



## COMISIÓN DE INDUSTRIA, COMERCIO Y EMPLEO

### PRESIDENCIA

### DON FRANCISCO JAVIER CARRERA NORIEGA

Sesión celebrada el día 12 de septiembre de 2023, en Valladolid

---

### ORDEN DEL DÍA

1. Comparecencia de la Ilma. Sra. Directora General de Comercio y Consumo, SC/000083, a solicitud del Grupo Parlamentario VOX Castilla y León, para informar a la Comisión sobre:
  - Valorar los resultados de las actuaciones en 2022 en materia de consumo.

### SUMARIO

	<u>Páginas</u>
Se inicia la sesión a las diez horas treinta minutos.	9330
El presidente, Sr. Carrera Noriega, abre la sesión.	9330
Intervención del procurador Sr. Guerrero Arroyo (Grupo Socialista) para comunicar sustituciones.	9330
Intervención de la procuradora Sra. García Macarrón (Grupo UPL-SORIA ¡YA!) para comunicar sustituciones.	9330
Intervención del procurador Sr. Suárez Arca (Grupo VOX Castilla y León) para comunicar sustituciones.	9330
Intervención de la procuradora Sra. Vallejo Quevedo (Grupo Popular) para comunicar que no hay sustituciones en su grupo.	9330
<b>Primer punto del orden del día. SC/000083.</b>	
El vicepresidente, Sr. Beltrán Martín, da lectura al primer punto del orden del día.	9330
Intervención de la Sra. Pettit, directora general de Comercio y Consumo para informar a la Comisión.	9331



	<u>Páginas</u>
El vicepresidente, Sr. Beltrán Martín, abre un turno para la formulación de preguntas u observaciones por parte de los portavoces de los grupos parlamentarios.	9344
En turno de portavoces, interviene el procurador Sr. Suárez Arca (Grupo VOX Castilla y León).	9344
En turno de portavoces, interviene el procurador Sr. Igea Arisqueta (Grupo Mixto).	9346
En turno de portavoces, interviene la procuradora Sra. García Macarrón (Grupo UPL-SORIA ¡YA!).	9349
En turno de portavoces, interviene el procurador Sr. Guerrero Arroyo (Grupo Socialista).	9351
Intervenciones del presidente, Sr. Carrera Noriega, y del procurador Sr. Guerrero Arroyo (Grupo Socialista).	9351
El procurador Sr. Guerrero Arroyo (Grupo Socialista) continúa con su intervención.	9352
En turno de portavoces, interviene la procuradora Sra. Vallejo Quevedo (Grupo Popular).	9354
Intervención de la Sra. Pettit, directora general de Comercio y Consumo, para responder a las cuestiones planteadas.	9357
En turno de réplica, interviene el procurador Sr. Suárez Arca (Grupo VOX Castilla y León).	9363
En turno de réplica, interviene el procurador Sr. Igea Arisqueta (Grupo Mixto).	9365
En turno de réplica, interviene la procuradora Sra. García Macarrón (Grupo UPL-SORIA ¡YA!).	9366
En turno de réplica, interviene el procurador Sr. Guerrero Arroyo (Grupo Socialista).	9367
En turno de réplica, interviene la procuradora Sra. Vallejo Quevedo (Grupo Popular).	9370
En turno de dúplica, interviene la Sra. Pettit, directora general de Comercio y Consumo.	9372
El presidente, Sr. Carrera Noriega, levanta la sesión.	9375
Se levanta la sesión a las trece horas diez minutos.	9375



*[Se inicia la sesión a las diez horas treinta minutos].*

**EL PRESIDENTE (SEÑOR CARRERA NORIEGA):**

Buenos días, señorías. Se abre la sesión. En primer lugar, me gustaría dar la bienvenida a esta Comisión de Industria, Comercio y Empleo, a la directora general de Comercio y de Consumo, cuya petición de comparecencia ha sido realizada por el Grupo Parlamentario Vox Castilla y León.

Antes de nada, me gustaría saber si los grupos parlamentarios tienen alguna sustitución que comunicar a esta Presidencia. ¿Grupo Socialista?

**EL SEÑOR GUERRERO ARROYO:**

Sí. Buenos días. Consolación Pablos sustituye a Alicia Palomo, Virginia Jiménez sustituye a Pedro González y Laura Pelegrina sustituye a Yolanda Sacristán.

**EL PRESIDENTE (SEÑOR CARRERA NORIEGA):**

Muchas gracias. ¿Algún otro grupo más? Grupo Parlamentario... ¿Perdón? ¿Grupo Soria... UPL-Soria ¡Ya!?

**LA SEÑORA GARCÍA MACARRÓN:**

Gracias, presidente. Vanessa García sustituye a Juan Antonio Palomar.

**EL PRESIDENTE (SEÑOR CARRERA NORIEGA):**

Muchas gracias. ¿Grupo Parlamentario Vox Castilla y León?

**EL SEÑOR SUÁREZ ARCA:**

Gracias, presidente. Ana Rosa Hernando sustituye a Fátima Pinacho.

**EL PRESIDENTE (SEÑOR CARRERA NORIEGA):**

Muchas gracias. ¿Grupo Popular?

**LA SEÑORA VALLEJO QUEVEDO:**

Buenos... buenos días, presidente. Desde el Grupo Parlamentario Popular, ninguna sustitución. Gracias.

**EL PRESIDENTE (SEÑOR CARRERA NORIEGA):**

Muchas gracias. Vistas las sustituciones, pasamos a tratar el primer y único punto del orden del día, para lo cual ruego al señor vicepresidente, en ausencia del secretario, a que proceda a dar lectura del mismo. Muchas gracias.

**SC/000083**

**EL VICEPRESIDENTE (SEÑOR BELTRÁN MARTÍN):**

Primer punto del orden del día: **Comparecencia de la ilustrísima señora directora general de Comercio y Consumo, a solicitud del Grupo Parlamentario Vox**

**Castilla y León, para informar a la Comisión sobre: Valorar los resultados de las actuaciones en dos mil veintidós en materia de consumo.****EL PRESIDENTE (SEÑOR CARRERA NORIEGA):**

Muchas gracias, señor vicepresidente. Tiene la palabra la señora directora general de Comercio y de Consumo.

**LA DIRECTORA GENERAL DE COMERCIO Y CONSUMO (SEÑORA PETTIT):**

Buenos días. Muchas gracias, presidente. Buenos días, señorías. Comparezco ante sus señorías, en este caso a solicitud del Grupo Parlamentario Vox, con el objeto de valorar los resultados de las políticas en materia de consumo en el año dos mil veintidós. Me va a permitir una pequeña introducción sobre esta materia, sobre la defensa de los consumidores y usuarios de Castilla y León.

El Estatuto de Autonomía de Castilla y León establece, de acuerdo con el sistema constitucional de distribución de competencias, que esta Comunidad es competente para la realización de las funciones de desarrollo normativo y de ejecución para la defensa de los consumidores y usuarios, quedando, por tanto, en manos del Estado la aprobación de la legislación básica en esta materia, que debe aplicarse en todo el territorio nacional.

Igualmente, en nuestro Estatuto se determina que uno de los principios rectores de la... de las políticas públicas de Castilla y León es la protección de los consumidores y usuarios, lo que incluye el derecho a la protección de la salud y la seguridad y de sus legítimos intereses económicos.

En ejecución de estas previsiones estatutarias, las Cortes de Castilla y León aprobaron en dos mil quince la Ley que regula el Estatuto del Consumidor de Castilla y León, que en el marco de la normativa básica del Estado –me refiero al texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias– desarrolla en Castilla y León los derechos de los consumidores y usuarios, los mecanismos para su protección y la potestad sancionadora en materia de defensa de los consumidores y usuarios, concretando así el marco dentro del cual se desarrollan las actuaciones en materia de consumo llevadas a cabo por la Dirección General de Comercio y Consumo, y que les describiré a lo largo de esta competencia.

Quiero en este punto destacar la importancia de la labor encomendada a esta Dirección General, reconociendo ya, desde el principio de mi intervención, el trabajo que el personal de Consumo, en especial los inspectores de consumo, desarrollan en cada una de las facetas de la protección del consumidor. Requiere –me refiero al ejercicio de la Junta Arbitral de Consumo– la información y resolución de consultas, la atención a reclamaciones y, por supuesto, a la vigilancia y control en esta materia; funciones que, como se verá más adelante, cuentan con un alto nivel en esta Comunidad, como avalan las cifras que expondré.

Estamos asistiendo a un proceso de cambios rápidos y relevantes en las relaciones de consumo de nuestro entorno socioeconómico. Por eso, las actuaciones desarrolladas desde la Administración para defensa de los consumidores y usuarios tienen que ir adaptándose a los cambios sociales y a las nuevas demandas de los



consumidores. Estos cambios, entre los que destacan los demográficos y sociológicos, están modificando los criterios de compra, con un incremento significativo en el número de consumidores de más edad y un fuerte protagonismo en las decisiones de consumo familiares que están adquiriendo los jóvenes. De esta forma vemos, a modo de ejemplo, cómo se está perdiendo la fidelidad a las marcas, con un consumidor más exigente, y con la adquisición de bienes y servicios se lleva a cabo en función de nuevas variables: el impacto medioambiental del producto o de su canal de distribución, la respo... la responsabilidad social de la empresa, la servitización o el servicio postventa se convierten así en criterios de compra cada vez más importantes.

Pero, además de las... con la generalización en el uso de las nuevas tecnologías, que se han visto impulsadas de forma notable con la pandemia, se están produciendo cambios relevantes en los hábitos de consumo. Así, el comercio *on-line* crece de forma constante en perjuicio del comercio tradicional, se está generalizando la banca a través de internet, dando lugar al cierre de oficinas de atención presencial, así como nuevas técnicas de venta agresivas a través del teléfono o internet, referidas a servicios básicos como luz, gas o telefonía, que pueden generar inseguridad en muchos consumidores respecto al servicio contratado.

Estos cambios están provocando un fuerte incremento en la demanda de información por parte de los consumidores, ya que estar informados es un elemento esencial para la defensa de sus derechos, y esta demanda, en gran medida, se... se dirige a los órganos que integran la Administración de Consumo. Igualmente, los consumidores informados exigen que esta Administración desarrolle actuaciones de vigilancia y de control de mercado de forma sistemática para poder operar en las relaciones de consumo en condiciones de seguridad. Y, del mismo modo, estos mismos consumidores ejercen en la actualidad, en mayor medida, sus derechos mediante la presentación de reclamaciones y denuncias, así como recurriendo al Servicio de Arbitraje de Consumo prestado por esta Administración, buscando resolver el conflicto de consumo que le afecta a través del acuerdo y, de no ser posible, mediante el correspondiente laudo.

Antes de exponer las actuaciones realizadas y como punta de partida, voy a describir de forma somera la estructura con la que cuenta la Administración en esta materia. En la Administración de la... del territorio de Castilla y León, 91 empleados públicos trabajan en la actualidad para la defensa de los consumidores y usuarios. Todo ello se estructura en nueve Secciones de Consumo, una por cada Servicio Territorial y dos servicios en la Dirección General: el Servicio Integral de Consumo y el Servicio de Vigilancia y Control de Consumo.

Con la llegada del nuevo equipo de Gobierno, ya el año pasado y fruto del compromiso con la defensa de los consumidores, se llevó a cabo una reestructuración de los Servicios de la Dirección General, con el objeto de crear un Servicio exclusivamente dedicado a la Gestión de la Junta Arbitral de Consumo y de las reclamaciones en materia de consumo. Así, los otros dos Servicios se dedicarán a la Vigilancia y Control y a la Atención a los Consumidores.

Por su parte, las Secciones de Consumo cuentan en la actualidad con 33 inspectores a los que en fechas muy próximas se unirán 14 nuevos inspectores tras el proceso selectivo desarrollado por esta Dirección General, que finalizó el pasado mes de julio.



Desde un punto de vista presupuestario, la protección de los consumidores cuenta con un programa específico dotado, para este año dos mil veintitrés, con un importe total de 4.371.000,036 euros; 105 empleados públicos trabajan en la actualidad para la defensa de los consumidores y usuarios; 33 de ellos son inspectores a los que, en fecha muy próxima, como he dicho anteriormente, se unirán 14 nuevos.

Así, en términos absolutos y de acuerdo con la información facilitada por el Ministerio de Consumo, la Comunidad de Castilla y León es la Comunidad Autónoma que cuenta con mayor número de personas destinadas al control y la segunda en presupuesto destinado a esta materia, solo por detrás de Andalucía. En cuanto a ratios, Castilla y León ocupa la primera plaza en protección por habitante y en presupuesto por habitante.

Partiendo de lo anterior y ciñéndome al contenido de esta comparecencia, voy a estructurarla en cinco grandes bloques, atendiendo a las actuaciones llevadas a cabo por esta Dirección General desde... durante el año dos mil veintidós. Estos son:

La información y atención al consumidor mediante la resolución de consultas; la colaboración con las Oficinas Municipales de Información al Consumidor.

La colaboración con las asociaciones de consumidores.

La gestión del Registro de Organizaciones de Consumidores y Usuarios y la Secretaría del Consejo Castellano y Leonés de Consumidores y Usuarios.

La formación en materia de consumo, la tramitación de las reclamaciones en materia de consumo.

La Junta Arbitral de Consumo de esta Comunidad; la vigilancia y control en materia de consumo.

Todas estas actuaciones son relevantes, igual de importantes, si bien, por su volumen de actividad, dejo para exponer en último lugar las actuaciones de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad y la actividad de vigilancia y control ejercida en esta materia.

Atención directa al consumidor mediante la resolución de las consultas. Paso a exponerles, en primer lugar, las actuaciones desarrolladas. Los consumidores de la Comunidad tienen a su disposición, en la Dirección General de Comercio y Consumo, un servicio de consultas a través del cual pueden ponerse en contacto con personal especializado de consumo para que les informe respecto de las dudas o conflictos que se refieran a relaciones de consumo de las que son parte interesada, debiendo ser, en todo caso, la otra parte un empresario o profesional.

No pueden atenderse a través de este servicio las consultas que plantean algunos ciudadanos referidas a cuestiones civiles, como, por ejemplo, los problemas derivados de contratos de alquiler entre personas físicas o cuestiones mercantiles, como, por ejemplo, los problemas de suministros entre empresarios y autónomos.

Estas consultas pueden presentarse tanto de forma presencial como a través de internet o vía telefónica, observándose un incremento sostenido en el número de consultas tramitadas cada año, si bien, desde la pandemia, este... este incremento ha sido muy sustancial.

Así, solo en los servicios centrales de la Dirección General... General de Comercio y Consumo se ha pasado de tramitar 2.740 consultas, en dos mil diecinueve,



a 8.222 el año pasado. Comentarles que a fecha de treinta y uno de agosto de dos mil veintitrés ya se han tramitado más de 5.400 consultas.

Este fuerte incremento de las consultas se debe, fundamentalmente, al crecimi... al crecimiento de las consultas presentadas a través del portal de consumo corporativo, en el cual creamos, en dos mil veintidós, un acceso directo de manejo muy sencillo para el usuario, que permite a cualquier consumidor de la Comunidad plantear su consulta *on-line* sobre consumo a su conveniencia, a cualquier hora y a cualquier día de la semana, 365 días del año. De hecho, se reciben numerosas consultas planteadas en fines de semana y en horario nocturno.

Igualmente, existe a disposición de los consumidores un correo electrónico corporativo: <consumo@jcyl.es>, que también es muy... muy utilizado en la práctica diaria para esta finalidad.

Todas las consultas recibidas son atendidas por personal especializado todos los días del año, habiéndose dimensionado este Servicio de forma que actualmente no hay demoras injustificadas ni lista de espera en las respuestas.

En cuanto a la distribución de temática de las consultas, puedo informarles de los... de los siguientes datos, que revelan la cercanía de este servicio de consultas con la situación que viven los consumidores en cada momento.

En dos mil veintidós, prácticamente una de cada tres consultas atendidas, el 29 %, ha tenido por objeto solicitar información sobre cómo actuar para resolver el eventual conflicto en el que, como consumidores, están inmersos en relación con servicios básicos, observándose un fuerte protagonismo de las consultas referidas a los suministros básicos de luz y de gas de consumo doméstico. Las consultas sobre telefonía e internet representaron el 21 % del total y se observó un nuevo incremento en las consultas sobre compras *on-line*, que en dos mil veintidós superaron el 10 % del total de consultas tramitadas frente al 7 % del año veintiuno, que, coincidiendo con la pandemia, fue el primer año en el cual esta materia cobra protagonismo dentro del total de consultas gestionadas en el ejercicio.

En el primer semestre de dos mil veintitrés se han disparado las consultas sobre luz y gas de consumo doméstico (hasta el 42 % del total), despla... desplazando a las restantes consultas, de las cuales, las referidas a telecomunicaciones han bajado y representan un 12 %, y las relativas a banca y comercio *on-line* representan apenas el 5 % del total. Por supuesto, un porcentaje nada desdeñable, que se sitúa en torno al 15 % del total de consultas, demandan información sobre qué posibles alternativas tienen para defender sus derechos concretos como consumidores respecto al conflicto y al consumo en el que están inmersos.

Este servicio desarrollando... desarrollado en los órganos centrales de Consumo, se ve además apoyado por la atención a los consumidores que se llevan a cabo en las Secciones de Consumo de los Servicios Territoriales, que ante el cierre de algunas Oficinas Municipales se ha visto igualmente incrementado de forma notable en los últimos años.

En Atención a los Consumidores, realizada de forma directa desde la Administración autonómica, se completa con la acción desarrollada por las Oficinas Municipales de Información en los municipios en que existen, con las que la Dirección General de Comercio y Consumo colabora de forma ordinaria, tanto con la remisión de



información actualizada de interés como con actuaciones específicas que desarrollan durante el año, entre las cuales cabe destacar la realización de forma sistemática de cursos de formación para su personal, cuya temática se adecúa a las necesidades que se van detectando, a fin de que puedan prestar adecuadamente su servicio.

Actualmente, en la Comunidad solo quedan 19 OMIC abiertas al público. La causa es que en el dos mil trece se produjo una importante modificación legal de la legislación de régimen local nacional por parte del Estado, que supuso la eliminación del listado de competencias de las entidades locales la protección de los consumidores y usuarios, afectando sustancialmente al régimen competencial en materia de consumo de los ayuntamientos. En síntesis, esta modificación perseguía la eliminación de duplicidades, entre las cuales estaba la protección de los consumidores y usuarios. No obstante, el nuevo sistema competencial de las entidades locales resultante no impide que ellas mismas puedan ejercer algunas competencias en esta materia, siempre que la normativa autonómica lo permita y que el ejercicio de dichas competencias por la correspondiente entidad local cumpla con lo dispuesto al efecto en la vigente Ley Reguladora de Bases de Régimen Local.

En este sentido, cabe destacar que el Estatuto del Consumidor de Castilla y León de dos mil quince, en su Artículo 25, prevé la posibilidad de que los municipios de la Comunidad puedan tener oficinas públicas de información y protección al consumidor con funciones específicas, sin perjuicio de que, obviamente, es en sede municipal donde debe valorarse su oportunidad y conveniencia, conforme a su legislación específica. En este sentido, puedo manifestarles que una de las líneas de acción que estamos explorando para el futuro se refiere precisamente al apoyo a las OMIC en colaboración con las entidades locales.

Colaboración con las asociaciones de consumo. Esta colaboración puede adoptar distintas modalidades, adaptándose, en la medida de lo posible, a las propias peticiones de los... de las asociaciones. Así, durante el año dos mil veintidós, además de una línea de subvenciones destinadas a ellas mismas, se colaboró con diversas entidades en la realización de otras actuaciones, como, por ejemplo, la realización de charlas informativas abiertas al público en general sobre temas de actualidad de consumo, como, por ejemplo, la factura de la luz o la atención al cliente bancario. En relación con el apoyo económico a las asociaciones, cabe señalar que en la convocatoria tramitada se convocaron ayudas en régimen de concurrencia competitiva.

Directamente relacionado con la colaboración con las asociaciones de consumidores está la gestión administrativa que compete a esta Dirección General, referida al Registro de Organizaciones de Consumidores y Usuarios, conocido como RACO.

En este Registro, que cuenta actualmente con 62 entidades inscritas, pueden inscribirse las asociaciones de consumidores debidamente constituidas, así como las federaciones de las que formen parte, que tengan como finalidad la defensa de los intereses, la educación o la información de los consumidores y usuarios, bien sea con carácter general, bien en relación con productos o servicios determinados que tengan como ámbito territorial de actuación el de la Comunidad de Castilla y León.

Las entidades inscritas deben remitir con periodicidad anual una documentación tasada para mantener la inscripción, que es obligatoria para poder realizar determinadas actividades en el territorio de la Comunidad. Desde la Dirección General



de Consumo... de Comercio y de Consumo se está adaptando el funcionamiento del Registro para facilitar las exigencias de la Administración electrónica y así ya, incluidos en la página web corporativa de consumo de Castilla y León, los modelos de solicitudes y de remisión de documentación necesarios para las asociaciones para que puedan realizar, de forma electrónica, la tramitación de los procedimientos básicos del registro.

Con respecto a las actuaciones de formación en materia de consumo, otro tipo de acto... de actividad cuya realización compete a esta Dirección General, esta actividad formativa se desarrolla en una debla... en una doble dimensión. Así, anualmente se ejecuta un programa de formación específico dirigido a los profesionales que ejecutan las competencias de Consumo, tanto personal propio como de otras Administraciones locales.

Y, por otro lado, todos los años se realizan actividades de formación sobre consumo dirigidas a escolares, destacando en este sentido la organización anual del concurso escolar "Consumópolis", que goza de una gran tradición de participación en nuestro territorio.

En relación con la formación de los profesionales de consumo, hay que destacar que en la actualidad son muchos y muy rápidos los cambios legislativos que afectan a la legislación de consumo y por ello ha sido necesario incrementar las acciones formativas anuales programadas y gestionadas por esta Dirección General. De hecho, se han programado para su realización, a lo largo del dos mil veintitrés, el doble de cursos que en convocatorias anteriores, ya que, dado su carácter eminentemente práctico, hay una fuerte demanda al respecto, y los cursos se cubren de forma inmediata a su convocatoria.

En cuanto a la realización de actividades de formación dirigidas a escolares, anualmente, la Dirección General de Comercio, con la colaboración del Ministerio de Consumo, organiza el curso escolar... el concurso escolar "Consumópolis". En este concurso participan alumnos escolarizados en centros educativos de toda la Comunidad de Castilla y León: de quinto y sexto de Educación Primaria, alumnos de primer y segundo curso de Educación Secundaria Obligatoria y alumnos de tercer y cuarto curso de Educación Secundaria Obligatoria o Formación Profesional Básica. El objetivo es fomentar la participación de los centros educativos a través del profesorado y del alumnado en actividades relacionadas con la educación del consumidor, con el fin de sensibilizar a los escolares de la importancia que tienen realizar los actos de... de consumo de forma consciente y responsable. En la última edición de este concurso, del año correspondiente al curso escolar veintidós-veintitrés, han participado más de 1.100 alumnos de toda la Comunidad, representando el 9,15 del total de los participantes en el concurso a nivel nacional.

Una actividad muy conocida desarrollada por la Administración de Consumo es la gestión de las reclamaciones de los consumidores derivadas de las hojas de reclamaciones que los establecimientos han de tener a disposición de sus clientes. Así, en las distintas Secciones de Consumo y en la propia Dirección General de Comercio y Consumo, durante el año dos mil veintidós se recibieron un total de 6.424 reclamaciones. En su tramitación prima el acuerdo extrajudicial entre las partes en conflicto, de tal forma que las actuaciones de tramitación no tienen carácter de inspección.



No obstante, una vez finalizada su tramitación por los órganos de Consumo, independientemente de su resultado, si se hubieran detectado indicios de posibles incumplimientos de la normativa en materia de defensa de los consumidores y usuarios que supongan la existencia de infracción administrativa en esta materia, bien por el empresario reclamado, o bien por uno distinto, se realizan por los Servicios de Inspección las actuaciones inspectoras correspondientes. De esta forma, a raíz de su tramitación por la Inspección de Consumo, en el año dos mil veintidós se realizaron 1.036 actuaciones inspectoras. Hasta el treinta y uno de agosto de este año dos mil veintitrés, las reclamaciones que se han recibido han sido 3.615 y, como consecuencia de estas, se han realizado un total de 342 actuaciones inspectoras.

Otra de las actuaciones de la Administración autonómica en defensa de los consumidores, que está adquiriendo un protagonismo creciente, es la desarrollada por la Junta Arbitral de Consumo de Castilla y León. Esta Junta forma parte del sistema arbitral de consumo nacional y desarrolla sus competencias en todo el territorio de la Comunidad en el marco de los convenios vigentes firmados en dos mil veintiuno, tanto con la Administración del Estado como con los ayuntamientos de todas las capitales de provincia de la Comunidad, excepto Palencia.

Esta Junta Arbitral inició su actividad en mil novecientos noventa y cuatro y de dos mil dieciocho... y desde dos mil dieciocho está acreditada ante la Unión Europea para resolución de... de litigios en línea, en los que pueden intervenir empresas y/o consumidores de cualquier país integrante de la Unión Europea.

Desde dos mil veinte, año del inicio de la pandemia, la Junta Arbitral ha experimentado un incremento importante en el número de reclamaciones recibidas cada año, si bien ha sido durante este año dos mil veintitrés cuando este incremento ha sido muy sustancial. De hecho, a fecha treinta y uno de agosto, el incremento en el número de reclamaciones registradas respecto del mismo año... de años... del mismo período de años anteriores, es del 45 %. Y esta situación viene provocada por la presentación masiva de reclamaciones de consumidores castellanos y leoneses referidas, fundamentalmente, a las facturas de gas, pero también de luz, que representan el 59 % del total de reclamaciones admitidas hasta la fecha, habiendo desplazado en importancia numérica a las tradicionales reclamaciones sobre telefonía y telecomunicaciones, hasta ahora mayoritarias.

Estas cifras ponen de manifiesto el descontento de los consumidores con la evolución experimentada por el sector energético, que está afectando de forma singular a determinados colectivos de mayor vulnerabilidad, como es la tercera edad, que tiene mayores dificultades para la comprensión y adaptación a los cambios normativos adoptados por el Estado que han afectado al sector de la energía en España y que se les traslada con nuevos modelos de contratos y tipos de facturación por parte de las empresas suministradoras de estos suministros básicos.

Conviene recordar que el arbitraje de consumo se articula legalmente como un sistema alternativo a la justicia ordinaria para dirimir controversias entre consumidores y empresas, siempre que las partes lo acepten voluntariamente. Una de sus características diferenciales es que, una vez dictada la resolución de la controversia por el organo... por correspondiente órgano arbitral, este conflicto de consumo no puede volver a plantearse ante ninguna otra instancia. De este modo, la decisión arbitral contenida en el laudo es vinculante tanto para la empresa como para el



consumidor. Y si una de las partes no la acata, la contraria puede exigir su cumplimiento ante un juzgado de primera instancia.

Este servicio ofrece dos ventajas frente a la vía judicial: su gratuidad y su agilidad, ya que el procedimiento no tiene ningún coste para las partes y el plazo medio de la emisión de los laudos durante el dos mil veintidós es de dos meses desde la designación del órgano arbitral.

Quiero poner de manifiesto en este punto la idoneidad de este procedimiento para los consumidores más vulnerables, ya sea por su avanzada edad o por sus circunstancias económicas, que tienen mayores dificultades para acceder a la vía judicial para la defensa de sus intereses.

Una de las actuaciones sistemáticas que se realiza desde la Junta Arbitral, con carácter previo al inicio del procedimiento arbitral propiamente dicho, consiste en realizar una mediación entre las partes, que en ocasiones permite alcanzar un acuerdo cuyo cumplimiento se controla desde la propia Junta Arbitral. Así, en dos mil veintidós, se lograron 361 acuerdos entre las partes, con un grado de cumplimiento del 100 %. En este año dos mil veintitres ya se han logrado 365 acuerdos.

En la actualidad, 3.440 empresas de la Comunidad están adheridas a la Junta Arbitral Autonómica, que el año pasado... que el año pasado resolvió 2.770 solicitudes y hasta agosto del dos mil veintitres ya ascienden a 2.373. Entre estas resoluciones dictadas anualmente por la Junta Arbitral tiene especial protagonismo los laudos arbitrales, ya que producen efectos de cosa juzgada de forma similar a las sentencias judiciales, habiéndose emitido durante el año dos mil veintidós un total de 918 laudos. En este año dos mil veintitres, hasta agosto, ya se han dictado 616.

En relación con los mismos, cabe destacar los siguientes elementos: el 79 % de los laudos se dictan en equidad y el 29 restante se dicta en derecho; el 53 % de los laudos son estimativos respecto de las pretensiones del reclamante, ya sea de forma total o parcial; el 99 % de los laudos se adoptan por unanimidad.

Debe tenerse en cuenta que los conflictos de consumo sometidos a arbitraje, de cuantía superior a 300 euros, deben ser resueltos por un Colegio Arbitral formado por tres árbitros: uno es un árbitro propuesto por la Administración, otro es representante de las asociaciones de consumidores y usuarios, y el tercero es representante de las asociaciones de empresarios. La unanimidad en estos expedientes tiene un valor adicional, ya que requiere de la concurrencia de diversas visiones y voluntades resolutorias. El porcentaje de incumplimiento de los laudos dictados por la Junta Arbitral de Consumo de Castilla y León es inferior a 1 %.

La demanda de los consumidores de este servicio está en aumento y por ello, desde la Consejería de Industria, Comercio y Empleo, se han adoptado medidas estructurales para impulsar el arbitraje de consumo como vía para la resolución de controversias entre consumidores y empresarios. Entre las medidas adoptadas en dos mil veintidós, como ya avancé anteriormente, se ha dotado a la Junta Arbitral de una estructura administrativa específica y singularizada dentro de la Dirección General de Comercio y Consumo.

Asimismo, se han articulado varios cambios que simplifican el procedimiento en beneficio de los consumidores. Así, se ha incorporado al portal corporativo de consumo de la Junta de Castilla y León nuevos formularios que pueden cumplimentarse con las



mayores facilidades para los consumidores, y se ha hecho más accesible el procedimiento arbitral mediante la utilización preferente de medios telemáticos y electrónicos de uso popular para las comunicaciones con los interesados. De hecho, a fecha treinta y uno de julio de dos mil veintitrés, el acceso de los ciudadanos a la Junta Arbitral de Consumo de Castilla y León a través de la web directamente ya supone el 15 % del total de las reclamaciones de arbitraje admitidas a trámite.

Con respecto a la vigilancia y control en materia de consumo, la Junta de Castilla y León trabaja para proteger y atender a los consumidores, pero también lo hace protegiendo a los productores y productos nacionales. Por ese motivo, mientras el Gobierno de España pone en práctica políticas que propician dificultades de competitividad en el consumo de productos europeos frente a productos de... -perdón- dificulta el consumo de productos españoles frente a productos de fuera de la Unión Europea y sus dirigentes hacen declaraciones que desincentivan el consumo en el exterior de productos españoles, desde la Dirección General se diseñan campañas de control y vigilancia en materia de consumo que protejan y certifiquen la calidad de los productos nacionales. Dejo para el final este punto, dada la importancia de la labor desempeñada en esta materia, ya que desde un punto de vista cuantitativo como cualitativo.

La defensa de los intereses de los consumidores pasa necesariamente, aunque no de modo exclusivo, por la realización de actuaciones de vigilancia de mercado y control oficial sobre todo tipo de productos y servicios puestos a disposición de consumidores y usuarios, así como sobre las relaciones entre consumidor y empresario, con el fin de verificar su adecuación a la normativa aplicable en cada caso. Como consecuencia de tales controles, de observarse incumplimiento o vulneración de los derechos de los consumidores y usuarios, los órganos competentes pueden restablecerlos a través del mecanismo del procedimiento sancionador. Las actuaciones desarrolladas en esta materia se planifican con carácter anual, mediante Instrucción de la Dirección General, y todo ello se plasma en el Plan de Vigilancia y Control Oficial.

De forma muy resumida les comento las actuaciones llevadas a cabo con arreglo a este plan... a este Plan.

Control sistemático del mercado. Las actividades de vigilancia y control referidas a este control, desarrolladas por la Inspección de Consumo, se encuentran encaminadas hacia la defensa del derecho de los consumidores a recibir, además del producto o servicio en sí, una información adecuada y correcta sobre los productos puestos a su disposición, la protección de los consumidores en relación con las prácticas leales realizadas en el comercio y la comprobación íntegra del cumplimiento de aquellos requisitos legalmente establecidos.

Esta línea de actuación precisa de forma programada actividades de control sistemático de mercado en establecimientos que efectúa, de forma presencial, la comercialización de productos alimenticios, de productos industriales y de servicios que operen en la Comunidad Autónoma. Asimismo, se realizan actuaciones de control en el ámbito a la venta a distancia, entre la que se encuentra el comercio electrónico.

Ello implica la realización de inspecciones programadas y regulares de control sobre las prácticas comerciales con los consumidores: información general previa a



la contratación, las condiciones de contratación, la existencia de cláusulas abusivas y la entrega de justificantes de pago.

Asimismo, de forma específica, en relación con la adquisición de bienes, los controles se efectúan sobre el etiquetado de productos alimenticios y de productos industriales.

Por otra parte, en relación con la contratación de servicios, de forma concreta, las actuaciones versan, además, sobre el resguardo de depósito y el presupuesto previo.

Durante el año dos mil veintidós se han realizado 3.547 actuaciones inspectoras en el marco del control sistemático del mercado. Durante los meses de enero a agosto de dos mil veintitrés, ambos inclusive, se han realizado 1.679 actuaciones inspectoras en el marco del control sistemático del mercado.

Además de las actuaciones anteriores, cabe citar las campañas específicas de vigilancia y control. En este punto, la Comunidad de Castilla y León ha participado en 3 campañas nacionales con 147 actuaciones. Asimismo, ha desarrollado 7 campañas propias autonómicas con 494 actuaciones. Las campañas se diseñan teniendo en cuenta los resultados de los controles de años anteriores a fin de reforzar los controles sobre bienes o servicios que han presentado mayor número de incumplimientos, así como el nivel de reclamaciones que se han recibido respecto de un producto o un servicio. También se tiene en cuenta si hay nueva normativa en el ámbito de la protección de los consumidores y usuarios que determine la necesidad de comprobar que los operadores económicos cumplen con sus obligaciones.

Por ello, en Castilla y León, durante el año dos mil veintidós, se realizaron campañas de control específicas para la vigilancia de la eti... del etiquetado y la seguridad de los juguetes; sobre la información precontractual y las condiciones generales de contratación a través de medios electrónicos de los servicios de telecomunicaciones; sobre la información y el procedimiento de contratación en contratos de financiación en el marco de una prestación de servicios o suministros de productos; sobre el etiquetado de los neumáticos de turismos; sobre el etiquetado y la calidad en frutas y hortalizas frescas; sobre el etiquetado de guirnaldas luminosas; sobre el etiquetado de eficiencia energética de los electrodomésticos; sobre el etiquetado de los productos frescos de la pesca y la acuicultura; y sobre la documentación que debe ser facilitada a los usuarios como parte de los servicios de asistencia técnica en electrodomésticos y equipos informáticos que prestan sus servicios a domicilio.

A lo largo de este dos mil veintitrés, hasta la fecha ya se han realizado 60 actuaciones correspondientes a 2 campañas de control: campaña nacional de vigilancia y control de etiquetado de artículos marroquinería y artículos de viaje, y una campaña autonómica propia extraordinaria de vigilancia y control de las normas de comercialización de fresas y tomates, en las cuales se han realizado 24 actuaciones de control.

Conforme al Plan de Vigilancia al Mercado y Control Oficial de Castilla y León, en materia de consumo de... este año tenemos previsto realizar otras campañas, como, por ejemplo, la campaña nacional de control de información obligatorio en el mercado... en el marcado y/o etiquetado de las frutas y hortalizas frescas comercializadas a granel; campaña de control de la información a suministrar en la concesión de préstamos rápidos. Estas dos campañas se pondrán en marcha en el mes de septiembre.



Y una campaña autonómica de control para el cumplimiento de la calidad ambiental relativa a los productos puestos a disposición de los consumidores. Es una campaña totalmente novedosa que se refiere al control de la puesta a disposición de los consumidores de productos que puedan afectar a la calidad ambiental, a fin de prevenir la generación de residuos, como es el caso de bolsas de plástico, etcétera.

También se realizará una campaña autonómica de control de productos alimenticios comercializados en épocas navideñas, en la época navideña; una campaña autonómica de control de etiquetado y seguridad de los juguetes, y una campaña autonómica de control de etiquetado de guirnaldas luminosas. Extras... estas tres... estas tres últimas se ejecutarán en el mes de diciembre.

Además de las indicadas anteriormente, la Inspección de Consumo puede realizar actuaciones inspectores motivadas por sospecha o por conocimiento directo de hechos susceptibles de constituir incumplimiento de la normativa en materia de protección de los consumidores y usuarios. Generalmente, estas actuaciones se efectúan a raíz de una actuación inspectora o toma de muestras previas. En el año dos mil veintidós se realizaron 294 actuaciones inspectoras por este motivo. En este año, hasta el treinta y uno de agosto, ya llevamos realizadas 207 actuaciones.

Uno de los instrumentos más eficaces para garantizar la protección de los consumidores y usuarios es el muestreo y análisis para el control de la calidad y seguridad de los productos de consumo, al objeto de verificar el cumplimiento de los requisitos regulados con la legislación que deben cumplir los productos y que pudieran repercutir en el derecho de los consumidores y usuarios a la salud y seguridad y a la protección de sus legítimos intereses. En el año dos mil veintidós se efectuaron un total de 219 muestreos: productos alimenticios, 46 muestras; productos no alimenticios, 173. En total, 219.

Entre los productos alimenticios más muestreados se encuentran los aceites de oliva (aceite de oliva virgen y aceite de oliva virgen extra) con 14 muestreos, así como queso de oveja con 10 muestras y conservas de pescado con también 10 muestras.

En cuanto a los productos no alimenticios, destaca el muestreo de combustibles, con un total de 54 muestras, así como el de juguetes que se tomaron 35 muestras y 10 muestras de artículos de broma.

En el año dos mil veintitrés, hasta la finalización del mes de agosto, se han efectuado un total de 213 muestreos para su posterior análisis: 212 muestreos de productos alimenticios y 101 de productos no alimenticios. Entre los productos alimenticios más muestreados se encuentran nuevamente los aceites de oliva, con 18 muestreos, así como los vinos y licores, con 28 muestras. En cuanto a los productos no alimenticios, destaca el muestreo de combustible, así como el de productos de cuero y piel, y de juguetes y textiles.

Debido al riesgo para la salud y seguridad de los consumidores y usuarios que presentan algunos productos no alimenticios puestos a disposición, estos son notificados por la Red de Alerta de Productos No ali... Alimenticios, comúnmente llamada RAPNA, a fin de impedir, restringir o acompañar de condiciones específicas su comercialización y utilización. La comunicación de notificación de productos de consumo no alimenticios no seguros se realiza a través de niveles: a nivel comunitario, a través de RAPEX; a nivel nacional, a través de la Red de Alerta anteriormente mencionada, la RAPNA; y a nivel intraautonómico para la gestión de actuaciones y



adopción de medidas respecto de productos de consumo no alimenticios a los que se determine inseguros entre las Comunidades Autónomas.

En el año dos mil veintidós, desde la Comunidad Autónoma de Castilla y León se generaron un total de 23 notificaciones a la Red de Alerta. Los productos notificados por la Inspección de Consumo de Castilla y León a la Red de Alerta son variados, aunque son los juguetes los más notificados. En el año dos mil veintitrés, por su parte, se han realizado hasta la actualidad 7 notificaciones a la Red.

Además de lo anterior, se realizan actuaciones de localizar y retirar del mercado, por devolución a origen o por destrucción, todos aquellos productos notificados, tanto los correspondientes a notificaciones de tipo de Comunidades Autónomas como los notificados por la Unión Europea, generados en... en la Unión Europea -perdón-. En Castilla y León se han procedido a la retirada de 2.056 productos implicadas en estas notificaciones de Red de Alerta y hasta agosto del dos mil veintitrés ya se han retirado 1.661 productos.

La Inspección de Consumo efectuó actuaciones no programadas, entendiendo como tales las que han de ser realizadas de forma directa e inmediata, dentro del plazo establecido, motivadas por la comunicación efectuada ante una notificación con riesgo grave o con riesgo no grave. Las actuaciones tienen como finalidad la verificación del cumplimiento por los operadores de su obligación de no comercializar productos notificados y la adopción de medidas para evitar su comercialización. En el año dos mil veintidós se han realizado 1.883 actuaciones no programadas en el marco de la Red de Alerta.

Además de las actuaciones no programadas de vigilancia, la Inspección de Consumo efectúa de forma programada y regular actuaciones que tienen como finalidad la detección en el mercado de productos que se encuentran alertados, verificando, en su caso, la falta de cumplimiento por los distribuidores de su obligación de no comercializar productos inseguros, adoptando en este caso necesario medidas para evitar la comercialización. En el año dos mil veintidós se han realizado 1.010 actuaciones programadas en este sentido.

En la aplicación del Artículo 4 del Real Decreto de veintiséis de diciembre, sobre Seguridad General de los Productos, los productores, entre los que se incluyen los fabricantes e importadores, tienen el deber de poner en el mercado únicamente productos seguros. Asimismo, los distribuidores tienen el deber de distribuir solo productos seguros, por lo que no suministrarán productos cuando sepan, o deberían de saber, por la información que poseen y como profesionales, que no cumplen tal requisito.

Durante el dos mil veintidós se han recibido en Castilla y León 3 notificaciones de productores que no han precisado actuaciones inspectoras. No obstante, por la Inspección de Consumo se han realizado 7 actuaciones en relación con notificaciones de productores que se han remitido a otras Comunidades Autónomas.

En cola... en colaboración con el Servicio Exterior de Inspección y Vigilancia y Regulación de Comercio Exterior se han establecido mecanismos de colaboración entre autoridades aduaneras y las de control del mercado interior; en particular, respecto de aquellos productos procedentes de terceros países, como puedan comportar... que puedan comportar un riesgo grave para la seguridad de los consumidores o usuarios, conforme a las instrucciones elaboradas por la Dirección General



de Consumo del Ministerio, el Servicio de Vigilancia y de Control, etcétera, etcétera. Durante los meses de enero a agosto de dos mil veintitrés, ambos inclusive, se han realizado 10 actuaciones por notificaciones del SOIVRE.

El procedimiento sancionador surge como consecuencia del incumplimiento de la normativa vigente que se aplica a los productos que se ofrecen a los consumidores y a los servicios que se prestan a los mismos. La finalidad es restaurar un orden en el que los derechos de los consumidores queden suficientemente protegidos. En relación con los expedientes iniciados, según el tipo de infracción y la clase de producto y servicio, en el año dos mil veintidós se incoaron un total de 561 expedientes sancionadores y se impusieron multas por un importe total de 1.901.607.

Por último, para acabar, quiero indicar que... que, durante el segundo semestre del dos mil veintidós, la Comunidad de Castilla y León ostentó la representación de todas las Comunidades Autónomas en los asuntos de consumo de la formación de competitividad del Consejo de la Unión Europea. Durante este período, la Dirección General de Comercio y Consumo ha participado en los grupos de trabajo técnicos de protección e información de los consumidores, formando parte de la delegación española y ejerciendo la representación autonómica directa. Se ha participado así en la tramitación de cuatro proyectos normativos: el Reglamento de la Seguridad General de los Productos, la Directiva de créditos al consumo, la Directiva de empoderamiento de los consumidores para la transición ecológica y la Directiva de servicios financieros comercializados a distancia.

En definitiva, como puede producirse... como puede deducirse de lo expuesto, quiero destacar en esta comparecencia el elevado volumen de trabajo que se gestiona desde los órganos que integran la Administración de Consumo en Castilla y León para la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios de esta Comunidad. Con ello también quiero hacer un reconocimiento al esfuerzo que se realiza... que realizan las personas que... que prestan servicios en la misma.

A fin de potenciar el funcionamiento de este servicio público, está previsto realizar, a corto y medio plazo, distintas actuaciones de mejora en diversos ámbitos de gestión que paso a exponerles, significándoles que algunas de esas medidas ya están en proceso de implantación en esta fecha.

Así, en primer lugar, se han reestructurado los Servicios de Consumo, reorganizando sus funciones, y así, por primera vez en Castilla y León, se ha dotado a la Junta Arbitral de Consumo de una estructura singularizada de apoyo, cuya efectiva implantación permitirá mejorar los tiempos de resolución de las reclamaciones de arbitraje, cada vez, como han visto, más numerosas.

Hemos avanzado en transparencia con la publicación, en el portal de consumo de Castilla y León, del Plan Anual de Vigilancia y Control de Consumo y de todos los protocolos de actuación de la Inspección de Consumo, facilitando así la posibilidad de autoevaluación por parte de las empresas de Castilla y León.

Tenemos en proyecto la elaboración de normativa específica y, por ejemplo, puedo adelantarles que en fechas próximas iniciaremos la tramitación de un nuevo decreto de reclamaciones en materia de consumo. Es objeto de este decreto la eliminación de soporte físico de las reclamaciones en materia de consumo. Todo ello sin merma del derecho a reclamar por parte de los consumidores, ya que el empresario deberá facilitar en todo caso la presentación de la reclamación, pero sin necesidad



de contar con hojas específicas. Esto es coherente, además, con el avance de las tecnologías de la información.

Con todo lo que les he transmitido, quiero concluir esta intervención reiterando la importancia de la labor desarrollada en esta materia y poniendo en valor la actuación realizada por el personal dedicado a ello, especialmente la labor de los inspectores: una labor dura -la inspección no es agradable-, pero altamente gratificante y que cuenta con el reconocimiento social expresado en el agradecimiento que, día a día, podemos percibir. Muchas gracias.

#### EL VICEPRESIDENTE (SEÑOR BELTRÁN MARTÍN):

¿Algún grupo parlamentario desea que se suspenda la sesión por un tiempo de quince minutos? Pues, para fijar posiciones, formular preguntas o hacer observaciones, se procede a la apertura de un turno de los portavoces de los distintos grupos parlamentarios. En primer lugar, por el Grupo Parlamentario Vox Castilla y León, tiene la palabra, por un tiempo máximo de diez minutos, el procurador don Miguel Suárez Arca.

#### EL SEÑOR SUÁREZ ARCA:

Muchas gracias, señor vicepresidente. Señora Pettit, muchas gracias por su comparecencia y por el tiempo que está dedicando en estas Cortes para ponernos a todos los grupos parlamentarios en conocimiento de las actividades y trabajos llevados a cabo desde su Dirección General. Estas intervenciones para dar cuenta ante esta Cámara y someter las acciones del Gobierno al justo control parlamentario honran enormemente a la Consejería.

Ha compartido con nosotros datos muy interesantes de cómo han evolucionado, a lo largo del año dos mil veintidós y lo que va de este dos mil veintitrés, las políticas de la Consejería en materia de consumo. Una materia donde las prioridades de los consumidores han ido variando con el tiempo, como ha podido detallarnos en su exposición.

Especialmente importante es su apelación a los efectos de la implantación del comercio y la banca *on-line*, modelos que chocan frontalmente con nuestro modelo de comercio minorista y de servicios de cercanía, que es un modelo personal, que genera arraigo y comunidad en torno a unos intereses y necesidades comunes de la sociedad, y que, evidentemente, no interesan a quienes plantean el modelo de la aldea global y homogénea que se va implantando a pasos agigantados.

Ante todos estos cambios en el modelo de consumo, el trabajo de la Consejería para defender los derechos e intereses de los ciudadanos se vuelve cada vez más imperativo. Por todo esto, la necesidad de contar con el personal especializado y con las partidas presupuestarias destinadas a este servicio al ciudadano se tornan hoy en día esenciales.

Respecto de los datos que nos ha facilitado, son especialmente reseñables los referentes a la atención a las consultas de los consumidores. Se ha producido un incremento evidente en los últimos años, triplicando en dos mil veintidós las consultas de dos mil diecinueve. Este aumento, atendiendo a los datos presentados, tiene mucho que ver con las políticas arbitrarias y contraproducentes del Gobierno



central a lo largo de esta pasada legislatura en materia energética, copando más del 42 % de las consultas y evidenciando el desconcierto de los consumidores leoneses y castellanos en torno a las subidas de los costes de la energía, el modelo de franjas horarias o las restricciones totalmente desproporcionadas en el ámbito comercial.

Por otro lado, en cuanto a la colaboración con las Oficinas Municipales de Información a los Consumidores, cabe insistir en el necesario desarrollo de las competencias municipales a este respecto, atendiendo a la sostenibilidad de la Administración local impuesta por la Ley 27/2013, pero no teniendo por qué abandonarse, como da la sensación que se ha hecho en atención al Artículo 25 del Estatuto del Consumidor de Castilla y León.

En referencia a la colaboración con las asociaciones de consumidores, remarcar la importancia del asociacionismo civil para trasladar y dar cumplida atención a las necesidades de los ciudadanos. Obviamente, la gestión del Registro de Organizaciones de Consumidores es un paso necesario para la gestión de esta relación, por lo que consideramos una buena noticia tanto la presencia de 62 entidades inscritas en el Registro como las funciones realizadas en función de Secretaría del Consejo Castellano y Leonés de Consumidores y Usuarios.

Respecto de las actuaciones en materia de consumo, es importante poner en valor las actuaciones de la Consejería, tanto las que están dirigidas a la formación de escolares y profesionales y las referidas a los cambios respecto a la legislación de consumo.

Interesa detenerse también en algunos de los datos que nos ha expuesto. En primer lugar, la atención a las reclamaciones por las que se llevaron a cabo más de 1.000 actuaciones de inspección en dos mil veintidós o el crecimiento de las actividades de la Junta Arbitral, donde volvemos a encontrarnos un aumento de las reclamaciones respecto a las facturas de gas y luz, que parecería injustificado si no conociésemos las actuaciones del Gobierno nacional a lo largo de los últimos años en materia energética, en el idioma que todos entendemos: derribar presas cuando España pasa sed y derribar térmicas cuando España pasa frío; actuaciones todas ellas que tienen un evidente efecto pernicioso en la calidad de vida de los ciudadanos y un reflejo en las reclamaciones de los mismos a este respecto.

Las actuaciones del Servicio de Arbitraje a este... en este entorno han de ponerse especialmente en valor, debido a proporcionar un servicio gratuito y ágil a las partes involucradas, que alcanza tasas de cumplimiento del 100 %.

Respecto de las actuaciones en vigilancia y control en materia de consumo, me gustaría poner en valor la enorme diferencia que se puede apreciar entre las actividades desarrolladas por la Consejería y la actividad del Ministerio. Más de 3.500 actuaciones inspectoras por parte de la Consejería; participaciones en 3 campañas nacionales, que han dado como resultado 147 inspecciones frente a las 7 campañas regionales, que han dado casi 500 inspecciones como respuesta; campañas de vigilancia de los etiquetados; seguridad de juguetes; información precontractual; condiciones generales de contratación; información y procedimiento de contratación; financiación en prestación de servicios y suministros; etiquetado de neumáticos; etiquetado tanto de productos alimentarios como de productos no alimentarios; casi 300 actuaciones inspectoras por sospecha, tanto de productos alimenticios como de aquellos que no lo son.



Y es interesante contraponer todo esto a las actuaciones del Ministerio de Consumo, que no es más que una Dirección General desgajada *ad hoc* para dar cabida al comunista, el señor Garzón, en el Gobierno de España, y que, a lo largo de su estancia en el cargo, puede presumir de sus ataques demenciales al señor... al sector cárnico español, cuando se iba al diario *The Guardian* para hacer proelitismo de su causa política; su histórica huelga de juguetes, campaña en la que, aderezado de esa estética tan estalinista, tan de estilo orwelliano de 1984, el ministro trataba de adoctrinar a nuestros pequeños, de nuevo, y que nos dejó a todos con cara de no saber debajo de qué piedra podíamos escondernos para que no... no nos relacionasen con semejante majadero; o la única buena noticia que nos dio a todos los españoles, su dimisión el pasado veintinueve de junio, después de haberse pasado sin agenda desde el anterior mes de mayo: un verdadero servido... servidor público a la altura de sus adláteres del pasado en el este de Europa. Me imagino yo que en Europa, en esta Europa de hoy, le estarán esperando con los brazos abiertos de cara a las elecciones del próximo año y así podrá seguir demostrando su incompetencia, pero esta vez a nivel internacional.

Señora Pettit, las actuaciones de su directo... de su Dirección General, en relación a la vigilancia del mercado de la Red de Alerta de Productos No Alimenticios, las actuaciones motivadas por notificación de productores y distribuidores, la colaboración con el Servicio Oficial de Inspección, Vigilancia y Regulación del Comercio Exterior o las actividades referidas a los procedimientos sancionadores, podrían extender nuestra intervención durante mucho tiempo, por lo que no quiero más que repetir el agradecimiento de mi grupo parlamentario por su intervención y el tiempo que nos dedica en esta Cámara.

Y quiero terminar, como en su comparecencia del cinco de junio de este mismo año, en torno a la idea-fuerza de la necesidad de reconstruir las comunidades fuertes, donde los vecinos, los barrios, los pueblos y, en definitiva, lo nuestro, eso propio que nos hace sentir pertenecientes a un lugar, cobran una importancia capital, y el comercio y el consumo resurgen como la estructura vertebradora de esta sociedad, aportando una humanidad, una personalidad, que los nuevos modelos comerciales necesariamente niegan. Este es el *leitmotiv* que impulsa la acción de Vox a este respecto, y, por supuesto, también el que impulsa a la Consejería. Muchas gracias.

#### EL VICEPRESIDENTE (SEÑOR BELTRÁN MARTÍN):

Para fijar posiciones, formular preguntas o hacer observaciones, tiene la palabra, también por un tiempo máximo de diez minutos, por el Grupo Parlamentario Mixto, el procurador don Francisco Igea Arisqueta.

#### EL SEÑOR IGEA ARISQUETA:

Bien. Muchas gracias. Bienvenida de nuevo, señora Pettit. He de decir que le estoy cogiendo cariño. Es usted... la Dirección General de Comercio y Consumo es como la iglesia de Baler, son ustedes los últimos de Filipinas de esta Consejería sin cesar: 16 ceses y usted ahí sigue resistiendo. Hay que reconocerle, por lo menos, el valor.

Dicho esto, hay que decir que esto es a pesar de los resultados. Porque, oiga, mire, los resultados en comercio interior, comercio minorista, sabe usted que son los peores de todas las Comunidades Autónomas. Y hoy viene a hablarnos aquí de



consumo, un asunto importante. Y nos viene a hablar de consumo con más cifras, que yo le voy a repasar, sobre, por ejemplo, la Junta Arbitral de Consumo de Castilla y León, a la que usted ha hecho referencia extensa a lo largo de su intervención.

En el año dos mil veintiuno recibieron 2.500 solicitudes, en el dos mil veintidós, 2.984. Sin embargo, en dos mil veintiuno se resolvieron 2.636 y en dos mil veintidós 400 menos (2.270), lo que ha hecho que ustedes pasen de tener en trámite prácticamente 800 en dos mil veintiuno a ahora mismo a 1.105: es un incremento muy superior al 30 % de solicitudes en trámite sin resolver.

Sobre las actuaciones inspectoras, pues más o menos es lo mismo: han bajado 200, de 10.624 a 10.435, que es una diferencia poco apreciable en la que no insistiré.

Pero vamos al asunto del consumo y a algo que usted ha comentado y que, para poner los números encima de la mesa, yo creo que es el asunto más importante –también lo ha comentado el procurador de Vox; probablemente, no le va a dar la misma visión que le voy a dar yo–: sobre los suministros de electricidad, que han sufrido un incremento en las reclamaciones espectacular en el año dos mil veintidós; y cuando digo espectacular, digo que han pasado, contratación de suministros, de 179 a 669. Usted lo ha dicho: me parece que son más del 60 %, aproximadamente, entre gas y electricidad, las reclamaciones. Lo que quiere decir que es... en el servicio esencial, se ha producido un enorme incremento de reclamaciones; y un enorme incremento de reclamaciones que tiene la explicación, según el portavoz de Vox, en las acciones del Gobierno. Yo no voy a discutir. Yo le voy a contar, y me va a permitir que dedique dos minutos a contarle un caso particular, personal. Es una anécdota, pero creo que va a, en fin, simbolizar bien a lo que se enfrentan los consumidores en Castilla y León.

Sabe usted que hay prácticas que no están permitidas: el acoso telefónico... bueno, como todos los consumidores de esta Comunidad, yo he recibido unas cuantas llamadas. Y a propósito del suministro de electricidad, recibí 2,3,4 llamadas de una señora que me ofrecía un contrato. Me ofrecía un contrato y yo le dije, reiteradamente, que, si no me mandaba el contrato por escrito, yo no lo firmaría. Después de apelar al darwinismo, ¿verdad? –la buena señora me dijo que yo era un hombre sin evolucionar, que no accedía a las cosas por vía electrónica y telemática y tal; que le dije que, como captación de clientes, la estrategia era mejorable–, pues accedió a mandarme el contrato que me ofrecía. Y me voy a tomar dos minutos solo en leerle las condiciones económicas y el precio de la electricidad para que los ciudadanos de Castilla y León sepan de qué estamos hablando.

Mire. “Término de potencia punta: 32,478717 euros por kilovatio. Término de potencia: 5,293091. Término de energía: 0,18599. A los precios se añadirá el coste regulado asociado al mecanismo de financiación del bono social. Coste fijo por cliente –paréntesis– (comercialización) de 0,0367176 euros/día. Estos precios no incluyen el coste del mecanismo de ajuste de costes de producción, Real Decreto-ley 10/2022. Este concepto regulado se verá reflejado como un concepto de facturación adicional ‘tope precio de gas’ en la sección –comillas– “cargos normativos”. Se calculará multiplicando el consumo facturado por el coste horario del mecanismo publicado directamente... diariamente por OMIE, según el perfil inicial vigente de Red Eléctrica Española correspondiente a la tarifa de acceso del suministro. Este cargo normativo, afortunadamente, no aplica a Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla. A estos precios se les añadirá el IVA, el impuesto eléctrico (0,5 %), la energía reactiva o capacitiva y el resto de conceptos que factura... que corresponden a la facturación. Los períodos



referidos serán los establecidos en la Circular 3/2020. El término de potencia y el término de energía activa se mantendrán fijos durante 60 meses, sin perjuicio de su actualización según la variación correspondiente del IPC del uno de enero de cada año. Se repercutirán en cada momento las variaciones a la baja o al alza en las tarifas y peajes de acceso, cánones y en los valores regulados que puedan ser aprobados por la Administración para su aplicación durante la duración del contrato, tomando como base la Circular 3/2020 y el Real Decreto 148/2021. En cumplimiento de lo anterior, en el momento en que se realicen aportaciones al Fondo Nacional para la Sostenibilidad del Sistema Eléctrico, por las unidades de energía suministradas al cliente se repercutirán los costes indirectos correspondientes”.

Podría seguir así durante veinte minutos. ¿Y usted sabe lo que voy a pagar yo por la electricidad? Bueno, pues estos señores, el presidente de esta empresa los llamó “tontos”. Yo soy uno de ellos, evidentemente. Y espero que ustedes, en fin, sean capaces de descifrar en qué consiste esto.

Bien, pues usted lo ha dicho: las competencias en materia sancionadora son suyas. Y la pregunta es: ¿cuántos procesos sancionadores se han abierto? Porque usted ha dicho que se han hecho 561 expedientes y hay multas por valor de 1.000.000 en total. Pero a los suministradores de energía, ¿cuánto? Porque una multa grave, según la ley en Castilla y León, por una infracción grave –y entiendo que esto, hacerlo de manera reiterada es una infracción muy grave– porque incumple, le diré los preceptos: el Artículo 42, el uso de prácticas comerciales desleales, engañosas, por acción u omisión; en las agresivas, realizada antes, durante y después de una transacción comercial, siempre que afecten a consumidores y usuarios, la utilización de prácticas de oferta, promoción y publicidad engañosa.

¿Cuántas multas se han puesto a estas empresas? ¿Se han puesto alguna? Empresas que tienen hoy 2.500 millones de beneficios en el primer semestre, es decir, 5.000 millones de beneficios al año; sueldos en sus directivos de 13 millones de euros. ¿Y ustedes les han puesto alguna multa? ¿Han abierto algún expediente sancionador? Con todo este enorme número de reclamaciones, casi el 60 % de las reclamaciones a este respecto, ¿qué han hecho ustedes a ese respecto? Si es que algo han hecho; que entiendo yo que deberían de haberlo hecho.

Pero claro, si el total de las multas de Castilla y León no llega al 1.000.000 de euros en empresas que tienen 5.000 millones de euros de beneficios, es dudoso que vayan a cambiar sus prácticas. Y yo creo que esta Administración autonómica debería, si quiere de verdad luchar contra el maligno, como ha dicho el portavoz de Vox, y contra el horror de la regulación, utilizar las armas que tiene a su alcance; y las armas que tiene a su alcance, señora Pettit, son las suyas. Es usted quien tiene las competencias de consumo, es usted quien tiene la capacidad para sancionar.

Con lo cual, he de decirle que ardo en deseos de que me cuente cuántas, cuántas sanciones se han puesto a las empresas suministradoras de energía o de gas a lo largo del pasado año dos mil veintidós. Supongo que tendrá esos datos en su haber. Nada más. Muchas gracias.

#### EL PRESIDENTE (SEÑOR CARRERA NORIEGA):

Muchas gracias, señor Igea. Para fijar posiciones, formular preguntas o hacer observaciones, tiene la palabra, por un tiempo máximo de diez minutos, en nombre del Grupo Parlamentario UPL-Soria ¡Ya!, la procuradora doña Vanessa García Macarrón.



### LA SEÑORA GARCÍA MACARRÓN:

Gracias, presidente. Buenos días a todos. Bienvenida de nuevo, doña María Pettit, y gracias por su intervención. En cuanto a los datos que ha expuesto, me gustaría hacer una serie de consideraciones al respecto.

El Artículo 114 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea establece que la protección de los consumidores se basará en un nivel de protección elevado. Asimismo, el Artículo 169, enmarcado bajo el Título XV, relativo a esa protección a los consumidores, establece no solo las garantías de esos consumidores, sino que permite que a cada uno de los Estados miembros mantenga y adopte medidas todavía de mayor protección. Parece ser que, en cuanto a esta protección del consumidor, aquí no se le da la misma importancia que establece la Unión Europea. Y voy a poner un ejemplo.

El Informe relativo al Indicador de Confianza del Consumidor en Castilla y León, relativo a este último trimestre, establece –y cito literalmente– que “los consumidores son pesimistas respecto a la situación actual (77,4 puntos)”; y en cuanto a la situación económica de nuestra Comunidad, 72 puntos; de nuestros hogares, 79 puntos; y en cuanto al empleo, 81 puntos. Si bien han subido los indicadores respecto... respecto a trimestres anteriores, siguen siendo cifras mejorables.

Necesitamos estrategias que fomenten el consumo para fortalecer el tejido socioeconómico de nuestra Comunidad, así como dar garantías al consumidor para eliminar las reticencias a gastos que pudieran suponerle un endeudamiento. El sistema que tienen establecido desampara a consumidores vulnerables, como a los de la España vaciada que tanto abunda en Castilla y León. El mundo rural y las personas mayores, que son las que en su mayoría viven y consumen en él, no son precisamente objeto de una atención eficaz por parte de esta Dirección General.

Como respaldo, expondré nuevamente su Informe sobre el Indicador de Confianza del Consumidor. Si acudimos a la sección sobre los resultados por tamaño del municipio de residencia, se encabeza –y abro comillas– de la siguiente manera:

“El indicador de confianza del consumidor en el segundo trimestre de dos mil veintitrés se muestra pesimista en todos los hábitats, registrándose este mismo comportamiento en el indicador de situación actual. Además, la evolución negativa es mayor siempre en el entorno rural. En opinión de los consumidores de Castilla y León, los incrementos de precios serán mayores en el futuro, los tipos de interés serán mayores dentro de un año, las posibilidades de ahorro durante el próximo año crecen y serán inferiores... –perdón– creen que serán inferiores. Y respecto a las posibilidades de compra de bienes de consumo duradero, consideran que disminuirán dentro de un año”. Es decir, todas, valoraciones negativas.

Y es que la realidad del auténtico trabajo de campo en materia de protección al consumidor no se hace en las flamantes oficinas de la Dirección General, sino en las Secciones de Consumo de los Servicios Territoriales. Es allí donde acuden los ciudadanos a interponer sus reclamaciones y sus denuncias. Y he de decir que lo que allí sucede muchas veces no es lo más adecuado para la correcta protección de los derechos de los consumidores.

Se requiere que las Secciones de Consumo de los Servicios Territoriales puedan hacer algún tipo de mediación. Su función no puede limitarse exclusivamente a la de remitir a los consumidores al sistema arbitral de consumo o al sistema judicial.



Parece que los criterios de la Dirección General fueran los de quitarse de encima de alguna manera a los consumidores. Y en la inmensa mayoría de los casos en que se presenta una denuncia, muchas veces la Administración solo puede interponer una sanción al infractor en materia de consumo, sin que esta sanción suponga de verdad una protección efectiva para los derechos del consumidor. El hecho de sancionar a una empresa infractora no soluciona en ningún caso el problema que ha tenido el ciudadano consumidor. Necesitamos introducir un sistema que sea más participativo. Además, se necesita la introducción de un sistema en el que haya arbitraje de consumo en todas nuestras provincias. Me gustaría preguntarle por qué no hay arbitraje de consumo en la provincia de Soria. Lo que está generando, sin duda, que seamos unos ciudadanos no iguales a los demás.

Otro tema que me gustaría mencionar es el relativo a la toma de muestras. Estas se hacen, al menos las de la provincia de Soria, en un laboratorio en Madrid, el Centro de Investigación y Control de la Calidad. Y es curioso que, desde la Dirección General, observando la evolución del número de tomas de muestras que figuran en las Memorias de la Delegación Territorial de Soria, se autorizan cada vez menos tomas de muestras: en el año dos mil dieciséis, 61, y en el año dos mil veintidós, solo 19. Me gustaría que nos explicara el porqué de este motivo, de que cada vez se tomen menos muestras. Cuantas menos tomas de muestras se realizan, pues menos productos se retirarán del mercado por incumplir la normativa aplicable.

Además, en los productos alimenticios, las tomas de muestras las realizan Consumo y Sanidad, pero en el resto de productos solo Consumo. El programa de toma de muestras es muy pobre y desde su Dirección General deben impulsarlo.

En cuanto al laboratorio que utilizan de la Comunidad de Madrid, me gustaría que nos contara si tienen previsto la posibilidad, o estudiar la posibilidad, de dotar un laboratorio propio a Castilla y León. Otras Comunidades Autónomas, como Galicia y Cataluña, lo tienen y pensamos que sería razonable. Y, por supuesto, aún sería más razonable que este laboratorio estuviera descentralizado. O sea, no en Valladolid. Hemos de avanzar en una descentralización de esta Administración.

Por otro lado, en cuanto a los inspectores de consumo, si analizamos las relaciones de puestos de trabajo de todos los funcionarios de la Junta, quizá sean estos los que menos nivel y menos retribuciones tienen en comparación con el importante trabajo que realizan y con la responsabilidad que asumen. Un trabajo que en ocasiones resulta hasta peligroso y que supone un constante interactuar con el ciudadano. Parece razonable que en las nuevas relaciones de puestos de trabajo que se están preparando se mejoren estas condiciones, si lo que de verdad se busca es una mejora de las condiciones y de las prestaciones de este tipo de funcionarios.

Para finalizar, me gustaría hacer referencia al Programa Siglo, el programa con el que ustedes trabajan en la Dirección General de Consumo. ¿Tienen pensada su modernización? Porque se trata de un sistema absolutamente obsoleto a día de hoy y es necesario modernizarlo con urgencia. Me gustaría si tiene algún plan al respecto. Muchísimas gracias.

#### EL PRESIDENTE (SEÑOR CARRERA NORIEGA):

Muchas gracias, señora García Macarrón. Para fijar posiciones, formular preguntas o hacer observaciones, y por un tiempo máximo de diez minutos, tiene la palabra, por el Grupo Parlamentario Socialista, el procurador don Jesús Guerrero Arroyo.



### EL SEÑOR GUERRERO ARROYO:

Buenos días. Gracias, presidente. Bien, siguen ustedes con su dinámica de huida hacia adelante, sin tratar asuntos que están ahí desde hace meses: proposiciones no de ley, comparecencias... Y planteando comparecencias que pide Vox al peso, prácticamente a la semana. A veces uno no sabe tampoco para qué, porque, al fin y al cabo, el señor Suárez Arca, que es el que ha intervenido, tampoco ha agotado los diez minutos, ¿no? Si pide usted una comparecencia y los diez minutos que tiene de primera comparecencia está solo seis y medio, pues sinceramente esto lo que demuestra es que esto no tiene ningún interés para ustedes. Simplemente es ocupar un espacio de... de Comisión, una jornada de Comisión; sin más, ¿no?

Y también, por supuesto, para, cómo no, hacer Oposición al Gobierno nacional, atacar al Gobierno de España. La señora Pettit ha sido un poco más comedida; el señor Suárez Arca, ahí, con toda la carga, con los bulos de siempre, ¿no?; con los bulos de siempre. Y claro, poniendo la carga siempre en el tema de "¡cuántas reclamaciones sobre la energía! Porque la sociedad española está cabreada con el Gobierno por lo mal que gestiona la energía". Tan mal que el Sistema de Excepción Ibérica contribuye -fíjese, señor Suárez Arca y señora consejera- contribuye, contribuye a que España sea el país que menos inflación tiene de Europa, de la Unión Europea; y el que más crecimiento, según las previsiones de la Unión Europea. Algo tendrá que ver eso. Algo tendrá que ver eso.

¿Sus referencias? Orbán, Hungría: inflación 16,5 anual; 16,5. ¿Qué dirían ustedes si eso fuera la inflación de España? 8 veces más la inflación de su líder de la extrema derecha europea -Orbán, el amigo de Abascal, el amigo de ustedes- que España. ¡Tela!

Y si hablan ustedes de bulos sobre carne, creo que son ustedes los que deberían de cerrar un poco la boca, porque, al pedir que se quiten regulaciones y controles sanitarios en la ganadería de Castilla y León, han creado un problema reputacional a nuestra carne enorme, enorme, en contra de la ciencia, de los veterinarios y de los profesionales. Así que a ver qué decimos, que lo único que dicen es bulos.

Pero claro, plantean, como digo, este tipo de comparecencias simplemente para que el ínclito consejero no cumpla con su obligación y venga a dar explicaciones a esta Comisión compareci... compareciendo, como se le ha pedido desde hace meses por el Grupo Socialista, para que explique el destrozo que hace al diálogo social o por qué cesa constantemente a altos carlo... altos cargos... *[El orador muestra un documento]*.

### EL PRESIDENTE (SEÑOR CARRERA NORIEGA):

Señor Guerrero... *[murmullos]*... señor Guerrero, le rogaría que fuera a la cuestión. Estamos en la comparecencia de la Dirección General de Consumo. *[Murmullos]*. (Señor... señora Rubio, no está usted en el uso de la palabra). Le rogaría que se ciñera a la cuestión. Muchas gracias.

### EL SEÑOR GUERRERO ARROYO:

Muchas gracias, señor presidente. 16 cargos, una Consejería que va sin pollo... como pollo sin cabeza. Y su estrategia ya lo sabemos muy clara, ¿no?, la conocemos



todos: insultar a los agentes sociales cada vez que le ponen un micro en la boca para intentar tapar la inutilidad de la gestión, la inutilidad de la gestión de la Consejería, el sectarismo, el fanatismo de Vox, que es propio del partido... de un partido reaccionario.

Ayer se cumplían 50 años del golpe de Estado de Allende y el líder de extrema derecha de Chile, amigo personal de Abascal, el señor Kast, se felicitaba de ese golpe de Estado y de 3.000 asesinatos...

#### EL PRESIDENTE (SEÑOR CARRERA NORIEGA):

Señor Guerrero. Señor Guerrero, le he llamado por primera vez a la cuestión. Le voy a tener que llamar por segunda vez a la cuestión. No me gustaría llamarle por tercera vez a la cuestión porque le tendría que retirar el uso de la palabra, como usted sabe. Cíñase, por favor, a lo que es el tema de la comparecencia y no habrá ningún tipo de problema. Pero le ruego, por favor, que se ciña a la cuestión; por segunda vez. Muchas gracias.

#### EL SEÑOR GUERRERO ARROYO:

Yo me ciño en la medida que se ciñan los demás ponentes. Así de claro. Porque yo tengo una comparecencia preparada y estudiada, que la ha preparado el Grupo Socialista, hablando precisamente del asunto de la comparecencia. Pero si hablamos de otras cosas, hablamos de otras cosas.

#### EL PRESIDENTE (SEÑOR CARRERA NORIEGA):

Dudo mucho que el señor Orbán sea causa de la... o traiga causa de la que la cuestión. *[Murmullos]*.

#### EL SEÑOR GUERRERO ARROYO:

Bueno, ya lo sabemos que son ustedes más de Kast, el líder de la extrema derecha chilena.

Bien, llama la atención el motivo, como digo, de esta comparecencia, entre otras cosas porque la gestión, como hemos dicho, es nula. También hay que decir que la que había antes, con el Partido Popular y los anteriores gobernantes, tampoco ha hecho nada al respecto.

Desde que se aprobó el Estatuto del Consumidor en Castilla y León, en dos mil quince, prácticamente no se ha hecho nada. El Consejo Castellano y Leonés de Consumidores y Usuarios no ha sido renovado desde hace décadas, señora... señora directora general, desde hace décadas. Se rige por una norma del ochenta y siete, del ochenta y siete, que, hombre, requiere ya un retoque, si no un cambio o una actualización. Y no lo han convocado desde hace años. No han convocado el Consejo desde hace años. Es necesario, como digo, renovarlo; hacerlo, además, actualizando el Registro de Organizaciones de Consumidores y Usuarios de Castilla y León para que figuren asociaciones que tienen actividad real, porque están fosilizadas, esas sesenta y tantas que ha dicho, desde hace décadas: se mueren representantes en el Consejo de esas asociaciones y no se reponen. ¡Es que la biología tiene su efecto en estas cosas que no se mueven en décadas, señora... señora directora general!



Su inoperancia, también, ha provocado el cierre de Oficinas de Información al Consumidor. Usted ha dado una explicación. La otra es que ustedes no están apoyando para nada a los ayuntamientos. Ahora dice que van a empezar. ¡Ahora!, ahora van a empezar, dos mil veintitrés. Dice que es un proyecto que tienen ahora a futuro. ¡Pues estamos... estamos arreglaos!

Tampoco han sacado las subvenciones del año dos mil veintitrés. Las del dos mil veintidós, sí. Las de dos mil veintitrés, ¡estamos en septiembre! Claro, están ustedes mirando a ver cómo consiguen echar a alguna asociación, que no les gusta nada porque les lleva a los tribunales en alguna Comunidad Autónoma, porque está plagada de los amigos del señor Suárez, comunistas. Y claro... FACUA, ¿verdad? FACUA, no quieren darles ustedes un euro a FACUA, ¿verdad? Y, entonces, paralizan a todas las demás y fastidian a todas las demás. Así, por su sectarismo, simplemente por eso, por sectarismo. Porque son reaccionarios. Esa es la palabra. Esa es la palabra, ¿vale?

La realidad es que el programa de consumo nunca ha importado a la Junta. Esto, clarísimamente: son... tienen ustedes en el presupuesto 4.266.000 euros. El 93 % para Capítulo 1 (Personal) y 5 % para transferencias corrientes y de capital; 5 %. Bueno, bien. Pero claro, aquí yo tengo que dar las gracias a mi compañero, que es una biblioteca andante: nos recuerda que en el año dos mil once, en el año dos mil once había más presupuesto en este programa que 12 años después. Y en el año dos mil once –¡oh, casualidad!–, el consejero responsable, que pertenecía a la Consejería de Interior y Justicia, es... –era– es el actual presidente, señor Fernández Mañueco, gran gestor. Desde entonces y desde antes no se ha movido nada en consumo y lo que se ha hecho es perder, perder, presupuesto; perder presupuesto.

Mire, en esa época, con Mañueco al timón, en el anexo de personal se presupuestaban, en dos mil once, 91 funcionarios y 6 laborales. Ahora, hay 82 funcionarios y 5 laborales en el presupuesto de dos mil veintidós, con la prórroga del veintiuno. ¡Si se ha perdido el 10 % de funcionarios! Y en la relación de puestos de trabajo, el número de funcionarios que debería tener el Programa es de 106: 28 en Servicios Centrales, 78 en Servicios Territoriales. Usted ha hablado de algo más de 100, pero no llega a esa cifra. O sea que se presupuestan ahora 15 funcionarios menos de los que debería de haber, lo cual es una reducción del 15 %.

Y si materializamos un poco la labor de inspección material, hay 37 funcionarios frente a los cinco... 55 que debería de haber, según la relación de puestos de trabajo; falta la tercera parte, y por lo tanto se explica los ridículos resultados obtenidos en dos mil veintidós, que es lo que motiva la comparecencia, la explicación profusa que ha dado la señora directora general.

En la estadística de actuaciones inspectoras realizadas, nos encontramos con el hecho inédito en el mundo de la estadística de que las actuaciones de inspección por tipo de acta (10.435) no coinciden con las actuaciones de inspección por tipo de producto y provincia (10.412). Son sus datos. Es decir, en la misma página han desaparecido 23 actuaciones; en la misma página web de ustedes.

Pero es que, en el abortado Proyecto de Presupuestos del dos mil veintidós, tramitado hasta diciembre bien entrado, hasta que disolvió... se disolvieron las... las Cortes, el número de actuaciones inspectoras que estaban previstas era de 14.800, y en el Proyecto de Presupuestos para el dos mil veintitrés resulta que el número de



actuaciones inspectoras en dos mil veintidós había bajado a 7.100. ¿En qué quedamos? Esto es un baile de cifras. Es que ni un solo dato, ni un solo dato, señora consejera, es creíble de los que están en su web, en su información, y los que ha dicho aquí. Con lo cual, esto queda reflejado claramente: una gestión que es absolutamente inútil, nefasta y que es propia, lógicamente, de un consejero... -claro, usted, al fin y al cabo, la capacidad de decisión que tiene pues es la que es- de un consejero veleidoso, que cesa, pone, quita cada tarde que se levanta de la siesta. Así de claro. Eso sí, entre insulto e insulto a media ciudadanía, organizaciones e instituciones de toda España y de Castilla y León. De momento, nada más.

#### EL PRESIDENTE (SEÑOR CARRERA NORIEGA):

Pues muchas gracias, señor Guerrero. Finalmente, para fijar posiciones y formular preguntas o hacer observaciones, tiene la palabra, por un tiempo máximo de diez minutos, por el Grupo Parlamentario Popular, doña Paloma Vallejo Quevedo.

#### LA SEÑORA VALLEJO QUEVEDO:

Gracias. Gracias, presidente. Señorías, buenos días. Antes de agradecer la presencia de la directora general y antes de entrar en materia, si me lo permiten, desde el Grupo Parlamentario Popular queremos tener un emocionado recuerdo hacia todas las víctimas, todos los heridos, todos los fallecidos, todas las personas que en este momento están viviendo una situación límite en Marruecos y en Libia. Esperando y con el deseo de que la ayuda humanitaria llegue en la mayor cantidad posible y en la... lo antes posible. Y agradecer, por supuesto, la ayuda de los efectivos españoles desplazados.

Señora directora general de Comercio y Consumo, gracias por comparecer de nuevo ante esta Comisión y por su exposición. En la anterior nos informó sobre las distintas actuaciones en el ámbito del comercio y en esta sobre consumo. Aunque no tuve la oportunidad de escuchar presencialmente su anterior intervención, dado que me incorporo por primera vez como portavoz de mi grupo parlamentario en esta Comisión, a la que también se integran mis compañeros Elena, Pablo y Juan Jesús, y ya estaban David, Ramiro y Pedro, que sí estuvieron presentes.

Les decía, señorías, que entendemos que esta comparecencia sin duda es necesaria para conocer en su conjunto el apoyo que, desde la Consejería de Industria, Comercio y Turismo, desde la Junta de Castilla y León, se está prestando al comercio y a los consumidores. A la vista de las intervenciones efectuadas desde los distintos grupos parlamentarios, se puede llegar a la conclusión de que no hemos estado en la misma comparecencia y de que no ha comparecido la misma directora general. Pero queremos pensar que sí.

Y como queremos pensar que sí, señora Pettit, ha estructurado su intervención estableciendo y diferenciando claramente los bloques de actuación en materia de consumo, de forma que nos ha permitido conocer perfectamente el trabajo que desarrollan los 105 empleados públicos que defienden los intereses de los consumidores y usuarios. Y aprovechamos esta oportunidad para sumarnos a ese agradecimiento por el trabajo que vienen desarrollando.

Nos ha facilitado datos que entendemos son fundamentales porque no dan... no dejan lugar a dudas de la importancia que en nuestra Comunidad Autónoma dedica



a la protección de los consumidores. Como... como que presupuestariamente en el año dos mil veintitrés se cuente con un importe superior a los 4.000.000 de euros. Esto significa que con la información que facilita el propio Ministerio de Consumo, insisto, la información que facilita el propio Ministerio de Consumo, Castilla y León es la Comunidad que cuenta con mayor número de personas destinadas al control y la segunda en presupuesto. O lo que es lo mismo: Castilla y León, volviendo a insistir en que con los datos que facilita el propio Ministerio de Consumo, es la primera en protección por habitante y en presupuesto por habitante; algo que, a juzgar por las intervenciones que me han precedido, parece que algunos de los grupos parlamentarios consideran intrascendente o irrelevante.

Señora directora general, su exposición nos permite conocer el trabajo que vienen desarrollando. Aun así, desde el Grupo Parlamentario Popular nos gustaría incidir en algunos aspectos que entendemos son importantes y, si es posible, le vamos a realizar alguna pregunta que, si entiende que es demasiado concreta y no dispone de la información en este momento, pues usted viene a comparecer a este Parlamento con agrado y a los titulares de esta Comisión nos gusta conocer de primera mano las actuaciones que está realizando el Gobierno de la Junta de Castilla y León, pues podrá, si es posible, contestarlo en otra comparecencia.

De su intervención se desprende que tanto en las consultas formuladas por los consumidores como en la tramitación de las reclamaciones de consumo y en la Junta Arbitral de Consumo, además de haber crecido considerablemente el volumen de consultas, reclamaciones y laudos, sin duda por ese salto cualitativo y cuantitativo que ha supuesto la pandemia y que ha experimentado que el uso de los medios telemáticos y electrónicos hayan sido cambios que han facilitado el acceso de los consumidores, esta, sin duda, ha sido una importante apuesta desde su Consejería y en este ámbito, concretamente desde su Dirección General, es de justicia reconocer el esfuerzo que han realizado.

Se desprende de la información que nos ha facilitado que, en las consultas formuladas por los consumidores en la tramitación de las reclamaciones de consumo y en la Junta Arbitral de Consumo, crecen de forma exponencial las referidas a las facturas de la luz y del gas. Crecen de forma exponencial por encima de las de telefonía y telecomunicaciones, que anteriormente eran las más frecuentes.

Nos vamos a hacer ecos de ese bulo que aparece recogido en todos los medios de comunicación durante más de dos años, muy anterior a la invasión de Ucrania, en la que podemos leer todos los días: "la luz y el gas bate récord histórico en España". Recogemos ese bulo que se puede consultar durante más de dos años en todos los medios de comunicación, sin excepción. Nos encontramos con este bulo ante un Gobierno de España incapaz de controlar la subida energética.

Esta situación ha afectado, desgraciadamente, a las economías más débiles, a las personas, a las familias y muy especialmente a nuestros mayores. Facturas difíciles de leer, como son también difíciles de leer esos contratos eléctricos. Se necesita hacer un doble grado o varios másteres para poderlos entender.

Pero es que, además, estas facturas, que algunas de ellas suponen un coste exagerado y hay abusos de determinadas compañías eléctricas que realizan estimaciones muy por encima del consumo real, esta situación crea una situación de indefensión terrible, y crea una situación de indefensión terrible porque te cargan



en la cuenta, sin previo aviso, esa factura que no se ajusta al consumo real, lo que obliga a defenderse al consumidor, a realizar la oportuna reclamación, a esperar que sea debidamente atendida para que la compañía eléctrica efectúe la devolución del importe incobrado debidamente.

Pero es que estamos hablando en muchos casos de cantidades muy importantes. Podemos estar hablando de 400 euros, de 800 euros, de más de 1.000 euros. Y las economías débiles, esas personas, esas familias, esos pensionistas, pueden encontrarse, cuando les cargan una de estas facturas, su cuenta queda al descubierto, su cuenta queda en números rojos. Algo que, además de un perjuicio económico, supone un estrés emocional y una angustia que ni esas personas, ni esas familias, ni los pensionistas merecen.

Y lo que es peor, esta situación no lleva anudada ninguna indemnización por el perjuicio causado por el daño moral. Simplemente se limitan a devolver la cantidad indebidamente cobrada. Y yo, ante esta situación tan injusta, ante la indefensión creada a esas personas más vulnerables –no me agrada utilizar este término, pero a veces es el que mejor se entiende–, en definitiva, ante esa situación, nos gustaría que, si es posible, nos informase de si en esas reclamaciones, de si en esos laudos arbitrales se está contemplando esta situación o si, muy al contrario, estamos hablando de una competencia de ámbito estatal.

Señora directora general, las enormes ventajas que ofrecen los laudos arbitrales, por su gratuidad y su agilidad con respecto a la justicia ordinaria, parece que invita a que se difunda su utilidad, en definitiva, a poder dar mayor visibilidad a las juntas arbitrales. Y quizás una vida... una vía pueda ser esa mayor colaboración que nos ha anunciado con las 19 OMIC (Oficinas de Información al Consumidor) con la que cuentan nuestros ayuntamientos, esa mayor colaboración que nos parece, desde luego, un acierto.

Desde el Grupo Parlamentario Popular entendemos que es esencial la formación. Nos ha comentado que se actualiza la formación del personal, pero también, como es lógico, se dan cursos de formación a los escolares. Nos gustaría saber si se están impartiendo cursos o si está previsto impartir cursos sobre algo que entendemos es fundamental, como es el consumo responsable. El consumo responsable en una doble vertiente.

Por un lado, un consumo responsable sabiendo lo que compran, leyendo bien una etiqueta. Vemos cómo podemos estar adquiriendo productos extracomunitarios –y voy a dar un ejemplo claro y concreto para evitar cualquier tipo de confusión–, podemos estar comprando productos extracomunitarios, como puede ser la miel, a precios muy por debajo de mercado, de una calidad muy inferior, que hundan nuestro mercado nacional, que perjudican a nuestros apicultores y que merman esa apuesta por el mundo rural. Tenemos que saber lo que compramos, si es de buena calidad y si nos conviene y nos interesa apostar por nuestros productos.

Y una segunda vertiente de ese consumo responsable para nuestros escolares es evitar que caigan en ese consumismo absurdo de comprar por comprar, sin pensar, algo que hacemos también los adultos. Llevamos... Llegamos a comprar incluso prendas que retiramos sin que las hayamos llegado a usar.

Esta pregunta de los cursos de formación responsable la anudamos a esa campaña autonómica que nos ha anunciado, tan novedosa, para el cumplimiento de la



calidad ambiental de determinados productos; productos que pueden afectar a la calidad ambiental y que, en definitiva, ayudan a prevenir esa excesiva generación de residuos que tan perjudicial es para nuestro ambiente. De momento, en esta primera intervención, nada más. Y muchas gracias.

#### EL PRESIDENTE (SEÑOR CARRERA NORIEGA):

Muchas gracias, señora Vallejo. Para contestar a las diferentes intervenciones de los grupos parlamentarios, tiene la palabra una vez más la señora directora general de Comercio y de Consumo.

#### LA DIRECTORA GENERAL DE COMERCIO Y CONSUMO (SEÑORA PETTIT):

Bueno, muchas gracias. Con respecto a... contestando al señor Igea, la verdad es que el tema de las sanciones eléctricas -tengo el dato-, se han... en el año veintidós, se han hecho 23 expedientes por una... un total de 108.702. Es verdad que no tengo en este momento el... el detalle técnico de cada una de ellas, pero bueno, si nos pueden formular una pregunta por escrito, se lo puedo deta... detallar, valga la redundancia, en detalle, ¿vale? Con lo cual...

Es verdad, y también le estoy... le tengo que decir que, con respecto a la energía, tiene un carácter sectorial. Vamos a ver, el marco regulatorio del mercado eléctrico o del gas, que incide -y es que tiene usted toda la razón- en las economías domésticas, está siendo objeto de una regulación específica por parte del Gobierno de la Nación, sin que la Comunidad pueda dictar normativa al respecto.

Desde la Dirección General no podemos intervenir en precios ni en otras cosas. Nuestra labor fundamental es que el mercado cumpla la normativa. Vigilamos que... que, amparados por esta subida de precios, las empresas no puedan o realizar modificaciones en los contratos o cláusulas abusivas. Y es lo que le puedo decir. Pero vamos, que sí que se han hecho sanciones en el año dos mil veintidós a 23 expedientes abiertos por esta cantidad.

Señora García Macarrón, perdón que antes no lo había saludado porque como está ahí no me había fijado que estaba. Buenos días. Espero que esté bien de... Bueno, gracias por... por... por intervenir y por estar aquí acompañándonos. Nuestro sistema arbitral es regional; entonces, en este caso, es lo que le puedo decir.

Las muestras -luego voy a entrar un poco más en detalle-, las muestras que se toman es el laboratorio el que marca el número de muestras que admite. Es más, no el laboratorio, pero sí el tema de muestras depende directamente de las acciones que impone o que nos... las directrices que nos manda el Ministerio de Consumo. O sea, nosotros podríamos hacer más y nos gustaría hacer más.

Con respecto al... al laboratorio propio, la verdad es que lo valoraremos, porque sí que nos encantaría tener un laboratorio propio. Contamos con los presupuestos que tenemos, pero bueno es... la verdad es que es una buena iniciativa y... y lo... y lo valoraremos.

Con respecto en la modernización, desde hace dos años, estamos trabajando con una nueva aplicación que se llama INCONET, que el... como... como antes digo, como se está trabajando en ello, una vez que lo tengamos le podemos dar toda... o podremos dar toda la información.



Perdóneme una cosa, señor Igea: no sé qué dato es, que es que a lo mejor lo he dicho yo mal, pero son 2.770. No sé, en el año dos mil veintidós. Entonces, a lo mejor el dato lo tengo yo mal; si luego me lo... me lo vuelve a confirmar otra vez, le digo.

Perdone, señora García Macarrón. Con respecto... tiene usted toda la razón, con respecto a... a la Inspección de Consumo. Esta Consejería está comprometida en alcanzar el mayor nivel de protección a los derechos de los ciudadanos. Para lograrlo, sabemos que es imprescindible contar con un Cuerpo de Inspección que en el desarrollo de sus funciones cuenten con la mejor formación y estén dotados de herramientas que les permitan ejercer, efectuar su labor.

También sabemos de la importancia de disponer de un número suficiente de inspectores en todas las provincias, que determinados puestos de trabajo cuenten con personal que tenga experiencia y especialización. En este sentido, se van a incorporar 14 nuevos inspectores.

¿Qué es lo que hemos hecho? Se ha normalizado, mediante procedimientos, distintas actuaciones de Inspección, que se elabora con carácter anual una planificación. Hemos intensificado la formación mediante cursos.

Respecto a la cuestión de la subida salarial de este cuerpo y su equiparación a otros puestos similares, desde la Consejería se propuso a Función Pública y Presupuestos el reconocimiento salarial de este colectivo, y, tras las primeras reuniones de trabajo con los sindicatos, desde la Consejería se ha vuelto a solicitar la homologa... la homologación salarial de este cuerpo con otros similares; por lo que, desde mi ámbito competencial, esto es lo que le puedo ofrecer... informar en este momento. Sí que es verdad que... que se han mantenido varias reuniones con los sindicatos y que la Consejería ha propuesto y ha vuelto a proponer a Función Pública y a Presupuestos el reconocimiento.

Los medios humanos en la actualidad, las plazas cubiertas de inspector de consumo, en Ávila hay 3; en Burgos hay 4; en León hay 6; en Palencia hay 3; en Salamanca hay 4; en Segovia hay 3; en Soria, 1 -es verdad que nos cuesta Soria, hay que reconocerlo, pero estamos trabajando en ello-; en Valladolid hay 7; en Zamora hay 2. En total, 33; más los 14 nuevos inspectores, que es un 50 % más de lo que había, que se incorporarán a finales de este año. Las listas ya están publicadas. O sea, esto... se terminó el proceso de... en julio.

Además del personal inspector, como usted muy bien dice, la importancia de las Secciones de Consumo Territoriales, que... en la provincia de Ávila... que cuentan con personal auxiliar laboral y jefes de Sección, aparte de los... de los inspectores de consumo, en Ávila hay 5 personas; en Burgos hay 3; en León hay 6; en Palencia hay 3; en Salamanca hay 8; en Segovia hay 4; en Soria hay 3; en Valladolid hay 4; y en Zamora hay 4. En total, 40 personas más.

Los servicios que cubre la Dirección General de Comercio cuenta también con dos servicios de competencias en materia de consumo, que es el Servicio de Vigilancia y Control de Consumo y el Servicio de Atención Integral de Consumo. En total hay 18 personas.

De esta forma, podemos decir que la Administración de la Comunidad de Castilla y León, en relación con la inspección y atención integral de consumo, hay 91 empleos públicos, más los 14 que se van a incorporar serán 105 personas.



Como muy bien decía... se especificaba antes, es el Ministerio de Consumo, el Ministerio de Consumo, el que dice en sus ratios que somos la Comunidad que más personal tiene dedicada a consumo y somos la segunda Comunidad en presupuesto, por detrás de Andalucía. Y eso lo dice el Ministerio de Consumo.

Pero, aun así, seguiremos avanzando porque vemos que para nosotros es importante el... las inspecciones y el personal En este... en este... Hablaría de medios materiales que hemos implementado, pero bueno, son otras cuestiones.

Con respecto a los cursos de formación para Inspección de Consumo, es fundamental para nosotros –es más, este año se han ampliado– no solo para... para las personas de Consumo, de la propia Administración pública, sino para... para otras... implicados a la hora de la protección, de la información. Entonces, en el año dos mil veintidós, se han realizado seis cursos de formación.

Se ha programado... se está haciendo un esfuerzo importante en este sentido; en el año dos mil veintitrés, se han programado, concretamente con la Escuela de Administración Pública de Castilla y León, un... varias actividades: una, de procedimientos de trabajo de la Inspección de Consumo, que ya llevamos dos ediciones; una, de procedimiento arbitral, de Arbitraje de Consumo; uno, de Inspección de Consumo en relación con las prácticas comerciales desleales y cláusulas abusivas en los contratos de los consumidores –dos cursos ya se llevan haciendo este año–; y el Ejercicio de la potestad inspectora y sancionadora en materia de consumo en Castilla y León (también se llevan dos ediciones en este... en este caso). Para nosotros, la formación específica en Inspección de Consumo, para los profesionales, es un pilar fundamental para garantizar el servicio público de calidad a los ciudadanos y proteger sus derechos.

Con respecto a temas de consumo que me ha mencionado, a ver, nuestras competencias en esta materia son la vigilancia y el control, y las reclamaciones y la información del consumidor. Es verdad que me está comentando temas de consumidores, preocupaciones de los consumidores a nivel del incremento y tal y cual, pero eso entraría más en la materia de comercio con los planes que estamos realizando, por ejemplo, de bonos, de fomento al consumo, que ayudan tanto a los comerciantes como a las personas que en este momento pues están pasando una... en este momento, una dificultad económica y esto pues les puede ayudar, ¿vale? De todas maneras, como siempre, gracias por sus aportaciones.

Señor Herrero, gracias. La verdad es que yo, desde la Dirección General de Comercio y Consumo, la mitad de su intervención he podido tomar pocas notas porque ha estado hablando de temas generales, tanto de Vox a nivel nacional o internacional, dirigido directamente al señor Suárez Arca; temas dirigidos al consejero de Industria, Comercio y Empleo que a mí pues no me atañen. Los despidos o los cambios yo no creo que sean despidos, sino hay movimientos, pero los hay en todas las Consejerías. Pero no soy yo quién para valorarlo. Desgraciadamente, no lo puedo... Lo que sí que le voy a informar son de temas que ha incidido directamente de... de Industria.

Claro que la... Yo no sé, su compañero, que está siempre muy pendiente del... de los papeles y de las cosas que tenemos en esta mesa... *[Murmullos]*.

**EL SECRETARIO (SEÑOR MARTÍN MARTÍNEZ):**

*[Intervención sin micrófono].*



LA DIRECTORA GENERAL DE COMERCIO Y CONSUMO (SEÑORA PETTIT):  
Bueno, porque usted le ha dado... le ha pasado la información.

EL SECRETARIO (SEÑOR MARTÍN MARTÍNEZ):  
*[Intervención sin micrófono].*

LA DIRECTORA GENERAL DE COMERCIO Y CONSUMO (SEÑORA PETTIT):  
Bueno, pero yo, en este momento, estoy...

EL SECRETARIO (SEÑOR MARTÍN MARTÍNEZ):  
*[Intervención sin micrófono].*

LA DIRECTORA GENERAL DE COMERCIO Y (SEÑORA PETTIT):  
Bueno, pero le ha pasado información...

EL PRESIDENTE (SEÑOR CARRERA NORIEGA):  
Señora directora general, cíñase a su intervención.

LA DIRECTORA GENERAL DE COMERCIO Y CONSUMO (SEÑORA PETTIT):  
Sí, sí, perdón, sí. *[Murmillos]*. Sí, sí. No, no, que yo no he dicho nada, que no... que no... disculpe.

EL PRESIDENTE (SEÑOR CARRERA NORIEGA):  
Disculpe. Disculpe. Disculpe. Disculpen un segundo, señora dire... Señor secretario, por favor, mantengamos las formas y el respeto debido, máxime siendo miembro de la Mesa, hacia la interviniente. *[Murmillos]*. Por favor, señor secretario. Señor secretario, le ruego... le ruego que mantengamos las formas adecuadas. Lo mismo que la señora directora general tiene que hacer su intervención, le ruego que mantengamos las formas. No vayamos a hacer una polémica de algo que no tiene ningún sentido.

LA DIRECTORA GENERAL DE COMERCIO Y CONSUMO (SEÑORA PETTIT):  
Bueno...

EL PRESIDENTE (SEÑOR CARRERA NORIEGA):  
Señora directora general, continúe.

LA DIRECTORA GENERAL DE COMERCIO Y CONSUMO (SEÑORA PETTIT):  
Perdón, me disculpo. Se tienen que dar cuenta que yo no tengo experiencia, tanta experiencia como ustedes, en esto que yo vengo a transmitir. Le he nombrado porque su compañero le ha nombrado, pero me disculpo si no es el caso.

Señor Herrero... *[Murmillos]*.



EL PRESIDENTE (SEÑOR CARRERA NORIEGA):

Guerrero, Guerrero.

LA DIRECTORA GENERAL DE COMERCIO Y CONSUMO (SEÑORA PETTIT):

¡Ah, Guerrero! Perdóneme, perdóneme, perdóneme. Discúlpeme, señor Guerrero.

En Consumo, la labor principal es de personal. Con lo cual, como he comentado, tanto las funciones que hacemos de vigilancia y control y todo el sistema arbitral de reclamaciones lo gestionan personas. Con lo cual, es normal que el presupuesto, mayoritariamente, sea en el Capítulo 1.

Yo he venido a hablar del... del año veintidós y es -creo que le he pasado los datos de todo lo que se está realizando- y sí que pediría respeto para todo el personal que integra el área de Consumo de la Junta de Castilla y León, de estas 105 personas y otras personas involucradas con la realización de su trabajo. Esto de que no se ha hecho nada, cuando creo que vengo con datos exactos de intervención, de procedimientos y de cosas que se han hecho. Si ustedes quieren que se aumente, que les dé más detalle de todas las acciones, estaremos encantados. Pueden formular una pregunta escrita, que desde la Dirección General no tendremos problema en resolver, pero sí que pido respeto para el trabajo que se está haciendo por parte de todo el personal.

Con respecto al Consejo de Consumo, la Dirección General solo ejerce funciones de Secretaría en este Consejo. Entonces, sí que es verdad que lleva... es un Consejo que lleva mucho tiempo y que nosotros hemos propuesto en el calendario normativo de la Consejería la modificación; y que implica la renovación de todos los miembros. Lo que sí que me gustaría es que parece que ustedes meten todo en el mismo saco con el tema de los sindicatos y de... y está hablando del... del consejero en este... y del diálogo social. No es la materia que a mí me atañe, pero sí que decirle que nosotros en este Consejo somos... simplemente, realizamos funciones de Secretaría.

Señora Vallejo, gracias por sus aportaciones. Ha tomado... me ha comentado dos temas muy específicos que nos... nos... tenemos especial interés, tanto me ha hablado del arbitraje de consumo y la tercera edad y el tema de formación en los colegios. Dos temas que sí que valoramos muy interesantes en la Dirección General.

Con respecto al arbitraje de consumo y la tercera edad -y otras, no solo la tercera edad, sino otras personas en situación de exclusión u otras...- el arbitraje es un servicio público que se presta desde la Administración para la defensa de los derechos e intereses de los consumidores, especialmente los más vulnerables y en especial relevancia el colectivo de la tercera edad, ya que les permite resolver con carácter ágil y fácil conflictos de consumo que les afectan, sin coste alguno para ellos y sin necesidad de acudir a la vida... a la vía judicial.

Uno de los colectivos más vulnerables ante las técnicas comerciales que desarrollan las empresas comercializadoras de los suministros básicos de luz y de gas es el colectivo de la tercera edad. Y de ahí, los datos que nosotros tenemos de registro así es.



En esta situación, los consumidores de mayor edad en ocasiones presentan mayores dificultades para acceder a la información precontractual que necesitan para poder contratar con seguridad y un buen precio. De hecho, desde el servicio de información a los consumidores, se observa que son muy frecuentes las consultas referidas tanto a los contratos de luz, de gas realizados vía telefónica por personas... bueno, con campañas muy radicales y muy directas.

Ante estas situaciones de conflicto, el arbitraje de consumo permite que este colectivo pueda ejercer de forma sencilla la defensa de sus derechos. Antes he comentado en la... en la intervención que no todo es vía telemática y no todo es por ordenador o nuevas tecnologías. Tenemos un teléfono de atención al usuario. Eso se sigue manteniendo. Tenemos... pidiendo cita, pueden venir presencialmente a la Dirección General a tratar cualquier tema de consumo. El... es con cita. Somos... el tema presencial para nosotros, para estos colectivos es fundamental, aparte de *on-line* y otros mecanismos.

El procedimiento arbitral es totalmente gratuita. Se inicia la presentación con un simple escrito en cualquier Registro público o viniendo, como bien digo, a la Dirección General. Se solicita al reclamante de la empresa toda la documentación que sea necesaria para poder resolver el conflicto de consumo con el correspondiente laudo, que es de obligatorio cumplimiento en ambas partes. Hacemos laudos que son ejecutivos, y la ejecución corresponde a la jurisdicción ordinaria.

El período medio de resolución mediante laudo es de dos meses y estamos trabajando en nuestra Junta Arbitral para reducir este... este tiempo, aunque la legislación establece como máximo tres meses.

Hay un tema que usted ha comentado: decirle que no se suelen solicitar los daños morales, pero, si se solicitan y se prueban en los laudos, sí que podrían incluirse, ¿vale?

Con respecto al tema de la formación en escolares en materia de consumo, una de las claves de la defensa de los consumidores está en la formación de los mismos. Antes hemos hablado de la formación de los profesionales, pero es muy importante, entendemos que es necesario, iniciar esta educación de los consumidores ya en la edad escolar, colaborando con los centros educativos en la realización de programas de formación sobre consumo.

La Comunidad de Castilla y León organiza cada año, coincidiendo con el curso escolar y con la colaboración de la Administración educativa, un concurso escolar llamado "Consumópolis", que goza de gran aceptación en la comunidad educativa, con el cual los alumnos, en un entorno lúdico, obtienen formación de cómo realizar los actos de consumo de forma consciente, responsable y respetuosa del medio ambiente. Estos cursos se realizan entre los... las edades comprendidas entre los 11 y los 16 años, tanto en Educación Primaria como Educación Secundaria Obligatoria y Formación Profesional Básica. Son muchos los alumnos de Castilla y León que han participado en este programa, pero nosotros seguiremos avanzando para que cada vez llegue a más alumnos.

La formación específica abarca desde la lectura del etiquetado al ahorro energético. Es muy interesante, como usted bien dice, el tema de la miel y otros productos, que sepan diferenciar entre los productos que se producen y son... y se hacen en España de productos que son en el extranjero. También el... el... el ahorro



energético, el fomento del consumo en el comercio más próximo para minimizar el impacto ambiental y potenciar la... pues el consumo en las tiendas de sus localidades, el consumo de alimentos saludables, la utilización de internet, etcétera.

El tema sobre el que se trabajó el año pasado fue el consumo circular y responsable, y el concurso correspondiente a este año escolar, que se iniciará el próximo dos de octubre, el título es "Súmate a la energía responsable". Muchas gracias.

#### EL PRESIDENTE (SEÑOR CARRERA NORIEGA):

Muchas gracias, señora directora general. Abrimos, a continuación, un turno de réplica en el que intervendrán los diferentes grupos. En primer lugar, por el Grupo Parlamentario Vox Castilla y León, y por un tiempo máximo de cinco minutos, tiene la palabra el procurador don Miguel Suárez Arca.

#### EL SEÑOR SUÁREZ ARCA:

Gracias, señor presidente. En primer lugar, quiero unirme al apoyo mostrado por la señora Vallejo ante la circunstancia, la terrible tragedia sufrida en tierras marroquíes en las últimas fechas y, además, añadir el apoyo que creo que mostraremos todos a los trabajos que la Unidad Militar de Emergencia está realizando ante esta... ante esta catástrofe.

Gracias, señora Pettit, por todas las respuestas que ha ido dando, concretamente a todas las preguntas de los grupos parlamentarios. Yo creo que esta es la virtud de poder traer estas cuestiones aquí. Veo en ocasiones ciertas contradicciones entre el que no se tiene control parlamentario de las acciones de Gobierno y, cuando ese control parlamentario viene, pues en este caso solicitado por el Grupo Parlamentario Vox Castilla y León, se critica que en este caso se haga. Parece extremadamente llamativo.

Por otra parte, enhorabuena, señor Guerrero, ha sido usted capaz de hablar diez minutos seguidos, aunque haya tenido que irse por los cerros de Úbeda para alcanzar tamaña hazaña. Pero yo creo que es interesante haber sido capaz de conseguir ese mérito.

Decirle que la concreción es una virtud, aunque por deformación profesional algunos creen que tienen que rellenar los discursos de palabras vacías en las que no dicen nada.

Y también recordarle que la ciencia no necesita que crean en ella. La ciencia, precisamente, demuestra sus hipótesis. No es un dogma de fe, es una de las ventajas que tiene.

Aparte de todo esto, es lógico que la directora general no muestre la misma vehemencia en sus intervenciones que la que puede mostrar un parlamentario, como es mi caso, dado que yo soy un parlamentario que está en el juego político y la directora general no debería entrar en ese juego político, sino que debería mostrar los datos, que es para lo que le hemos pedido que venga aquí.

Y respecto a lo de que somos una fuerza reaccionaria, si es para reaccionar contra ustedes, sí, por supuesto. Y yo entiendo que las declaraciones de su ministro de Consumo al Gobierno de la Nación no les gusten; a mí tampoco me gustan. Y que les avergüencen porque un ministro de Consumo que se va al diario *The Guardian* a



decir que comer menos carne jugará un papel clave en ayudar a España a mitigar los efectos de la emergencia climática es una absoluta vergüenza.

Y convendrá conmigo en que tiene más que ver la actitud del ministro de Consumo o las actitudes del Gobierno .....

**EL PRESIDENTE (SEÑOR CARRERA NORIEGA):**

Señor Suárez Arca, por favor, le llamo a la cuestión.

**EL SEÑOR SUÁREZ ARCA:**

... de España. Por supuesto, señor...

**EL PRESIDENTE (SEÑOR CARRERA NORIEGA):**

Vayamos a responder a la directora general.

**EL SEÑOR SUÁREZ ARCA:**

Por supuesto, señor presidente. Simplemente decirle que convendremos todos que tiene más que ver las actitudes del ministro de Consumo o las actitudes del Gobierno de España en materia energética respecto después a las quejas que se han manifestado aquí, referentes a la materia energética, que las actitudes que haya podido tener el señor Kast o el señor Orbán en su política nacional. No le veo mucho, pero bueno, me deslumbra su capacidad de razonamiento: me siento casi como un conejillo en una carretera.

Respecto a las declaraciones del señor Igea, simplemente decirle que tiene toda la razón, tiene toda la razón en ese tipo de contratos. Imagínense, además, que se hubiese dado el caso de que en este caso no hubiese sido una persona con la preparación que usted tiene, que es alta, es elevada y es capaz por lo menos de enfrentar contratos como este y ver además las incongruencias que se presentan. Pero sabe tan bien como yo que las condiciones legales para establecer esos contratos en los términos que se establecen no dependen de la Consejería de Industria, no dependen de la Comunidad Autónoma, sino que dependen del Gobierno central.

Además, lo interesante es ver que se ha producido un enorme crecimiento en las quejas referentes a estos contratos, en las quejas referentes a... a la materia energética y apreciar o intentar encontrar cuál es la diferencia que radica desde dos mil veintiuno hasta ahora. Porque esos contratos, y usted lo sabe igual que yo, en dos mil veintiuno ya existían, por desgracia para todos los españoles, y existían también antes contratos de suministros donde ningún ciudadano corriente sería capaz de entender qué es lo que está pagando y qué es lo que no está pagando. Por lo tanto, le doy toda la razón a ese respecto.

Y ya sabe que el maligno es sibilino, señor Igea, pero no creo que ni usted, ni yo, ni ninguno de los que estamos en esta sala tenemos como misión perseguir al maligno en este caso.

Por lo tanto, señora Pettit, muchas gracias por su intervención. Muchas gracias por venir a dar cuentas a esta Cámara sobre las actuaciones de su Dirección General, y espero que la podamos seguir viendo en el futuro, porque, al final, gran parte



de la labor ejecutiva del Gobierno es también dar cuentas ante los parlamentarios de esta Cámara, que tenemos la función de controlar su actuación, no solo ante el grupo que ha solicitado su intervención, sino ante todos los grupos, como hemos podido ver en esta comparecencia. Muchas gracias.

#### EL PRESIDENTE (SEÑOR CARRERA NORIEGA):

Muchas gracias, señor Suárez Arca. A continuación, y por un tiempo máximo de cinco minutos, tiene la palabra, por el Grupo Parlamentario Mixto, el señor don Francisco Igea Arisqueta.

#### EL SEÑOR IGEA ARISQUETA:

Muchas gracias, señor presidente. Efectivamente, es de agradecer que los miembros del Gobierno acudan a las sesiones de control. Es más de agradecer si lo hicieran alguna vez cuando se lo pedimos el resto de los grupos. ¡Claro!, que lo que es un poco asimétrico, ¿verdad?, es que al toque de cornetín del señor Suárez Arca se venga a golpe de caballo, ¿verdad?, y a los demás tarden meses o años en comparecer. Así que, claro, que el control del Gobierno lo dirija el propio grupo del Gobierno no deja de ser otra peculiaridad de nuestro Parlamento, ¿eh?, porque aquí quien dice quién viene o quién no viene no es el Parlamento, sino el propio Gobierno.

Dicho esto, efectivamente, ustedes han puesto 23 expedientes de 660 reclamaciones -670-, se han abierto 23 a compañías de suministro eléctrico, con unas multas de total de 108.000 euros, si yo no le he cogido mal el dato. Bueno, esta es la demostración palmaria de cómo se trata a los grandes en este Gobierno. Un millón total de multas, un millón y pico ha dicho usted. Más del 60 % de las quejas... del 50 % son de compañías de suministro. Probablemente, el asunto más grave, más oneroso para la población: así lo viven los ciudadanos y así lo reflejan las quejas. Usted ha dicho: son el 50 % de las reclamaciones y no llega ni al 10 % de las multas. ¿No encuentra un desajuste en esto? ¿No encuentra que si en más del 50 % -mucho más, seguro, en cantidad- son referidas a compañías suministradoras de gas y electricidad, ustedes solo les multan con 108.000 euros a compañías que tienen 5.000 millones, 5.000 millones de euros de beneficio? Se tienen que estar partiendo el eje con sus sanciones, se tienen que estar partiendo el eje.

Dice usted que a ustedes no les corresponde la fijación de precios, ni... Evidentemente. Por supuesto, señor Suárez Arca, que estos contratos ya eran ininteligibles antes; pero es que ahora son ininteligibles y onerosos, que son dos cosas que sumadas hacen bastante más daño. Porque hay muchas cosas que son ininteligibles y son poco onerosas; por ejemplo, sus discursos. Pero, para el conjunto de la población, el hecho de que sea ininteligible y además te pasen una factura que no puedes pagar, que te obliga a estar sin suministro eléctrico, es asunto diferente.

Y esta es competencia exclusiva -y lo ha dicho la directora general- de la Junta de Castilla y León; porque está en su ley, porque está en la Ley General y en la Ley 2/2015, de cuatro de marzo, por la que se aprueba el Estatuto del Consumidor de Castilla y León. Y es en esta ley donde se establece las infracciones en su Título IV, Capítulo 1, la gravedad y la cuantía.

Y, sin actualizar la cuantía desde dos mil quince, las infracciones muy graves pueden ser sancionadas con multas de hasta 600.000 euros; y ustedes,



en 23 expedientes, han sancionado con 108.000 euros. Insisto que esto es el asunto que preocupa mayoritariamente a los ciudadanos de esta Comunidad: con prácticas agresivas, sin información inteligible, incumpliendo todos y cada uno de los preceptos que obligan a las empresas a informar con claridad y de manera inteligible a los consumidores y huir de prácticas agresivas.

Si no es agresivo llamar a un señor cinco veces, mandarle cinco correos electrónicos, decirle que ha firmado un contrato que no ha firmado, ¡ya me dirá usted qué es lo que es agresividad! ¡Pues bien, estas compañías, con 5.000 millones de euros de beneficios, se van de la Inspección de Consumo de Castilla y León con 100.000 euros de multa, después de presentar el 50 % de las reclamaciones de los consumidores de Castilla y León! Hombre, digo yo que alguna vuelta habría que darle a esto, alguna vuelta.

Porque, si no, y efectivamente, señora Vallejo, no sirve de nada que uno sea el que más gasta. Ha dicho usted que si esto nos preocupa poco. No, es que esto es lo que ocurre en consumo, en sanidad y en muchas otras cosas, porque esta es la Comunidad más extensa de este país y nos obliga a tener funcionarios en nueve provincias. Y por esa razón en la sanidad, en consumo y en otras cosas somos los que más gastamos. Pero en las políticas públicas no importa lo que uno gasta -no solo importa lo que uno gasta-, importa el resultado que se obtiene de ese gasto. Y el resultado que estamos obteniendo de ese gasto, en este caso, es peor que el del año anterior.

Y por darle los datos, antes de que me corte el tiempo el presidente, porque me lo ha preguntado usted, señora directora general, en el año dos mil veintidós, las solicitudes a la Junta Arbitral de Consumo fueron 2.984; en el dos mil veintiuno, 2.503. Las resueltas, que era a lo que yo me refería, 2.270 en dos mil veintidós, 2.636 en dos mil veintiuno. Es decir, 400 menos este año, a pesar de haber más solicitudes. Lo que ha hecho que las solicitudes en trámite sean 1.105 este año, mientras que en dos mil veintiuno...

#### EL PRESIDENTE (SEÑOR CARRERA NORIEGA):

Señor Igea, vaya concluyendo, por favor.

#### EL SEÑOR IGEA ARISQUETA:

... eran 797; es decir, más de un 30 % más, casi un 35 % más, de solicitudes sin resolver desde su llegada a la Dirección de Consumo. Nada más. Y muchas gracias.

#### EL PRESIDENTE (SEÑOR CARRERA NORIEGA):

Gracias, señor Igea. En tercer lugar, por el Grupo Parlamentario UPL-Soria ¡Ya!, y por un tiempo máximo de cinco minutos, tiene la palabra la procuradora doña Vanessa García Macarrón.

#### LA SEÑORA GARCÍA MACARRÓN:

Gracias, presidente. También quiero mostrar nuestro apoyo al pueblo marroquí por la catástrofe sufrida.



He sido muy concreta en mis aportaciones y en mis preguntas y agradezco que usted también lo haya sido. Así que en esta segunda intervención voy a ser breve.

Puede que el sistema arbitral sea regional, pero eso no soluciona los problemas de los consumidores sorianos. Lo que pedimos es ver si se puede poner en marcha un sistema provincial, un arbitraje provincial, porque, si no, no sirve de nada para los consumidores de Soria.

En cuanto a los inspectores, me refería a que no pueden con las responsabilidades que asumen seguir siendo de nivel 21. No tiene sentido. No es homologable con el resto de funcionarios autonómicos...

Reconozco sus esfuerzos en la dotación de personal inspector en los Servicios Territoriales, pero reconocerá que con respecto a Soria han venido siendo insuficientes. Espero que con las nuevas incorporaciones se solucione el problema.

Y, por último, lo del laboratorio propio, de verdad, valórenlo: sería un avance muy importante para nuestra Comunidad. Y una vez más, muchísimas gracias.

#### EL PRESIDENTE (SEÑOR CARRERA NORIEGA):

Muchas gracias, señora García Macarrón. En cuarto lugar, final... en cuarto lugar, sí, por el Grupo Parlamentario Socialista, y por un tiempo máximo de cinco minutos, tiene la palabra el procurador don Jesús Guerrero Arroyo.

#### EL SEÑOR GUERRERO ARROYO:

Gracias, presidente. Bueno, al señor Suárez Arca, afectuosamente, le tengo que decir que usted tiene una visión un poco retorcida de lo que es el parlamentarismo y lo que es el control parlamentario, ¿no? O sea, lo ha citado antes también el señor Igea, más propio a lo mejor de la democracia orgánica, ¿no?, porque el propio grupo que gobierna es el que hace el control... Bueno, efectivamente, esto es un Parlamento y hay grupos parlamentarios; aunque sea de Gobierno, también puede hacer el control. Pero, evidentemente, tiene que haber, tiene que haber, una labor de los que estamos en la Oposición al Gobierno. Y eso es lo que se está negando y lo que venimos diciendo, con esta retahíla de comparencias que piden ustedes y que, por tanto, obstruyen el desarrollo de las peticiones que están ahí esperando desde hace meses.

Y la directora general es política. Oiga, mire, aquí algunos nos venimos y nos presentamos a las elecciones, ponemos nuestra cara en los carteles electorales, pero a otros les nombran con ese *[expresión gestual del orador]*, y son cargos políticos. Todos somos políticos, ¿vale? Es que esto de ponernos la chaqueta de técnico pues está muy bien, pero no, no, aquí somos políticos todos. El único que no lo es, es el señor... el señor letrado, lógicamente, que hace su trabajo. Pero aquí todos somos políticos.

Sobre el tema de reaccionarios, que usted se siente muy orgulloso, no sé, yo creí que tenía... en fin, no quiero ir por ahí. Pero mire usted, el término "reaccionario" lleva 200 años en el discurso político y se refiere a todos aquellos que se oponen al progreso, a los avances sociales, a los avances políticos. Sí, sí, sí, porque ustedes son muy de insultarnos o creen que nos insulta cuando dice "los progres". Sí, los progresistas: nosotros abundamos y trabajamos por el progreso de la sociedad. Ustedes son



reaccionarios, porque lo que hacen es frenar el progreso de la sociedad y los avances sociales. Desde hace 200 años, en España, desde las Cortes de Cádiz, son los que representan a los reaccionarios.

**EL PRESIDENTE (SEÑOR CARRERA NORIEGA):**

Perdone, señor Guerrero. Disculpe...

**EL SEÑOR GUERRERO ARROYO:**

Ha hablado él de reaccionario.

**EL PRESIDENTE (SEÑOR CARRERA NORIEGA):**

Ya, no... Bueno, pero vamos a mantener todos un poco...

**EL SEÑOR GUERRERO ARROYO:**

Y una última cuestión al señor Suárez Arca, aunque se me vaya el tiempo. ¡Qué le vamos a hacer, señora Pettit!

**EL PRESIDENTE (SEÑOR CARRERA NORIEGA):**

Sí, es que se le va a ir... se le va el tiempo.

**EL SEÑOR GUERRERO ARROYO:**

Sí, sí, sí, pero... pero, lo grave...

**EL PRESIDENTE (SEÑOR CARRERA NORIEGA):**

No, si yo lo digo por usted, si a mí... si usted quiere seguir.

**EL SEÑOR GUERRERO ARROYO:**

No, no, no, si lo grave en esta Comunidad es la tuberculosis bovina que en Vox pues parece que no importa.

**EL PRESIDENTE (SEÑOR CARRERA NORIEGA):**

A ver, señor Guerrero, no vamos a establecer polémica sobre lo que quiere... Si usted quiere seguir hablando sobre el tema...

**EL SEÑOR GUERRERO ARROYO:**

Señora Pettit, nosotros siempre respetamos a los funcionarios y trabajadores públicos. Siempre, lo hemos hecho siempre. Cuando aquí hablamos de gestión inútil o que no se... no hay nada... no se ha hecho nada, se habla de los responsables políticos. Por eso decía que usted no es técnica, ustedes política, ¿vale? Y hablamos de los responsables políticos, de su trabajo inútil o nulo, en este caso y en otros, ¿vale? Por supuesto que los trabajadores trabajan, claro que sí. Son los que mantienen esta Comunidad y la Administración regional, la Administración de Castilla y León todos los días. Sin duda, sin duda. La diferencia está precisamente en que les pongan los medios.



Claro que es una... es un programa de la Consejería que el 93 % es gasto de personal. Claro que sí, claro que sí. Ahora van a incrementarlo además con una serie de nuevos... 14 nuevos inspectores interinos, ¿no?, interinos; tendrá que sacar la plaza también para cubrir esto, ¿no? Son interinos, supongo yo, porque si les van a contratar ya así... ¿No ha habido oposición? ¿Ha habido oposición? [Murmullos]. Bueno, pues si son de plaza, perfecto.

Habría que, también, facilitarles una formación para que puedan prestar esa labor, más allá de la calificación estricta de diplomado, que es la que se le exige; porque, si no, puede ser también una persona que sea maestra, un enfermero o un arquitecto técnico; es decir, habrá que formarles previamente para eso. Entiendo yo que, como no ha dicho nada, tendrá que estar así, porque evidentemente eso es así.

Nosotros respetamos, como digo, a los trabajadores. Por tanto, es que ya cansa un poco cuando un responsable político se pone como escudo a los trabajadores. No, nosotros hablamos de ustedes, del señor Veganzones y de todos los que forman el *staff* político de la Consejería.

Es decir, ustedes tienen mucho que hacer también en labores referentes al Consejo Castellano y Leonés de Consumidores y Usuarios. Como que ha echado dos pasos para atrás. No, no, ustedes tienen labor reguladora: lo convocan, ustedes lo convocan, ¿vale? A ver, labor de Secretaría... de Secretaría, sí, pero ustedes presiden y convocan, ¿eh?, y, por lo tanto, ustedes tienen que dinamizar ese Consejo. Entonces, ¿para qué queremos un Consejo? Es el que representaría a las asociaciones y la participación de la sociedad de Castilla y León en esa institución tan importante. La tienen muerta.

Y tienen también pues fosilizado el Registro de Asociaciones, que hay que darle... hay que darle una agilidad para poner al día las que funcionan de las que llevan allí décadas y que están por estar. Porque en los años ochenta se consideraba que era... era normal. Pero hoy en día eso a lo mejor no tiene por qué ser así. Y usted lo sabe porque se lo han dicho las asociaciones de consumidores de Castilla y León: las que funcionan, ¿de acuerdo? Por lo tanto, es una labor que usted tiene que hacer en ese sentido.

Y trabajar más con los ayuntamientos. ¡Claro que sí! Es que más... unos 200.000 euros que tiene de transferencias a asociaciones y a ayuntamientos es ridículo. De los 4 millones y pico que tienen de presupuesto. Con eso demuestran que están de espaldas...

**EL PRESIDENTE (SEÑOR CARRERA NORIEGA):**

Vaya concluyendo.

**EL SEÑOR GUERRERO ARROYO:**

(Y termino, señor presidente). ... a las asociaciones, a los ayuntamientos y que la gestión política es la que carece absolutamente de base; y es la que criticamos. Y respetamos, por supuesto, a los trabajadores. Nada más.

**EL PRESIDENTE (SEÑOR CARRERA NORIEGA):**

Muchas gracias, señor Guerrero. Y, finalmente, por el Grupo Parlamentario Popular, por un tiempo máximo de cinco minutos, tiene la palabra la señora procuradora doña Paloma Vallejo Quevedo.

**LA SEÑORA VALLEJO QUEVEDO:**

Muchas gracias, señor presidente. Simplemente decir que creo recordar que en mi intervención inicial he mencionado Marruecos y la situación que está padeciendo Libia en estos momentos. No quiero dejar de mencionar a Libia, por favor.

Dicho esto, yo me voy a limitar... porque, claro, es que hay veces que digo: yo no he estado en esta Comisión; porque yo leo el orden del día de hoy y dice y reza: "Valorar los resultados de las actuaciones en dos mil veintidós en materia de consumo".

Y a mí, sinceramente, no me importa... o sea, quiero decir, no creo que lo haya solicitado un grupo parlamentario u otro grupo parlamentario impida que ustedes hayan hablado aquí de absolutamente de todo. Porque han hablado de los progres, de los reaccionarios, de las facturas... Quiero decir... *[murmullos]*... la señora directora general ha comparecido, ha expuesto las actuaciones que se están realizando desde su Dirección General y ustedes libremente han podido opinar. *[Murmullos]*.

**EL PRESIDENTE (SEÑOR CARRERA NORIEGA):**

Señorías, señorías, por favor, guarden silencio.

**LA SEÑORA VALLEJO QUEVEDO:**

Nadie les ha puesto ninguna cortapisa.

**EL PRESIDENTE (SEÑOR CARRERA NORIEGA):**

Señora Pelegrina, por favor, guarden silencio. Muchas gracias. Respeten al interviniente, por favor.

**LA SEÑORA VALLEJO QUEVEDO:**

Es difícil entender que cuando comparece un cargo público y no hay... y es un tema tan abierto y tan genérico, como es valorar la gestión que está realizando en su Dirección General, no hay ninguna cortapisa. Yo no he visto que aquí se haya puesto ninguna cortapisa a los grupos políticos para que hayan intervenido en el sentido y en la dirección que les ha parecido más oportuna.

Dicho esto, agradezco a la señora directora general, a la señora Pettit, su respuesta ante las dos cuestiones que le habíamos formulado desde el Grupo Parlamentario Popular.

Creo, porque a veces es difícil seguir centrando los temas que plantean, creo que se ha hablado también de, quizás, que disponen de poco presupuesto, que no cubren las plazas. A mí me parece innecesario recordar que desde nuestra Comunidad Autónoma constantemente estamos solicitando una financiación autonómica justa. *[Murmullos]*.

Pero, pero, no solo que estamos constantemente solicitando esa financiación autonómica justa, parece que a veces se nos olvida que los Presupuestos Generales del Estado con Castilla y León han sido tremendamente injustos, y tan injustos como que hemos, en el presupuesto más expansivo -dicho por la ministra, la señora Montero- por los fondos europeos -se incrementó un 33 %- , en Castilla y



León las inversiones bajaron un 4,2 %. Lo que supuso que Castilla y León tuvo un presupuesto inferior al del dos mil dieciocho. Lo que supuso que, cuando un español percibía de esos Presupuestos Generales del Estado 955 euros, un castellano y leonés percibía 414: menos de la mitad.

Es verdad que, cuando se dispone de un presupuesto enorme y cuando se dispone de unos medios que son prácticamente... -como en algunas Comunidades Autónomas, que no quiero citar porque están en nuestra cabeza-, es mucho más fácil confeccionar Presupuestos y es mucho más fácil incrementar la inversión e incrementar el personal.

Me ha parecido también escuchar que se entendía que en la Comunidad Autónoma de Castilla y León estaba en condiciones de inferioridad con respecto a las cifras que había en España. Pues, no sé, en este caso concreto, creo que una de las cifras que más nos puede interesar, dado que estamos hablando de consumo, es del Índice de Precios al Consumo, de cuánto ha subido la compra de la cesta. Pues ese valor interanual en Castilla y León ha sido de un 1,9 %. Y, sin embargo, en el resto de España ha sido de un 2,6 %, lo que significa que los castellanos y leoneses hemos tenido que pagar menos en esa subida de productos básicos y de cesta de la compra.

Ponen caras así un poco como por qué está citando esto. Pues lo estoy citando por la sencilla razón de que siempre quieren fijar en esta y en otras Comisiones que los datos son desfavorables para Castilla y León. Y el hecho cierto es que eso no es así. Los datos muchas veces y en muchas de las materias, por no decir en este momento, en este momento, prácticamente en todas, son favorables. Porque hay que tener en cuenta que la Junta de Castilla y León en el Presupuesto de dos mil veintitrés fue muy prudente: dijo que íbamos a crecer un 2,6 %; calculó con ese 2,6 %, y el hecho cierto es que en este segundo trimestre vamos con un crecimiento de un 3,6 %.

Nada más, señorías. Es la primera vez que intervengo en esta Comisión. Me gusta y me agrada mucho que en este Parlamento seamos capaces de hablar y de expresar y de exponer argumentos políticos, porque, como muy bien ha indicado el señor Guerrero, no somos técnicos, somos políticos. Entonces, me gusta ese debate político; pero siento decir que no me parece acertado ciertas descalificaciones personales y ofensas...

**EL PRESIDENTE (SEÑOR CARRERA NORIEGA):**

Vaya concluyendo, señora Vallejo.

**LA SEÑORA VALLEJO QUEVEDO:**

... que se producen entre algunos procuradores. Cada uno sabe de qué se puede estar hablando. Nada más. Y muchas gracias. Gracias de nuevo, señora directora general. Gracias.

**EL PRESIDENTE (SEÑOR CARRERA NORIEGA):**

Gracias, señora Vallejo. En turno de dúplica, y para contestar a las diferentes intervenciones de los grupos parlamentarios, tiene la palabra la señora directora general de Comercio y de Consumo.

**LA DIRECTORA GENERAL DE COMERCIO Y CONSUMO (SEÑORA PETTIT):**

Gracias, presidente. Bueno, muchas gracias a todos por sus intervenciones. Con respecto al señor Igea, decirle que nosotros ponemos expedientes cuando hay incumplimiento. Si los precios se ponen en cumplimiento de los reales decretos, no hay incumplimiento.

Hoy en día las infracciones y sanciones se han determinado por la normativa básica, están determinadas por la normativa básica. La principal preocupación de los consumidores es la subida de la luz, y ante las numerosas cargas y tarifas incluidas por el Gobierno.

En el año dos mil veintiuno, cuando estas competencias dependían de su Gobierno, se pusieron sanciones por valor de 632.000; con lo cual, aquí no es quién pone más sanciones. Pero bueno, sí que es verdad que nosotros estamos por encima en este motivo... en este tema.

Con respecto a la Junta Arbitral de Consumo, de verdad, yo le vuelvo a decir los datos presentados en la Memoria de Actividad de Consumo: reclamaciones de arbitraje presentadas en el dos mil veintiuno fueron 2.503; en el dos mil veintidós, 2.984; y solo hasta treinta y uno de agosto, llevamos 3.400. *[Murmullos]*. Pero, a lo que voy, en las reclamaciones resueltas... en las reclamaciones resueltas y resoluciones dictadas, en el dos mil veintiuno fueron 2.620; en el dos mil veintidós, 2.770; y solo hasta el treinta y uno de agosto del dos mil veintitrés son 2.773. Con lo cual creo... *[murmullos]*... Bueno, será la estadística.

**EL PRESIDENTE (SEÑOR CARRERA NORIEGA):**

Señor Igea, por favor, no está en el uso de la palabra.

**LA DIRECTORA GENERAL DE COMERCIO Y CONSUMO (SEÑORA PETTIT):**

Estoy dando los datos...

**EL PRESIDENTE (SEÑOR CARRERA NORIEGA):**

No está en el uso de la palabra. Está la directora general interviniendo, por favor. Ya ha tenido usted su uso de la palabra, ha tenido su turno de palabra.

**LA DIRECTORA GENERAL DE COMERCIO Y CONSUMO (SEÑORA PETTIT):**

De todas maneras, hablando de expedientes sancionadores, de verdad, puedo hablarles de aceites (12), por valor de 32.450; aguardientes y alcohol (1), por valor de 120 euros; conservas de pescado (2)... Quiero decir, puedo ir uno a uno, uno a uno, ¿vale? Con lo cual, yo, lo que ganen las compañías eléctricas, como comprenderá, pues hombre, afecta a mi bolsillo y no me gusta lo que está pasando, pero nosotros tenemos que inspeccionar lo que pensamos. Entonces, nada tiene que ver la facturación con nuestras... con nuestras sanciones.

Respondiendo... tengo varias respuestas para el representante del PSOE. Yo no pongo por delante de mí, de mi cargo, al personal para tal, ni muchísimo menos. Yo solo he pedido respeto, que yo sé que ustedes respetan muchísimo a los funcionarios, pero yo sé, personalmente, lo que se trabaja y lo que hacen y las ideas



que salen y la implicación de todo el personal de la Dirección General y de las áreas territoriales. Y simplemente lo estaba poniendo en valor. Por supuesto, yo sé el cargo que tengo, ¿vale? Es verdad que no tengo experiencia en estos... en estas actuaciones de... de hablar, pero eso no significa nada. Y yo vengo aquí a transmitir lo que técnicamente se está haciendo. Políticamente, efectivamente, usted puede valorar lo que... lo que... lo que la libertad de expresión para eso está.

Con respecto a las OMIC, de verdad, ya, de verdad, tengo que entrar un poco en todo lo que ha dicho. Mire, actualmente, en la Comunidad solo quedan 19 OMIC. Esto fue un tema de normativa estatal, que les quitó las competencias. ¡Qué casualidad! ¡Qué casualidad!, que, en los ayuntamientos socialistas anteriores, tanto de Valladolid como en Palencia... Bueno, en Palencia... [murmullos]... No. No, no; es verdad, se cerraron; se cerraron. Yo lo tengo que... Perdonar... perdonen ustedes, ustedes me han dicho, y yo tengo que valorar. De ahí, de ahí que desde que nosotros estamos, desde el año pasado, desde que vemos la importancia de todo el tema de consumo, estemos valorando una línea de actuación, de apoyo. Así que no somos nosotros los que hemos dicho que se cerraran y les hemos quitado las competencias con un tema tan importante. Eso, por una parte.

Luego volveremos a agradecer a todos los procuradores, a todos, por el reconocimiento de la labor realizada tanto desde UPL-Soria, desde Vox, desde PP. Quería destacar, si me lo permiten, algunas cuestiones de especial relevancia sobre lo que he expuesto anteriormente. Y no me... no me... seré breve.

Entre las labores de vigilancia y control en materia de consumo, sin merma de la importancia de las demás, encontramos las actuaciones de vigilancia a la seguridad de producto no alimenticio, esto es, al control realizado para que los productos puestos a disposición del consumo en el mercado sean seguros. La globalización de la economía, así como la masiva importación de productos procedentes de fuera de la Unión Europea, requiere un importante esfuerzo para lograr este objetivo. Solo en Castilla y León, en el año dos mil veintidós, como les he indicado, se llevaron a cabo cerca de 3.000 actuaciones de control y más de 2.000 productos fueron retirados de mercado. Y me estoy refiriendo sobremanera a los juguetes, que en este punto tiene especial importancia ya que afectan a consumidores vulnerables, como es la infancia; al material eléctrico, a los productos con apariencia de alimentos, etcétera, etcétera.

También tiene especial relevancia en un momento como el actual, y lo hemos hablado aquí, en el que la inflación es galopante y nos encontramos a las puertas de otra crisis económica –que, por supuesto, no voy a entrar a valorar de quién es culpa–, la defensa de los intereses económicos de los consumidores, especialmente de los más vulnerables, entre los que están las personas de mayor edad.

Y en este punto nos referimos a cuestiones sobre... a las que la Dirección... desde esta Dirección General y sobre las... desde la Consejería de Comercio... de Industria, Comercio y Empleo, está poniendo especial interés, como son las restricciones a la atención presencial, la información precuntual en los contratos, especialmente de los contratos de financiación, el cobro en el caso de servicios de atención al cliente de los servicios básicos de interés general, el cobro de sobrecostes en determinados servicios, como el transporte aéreo, la negativa a aceptar pagos en metálico, etcétera, etcétera. Como base a lo anterior, se diseñan las campañas de vigilancia y control que ya les he citado.



Además de lo anterior, los consumidores demandan la posibilidad de acudir a los sistemas de resolución alternativa de conflictos, entre ellos la Junta Arbitral de Consumo. Por ello, hemos potenciado este servicio dotándoles de mayor estructura. La importancia, por un lado, de la información al consumidor es vital, es la primera piedra en el camino: un consumidor informado es consciente de sus derechos y obligaciones, toma decisiones fundadas, exige el cumplimiento de la legalidad. De ahí la importancia de esta cuestión, especialmente entre los más jóvenes.

Y sí que tengo que hacer una matización al Grupo Parlamentario del PSOE hablando del ministro Garzón y de la modificación de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios. Ya se ha hablado aquí que el apoyo a la protección de los consumidores del Gobierno del PSOE ha sido poner al frente a un ministro como es el señor Garzón, que no voy... tenía muchos temas que ya se han tratado aquí. Solo sé que este ministro ha realizado afirmaciones y actuaciones que han contado con el rechazo frontal de los sectores afectados y que han tenido que ser corregidas por el propio Gobierno en bastantes ocasiones. Afirmaciones, y más en nuestro territorio, afirmaciones que han perjudicado claramente, por poner un ejemplo, al sector ganadero de Castilla y León, cuyas 37.000 explotaciones ganaderas cumplen la normativa europea y cuya calidad está demostrada y no debería ponerse en duda.

Y con respecto a la modificación de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, el Real Decreto-legislativo 1/2007, de dieciséis de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, que constituye la normativa básica y horizontal de protección de los consumidores y usuarios, ha sido modificada en ocho ocasiones en la actual legislatura del Gobierno de España. La última, en este mismo año. Este toqueteo de la norma ha respondido en varias ocasiones a modificaciones sobre ya... sobre lo ya modificado, con los consabidos reales decretos-ley, sin que se haya dado la posibilidad a las Comunidades Autónomas a expresar su opinión sobre el texto, que iba directamente al BOE.

En las últimas modificaciones se ha introducido, mediante el Artículo 52.bis.5., la posibilidad de que la Administración general del Estado actúe en aquellas infracciones de consumo de ámbito nacional, cuando también afectan a la propia estructura del mercado, es decir, a la unidad del mercado y la competencia en el mismo; algo que ni siquiera el ministro ha sabido explicar.

A pesar de ello, no faltó tiempo para que el ministro lo vendiera como un gran logro pionero a nivel nacional, que refuerza -entrecorrimiento- “que refuerza, mejora y amplía la capacidad del Estado a la hora de vigilar, inspeccionar y sancionar fraudes masivos en su lucha contra las cláusulas...” [Murmullós].

#### EL PRESIDENTE (SEÑOR CARRERA NORIEGA):

A ver, por favor, estamos concluyendo ya. Les rogaría un poco de silencio. Estamos concluyendo ya la intervención.

#### LA DIRECTORA GENERAL DE COMERCIO Y CONSUMO (SEÑORA PETTIT):

(Gracias, presidente). “... en su lucha contra las cláusulas abusivas de los bancos para evitar fracasos como el Dieselpgate”, como aseguró en su llegada el ministro de Consumo. Nada de nada.



En la finalización de esta legislatura, el Ministerio se ha apresurado a abrir algunos expedientes a ciertas empresas a las que las Comunidades Autónomas, que llevamos años protegiendo a los consumidores, ya las habíamos sancionado. Humo y solo humo. Muchas gracias.

#### EL PRESIDENTE (SEÑOR CARRERA NORIEGA):

Muchas gracias, señora directora general. Terminado el turno de los portavoces, se procede a la apertura de un turno para que el resto de procuradores que están presentes y que no hubieran intervenido puedan realizar algún tipo de pregunta, escueta, a la directora general. ¿Hay alguna pregunta? No habiendo ninguna pregunta más, agradeciendo la presencia a la directora general, se levanta la sesión. Muchas gracias.

*[Se levanta la sesión a las trece horas diez minutos].*