els drets que tenen les persones a elegir les instruccions de qualsevol producte o la composició de qualsevol producte en la llengua que vulgui triar en aquesta comunitat autònoma que és una pròpia i dues oficials? Vostè ho podrà dir això? Vostè podrà dir és que com els altres no ho varen fer ara nosaltres aquí no ho podem passar? Això no és un argument, què hi ha rere això? La voluntat del Govern de no fomentar, de no promocionar, de no defensar la llengua pròpia d'aquestes illes.

Senyors del Govern, senyors del Partit Popular, el nostre grup parlamentari donarà suport a una major part de l'articulat. Vostè diu que és un text bo, nosaltres pensam que és un text raonablement millorable. Confiam que amb un canvi de govern es puguin modificar tots aquells articles que sí realment millorin aquest text, especialment temes de llengua, temes d'usuaris, el concepte de productes bàsics i altres temes puntuals que milloren el dret del consumidor en aquesta comunitat autònoma.

Gràcies.

EL SR. PRESIDENT:

Gràcies, Sra. Santiago. En torn de contrarèplica, per part del Grup Parlamentari Popular té la paraula el diputat Sr. Óscar Fidalgo.

EL SR. FIDALGO I BESTARD:

Gracias, Sr. Vicepresidente. En fin, Sra. Obrador, escuchándola, la verdad, es que 71 enmiendas presentadas por los grupos mayoritarios de la oposición, 39 enmiendas aceptadas o transaccionadas, y el Partido Socialista de las Islas Baleares dice que está en contra de esta ley, oiga, ¿no le parece a usted un poco incongruente esta postura? A mí me parece que sí, pero en fin, ustedes verán, yo no voy a decirle al Grupo Socialista obviamente lo que tiene que hacer porque ya son ustedes mayorcitos, pero sí me gustaría decirle, Sra. Conxa Obrador, varias... y responderle a varias circunstancias a las que usted ha hecho mención en esta tribuna y que yo no sé como tiene usted la vergüenza de decir las...

(Remor de veus)

... en fin, ha puesto usted, ha puesto usted y ha hablado sobre las preferentes, usted debería saber, Sra. Obrador, que las preferentes, en primer lugar, se vendieron mayoritariamente, y allí hay algunos de los representantes de las asociaciones de consumidores de esta comunidad autónoma que se lo podrán decir perfectamente, aunque usted fue directora general de Consumo y parece ser que tampoco se enteró de lo que pasaba con las preferentes.

(Remor de veus)

Las preferentes se vendieron mayoritariamente entre el año 2007 y el año 2011...

(Remor de veus i alguns aplaudiments)

... mayoritariamente, ¿y sabe usted lo que hizo el Gobierno del Partido Socialista entonces?, ¿sabe usted lo que hizo?, ¿sabe usted lo que hizo el regulador en ese momento del Partido Socialista? Mirar hacia otro lado y dejar a los preferentistas al borde del camino de la quiebra, eso es lo que hicieron ustedes...

(Alguns aplaudiments)

... eso es lo que hicieron ustedes. Nosotros, básicamente, lo que hemos hecho ha sido una norma que evita precisamente que los pequeños ahorradores hoy puedan comprar preferentes, precisamente. Por ejemplo, ha hablado usted también de hipotecas, y otra vez ha incidido usted en el tema de las hipotecas, debería usted mirar las estadísticas del Consejo General del Poder Judicial y de otros organismos debidamente autorizados que establecen, igualmente como el informe de Cáritas al que usted y su grupo parlamentario de forma tan manida hacen referencia, que tanto las hipotecas como las situaciones de pobreza aumentaron de manera desmedida de esta comunidad autónoma entre los años 2007 y 2011, Sra. Obrador, 2007 y 2011...

(Alguns aplaudiments)

... debería usted dar toda la información cuando viene a esta tribuna a expresar lo que dispone.

En segundo lugar, en cuanto a la lengua, sinceramente, con su lenguaje tendencioso yo me opongo, me opongo a que ustedes dispongan de esta materia como un motivo, como siempre, de exclusión, hablan ustedes de lengua propia como si las demás fueran impropias. Oiga, aquí hay dos lenguas oficiales que son la lengua de Baleares y el castellano...

(La Sra. Presidenta reprén la direcció del debat)

LA SRA. PRESIDENTA:

Sra. Diputada, per favor, silenci.

EL SR. FIDALGO I BESTARD:

... y en ningún caso el artículo 30...

(Remor de veus)

LA SRA. PRESIDENTA:

A veure...

EL SR. FIDALGO I BESTARD:

... y en ningún caso el artículo 30...

LA SRA. PRESIDENTA:

Un segon ...

EL SR. FIDALGO I BESTARD:

... insisto...

(Remor de veus)

LA SRA. PRESIDENTA:

Sr. Fidalgo...

EL SR. FIDALGO I BESTARD:

... no se preocupe, Sra. Presidenta, estoy acostumbrado a la algarada de la oposición...

(Petit aldarull)

... cuando se expresan argumentos en esta tribuna, estoy acostumbrado, no se preocupe. Si me dejan ustedes...

LA SRA. PRESIDENTA:

Senyors diputats, per favor, silenci. *Cuando quiera.*

EL SR. FIDALGO I BESTARD:

El artículo que genera tanta algarada por parte de la bancada de la oposición, y que sepan los señores diputados y los asistentes a la tribuna de invitados, que los grupos que ahora gritan tuvieron dos legislaturas enteras para cambiar ese artículo y no lo hicieron, es un artículo que a día de hoy...

(Alguns aplaudiments)

... dispone y pone que la gente, que los ciudadanos y los consumidores y los productores pueden elegir la lengua cooficial que prefieran en sus relaciones de consumo. ¿Hay algún problema con esta circunstancia? Parece, señorías, que algunos le tienen miedo a la libertad, parece, señorías, que algunos le tienen miedo a la libertad.

(Alguns aplaudiments)

En fin, yo he querido dar respuesta de manera resumida y en el tiempo que de manera generosa me otorga la presidenta de esta cámara para dar respuesta a la incongruencia de algunos grupos parlamentarios que yo sé que, a lo mejor, hubieran tenido algunos de sus miembros la voluntad incluso de aceptar el texto legal que hoy vamos a tener oportunidad de votar, pero que probablemente, y de manera lamentable por una cuestión estrictamente política, y que lo sepa la gente, y de foto, probablemente no les han dejado, porque es que queda mal hablar de desacuerdo y al final llegar a acuerdos con el Partido Popular, señorías, a veces, en fin, hay determinados comportamientos que deberían llevar a la reflexión a algunos miembros de la bancada de la oposición porque sinceramente sólo les benefician a ellos y aquí estamos para beneficiar el interés general de los ciudadanos de la comunidad autónoma.

Muchas gracias, Sra. Presidenta.

(Alguns aplaudiments)

LA SRA. PRESIDENTA:

Una vegada esgotat el debat de les esmenes passam a les votacions. En primer lloc, votarem les esmenes 22 i 33 del Grup Parlamentari MÉS, que s'entenen acceptades per assentiment. És així? D'acord. Per tant, són acceptades per assentiment.

A continuació, votarem les transaccions a les esmenes RGE núm. 4078, 4122, 4125 i 4126 del Grup Parlamentari Socialista, i les 9, 26, 35, 36 i 37 del Grup Parlamentari MÉS, les quals s'entenen retirades. Passam a la votació. Votam.

Queden aprovades per 59 vots a favor, per assentiment.

A continuació, votarem les esmenes del Grup Parlamentari Socialista RGE núm. 4104 i 4124/14. Començam.

Queden rebutjades per 34 vots en contra; 19 a favor i 6 abstencions.

Passarem a la votació conjunta de la resta d'esmenes del Grup Parlamentari Socialista RGE núm. 4080, 4081, 4085, 4086, 4087, 4088, 4091, 4095, 4098, 4099, 4100, 4103, 4105, 4106, 4107, 4108, 4109, 4110, 4113, 4114, 4115, 4116, 4117, 4118, 4119, 4120, 4121, 4123 i 4127/14.

Votarem ara les esmenes de la Sra. Margalida Font. Ah, no, primer les hem ...

D'acord, passam a la votació d'aquestes esmenes. Començam, votam.

Queden rebutjades per 34 vots en contra i 25 a favor.

Votarem ara les esmenes de la Sra. Margalida Font i Aguiló RGE núm. 4138, 4140, 4142, 4143, 4144, 4145, 4146, 4149, 4150, 4151, 4152, 4154, 4155, 4156, 4157, 4158, 4159 i 4160/14. Passam a la votació. Votam.

Queden rebutjades per 34 vots en contra i 25 a favor.

I finalment votarem les esmenes del Grup Parlamentari MÉS nombres 4, 5, 10, 11, 13, 14, 15, 18, 21, 23, 24, 25, 27, 28, 29, 30, 31, 32 i 34. Passam a la votació.

Sí?

EL SR. FIDALGO I BESTARD:

Con permiso, en cuanto a las enmiendas, y que me corrija la portavoz del Grupo MÉS, 9, 15, 22, 26, 33, 35, 36 y 37, si quiere se lo repito, Sra. Santiago, 9, 15, 22, 26, 33, 35, 36 y 37 ha habido lugar a transacción.

LA SRA. PRESIDENTA:

Sí.

EL SR. FIDALGO I BESTARD:

Lo digo porque se ha enumerado alguna de ellas cuando usted ha citado los artículos que se sometían a votación.

LA SRA. PRESIDENTA:

Pues ha sido un error, porque la 37 yo no la he dicho al final.

EL SR. FIDALGO I BESTARD:

No, no la ha dicho. Era simplemente para que ...

LA SRA. PRESIDENTA:

Pues ahora volveré, volveré a la repetición, si les parece. Las que ahora votaríamos finalmente serían: la 4, la 5, la 10, la 11, la 14, la 15, la 18, la 21, la 23, la 24, la 25, la 27, la 28, la 29, 30, 31, 32 y 34.

EL SR. FIDALGO I BESTARD:

Sra. Presidenta, la 15, si no voy equivocado, había sido objeto de transacción, y usted la ha mencionado.

Si la Sra. Santiago...

LA SRA. PRESIDENTA:

¿Quiere que hagamos un receso de un minuto? ¿No?

Sí, Sra. Santiago té la paraula.

LA SRA. SANTIAGO I RODRÍGUEZ:

Sí, la (...) sí que la consideram transaccionada en el debat polític que hi va haver, però la 15 no.

EL SR. FIDALGO I BESTARD:

Yo, Sra. Santiago, la tenía apuntada como transacción. En cualquier caso, si no la entiende usted transaccionada, pues votaremos en contra.

LA SRA. PRESIDENTA:

D'acord. ¿Quieren un receso o no, o directamente pasamos a la votación?

Si els sembla, farem un recés d'un minut, si es volen acostar i ho miram. D'acord, gràcies.

(Pausa)

EL SR. FIDALGO I BESTARD:

Sí, Sra. Presidenta.

LA SRA. PRESIDENTA:

Sí.

EL SR. FIDALGO I BESTARD:

Quería citar el sentido de la enmienda número 15, relativa..., del Grupo MÉS...

LA SRA. PRESIDENTA:

Silenci, per favor.

EL SR. FIDALGO I BESTARD:

... relativa al artículo 9, que consistiría en el artículo 9 “*els productes béns i serveis posats en el mercat a disposició dels consumidors*”, se añadiría “*han de ser segurs, no han d’implicar riscos per a la salut o la seguretat dels que siguin usuals o legalment admissibles en condicions normals o previsibles d’utilització*”.

De esta manera, se añadiría, después de “*consumidors*” “*han de ser segurs*” al artículo 9 y de esta forma quedaría transaccionada la enmienda número 15 y retirada, por tanto.

LA SRA. PRESIDENTA:

De acuerdo, si le parece luego podrán pasar, por favor, el texto a los letrados. Y ahora votaríamos esta enmienda, ¿de acuerdo? Votaríamos la 15, ¿de acuerdo? Votaremos esta transacción, puramente la 15.

Per assentiment, queda aprovada per assentiment.

Passam, idò, a la votació de la resta d’esmenes que són la 4, la 5, la 10, l’11, la 13, la 14, la 18, 21, 23, 24, 25, 27, 28, 29, 30, 31, 32 i 34. Passam a la votació.

Queden rebutjades per 34 vots en contra i 24 a favor.

A continuació passarem a la votació de l’articulat del projecte de llei, passarem a la votació conjunta dels articles 8, 21, 24, 32, 33 i 68. Votam.

Queden aprovats per 40 vots a favor i 19 abstencions.

A continuació passarem a la votació conjunta dels articles 2, 4, 6, 9, 12, 15, 17, 19, 20, 28, 31, 37, 44, 47, 48, 49, 50, 51, 54, 58 i 60. Votam.

Sí? Aturarem la votació.

EL SR. THOMÀS I MULET:

El Grup Parlamentari Socialista demana votació separada.

LA SRA. PRESIDENTA:

Sí, volen fer votació separada, de quins, per favor, de quins articles en concret?

EL SR. THOMÀS I MULET:

2, 4, 9, 17, 19, 29, ...

LA SRA. PRESIDENTA:

Un momentet, 2, 4, 9, 17 ...

EL SR. THOMÀS I MULET:

... 19, 29, 58 i 82.

LA SRA. PRESIDENTA:

El 29 no hi és aquí.

EL SR. THOMÀS I MULET:

El 82 no, perdoni.

I un altre bloc: 12, 15, 31, 44, 47, 48, 49, 50, 51, 54.

I un tercer bloc: 6, 20, 28, 37, 60.

LA SRA. PRESIDENTA:

Si li sembla bé, venguin per favor un momentet aquí i ho apuntarem, no crec que hi hagi cap equivocació. Si els sembla, gràcies.

(Pausa)

LA SRA. PRESIDENTA:

Si els sembla bé, passariem a la votació separada de l’articulat, en diferents blocs, en cinc blocs. El primer bloc seria: l’article 2, 4, 9, 17, 19, 29 i 58. Començam.

Queden aprovats per 59 vots, per assentiment.

La següent votació serien els articles 12, 15, 31, 44, 47, 48, 49, 50, 51 i 54. Començam la votació, votam.

Queden aprovats per 40 vots a favor i 19 en contra.

El següent bloc: articles 6, 20, 28, 37 i 60. Passam a la votació, votam.

Queden aprovats per 40 vots a favor i 19 abstencions.

Passam a la votació dels articles 3, 30, 35 i 81. Votam.

Queden aprovats per 36 vots a favor i 23 en contra.

Ara passam a la votació dels articles 34 i 43. Començam.

Queden aprovats per 35 vots a favor, 5 en contra i 19 abstencions.

Ara passariem a la votació de la resta d’articles. Votam.

Sí? Sr. Barceló.

EL SR. BARCELÓ I MILTA:

Sí, Sra. Presidenta, sí, demanam la votació separada de l’article 91 i de l’exposició de motius.

LA SRA. PRESIDENTA:

L'exposició de motius continuarem ara.

Ara faríem l'article 91, d'acord? Votam l'article 91.

Queda aprovat per 34 vots a favor, 16 en contra i 4 abstencions.

Ara passarem a la votació de la resta d'articles, d'acord? Començam a votar, votam.

Queden aprovats per 59 vots a favor.

Passarem a la votació conjunta de la denominació del títol del projecte, de la denominació del títol primer, article primer, denominació del títol segon, denominació del capítol segon, articles 5 i 7...

(Se sent de fons el Sr. Lletrat Oficial Major que diu: "és el que acabam de votar", i la Sra. Barceló i Martí que diu: "ja ho hem votat, just manca l'exposició de motius")

Idò ara just queda l'exposició de motius.

D'acord, passam a la votació de l'exposició de motius.

Queda aprovat per 35 vots a favor, 19 en contra i 5 abstencions.

Es faculta els serveis jurídics de la cambra per fer les correccions i modificacions tècniques necessàries, per tal que la llei en qüestió tengui una redacció coherent.

I una vegada esgotat el debat i les votacions, aquesta Presidència proclama aprovada la Llei de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears.

(Aplaudiments)



DIARI DE SESSIONS
DEL
PARLAMENT
DE LES
ILLES BALEARS