



— DIARIO DE SESIONES — DE LA — ASAMBLEA DE MADRID —

Número 458

1 de junio de 2005

VII Legislatura

COMISIÓN DE SANIDAD Y CONSUMO

PRESIDENCIA

Ilma. Sra. D.^a María Carmen Rodríguez Flores

Sesión celebrada el miércoles 1 de junio de 2005

ORDEN DEL DÍA

1.- C-2/05 RGEP. 204 (VII). Comparecencia del Ilmo. Sr. Director General de Salud Pública, Alimentación y Consumo, a petición del Grupo Parlamentario Socialista, al objeto de informar sobre cronograma y presupuesto del Plan Integral para la protección del consumidor de la Comunidad de Madrid para el año 2005.

2.- C-160/05 RGEP. 2144 (VII). Comparecencia de la Ilma. Sra. Directora General de Consumo, a petición del Grupo Parlamentario Popular, al objeto de informar sobre actuaciones que tiene previsto desarrollar su Dirección General hasta el final de la Legislatura.

3.- Ruegos y Preguntas.

SUMARIO

-Se abre la sesión a las 16 horas y 6 minutos.

Página 13215

— **C-2/05 RGEF. 204 (VII). Comparecencia del Ilmo. Sr. Director General de Salud Pública, Alimentación y Consumo, a petición del Grupo Parlamentario Socialista, al objeto de informar sobre cronograma y presupuesto del Plan Integral para la protección del consumidor de la Comunidad de Madrid para el año 2005.**

Página 13215

-Interviene la Sra. García Fernández, exponiendo los motivos de petición de la comparecencia.

Página 13215

-Exposición de la Sra. Directora General de Consumo.

Página 13216-13218

-Intervienen, en turno de Portavoces, la Sra. García Álvarez, la Sra. García Fernández y la Sra. Liébana Montijano.

Página 13218-13221

-Interviene la Sra. Directora General, dando respuesta a los Sres. Portavoces.

Página 13221-13223

— **C-160/05 RGEF. 2144 (VII). Comparecencia de la Ilma. Sra. Directora General de Consumo, a petición del Grupo Parlamentario Popular, al objeto de informar sobre actuaciones que tiene previsto desarrollar su Dirección General hasta el final de la Legislatura.**

Página 13223

-Interviene la Sra. Fernández Mallo exponiendo los motivos de petición de la comparecencia.

Página 13223

-Exposición de la Sra. Directora General de Consumo.

Página 13224-13227

-Intervienen, en turno de Portavoces, la Sra. García Álvarez, la Sra. García Fernández y la Sra. Fernández Mallo.

Página 13227-13231

-Interviene la Sra. Directora General, dando respuesta a los Sres. Portavoces.

Página 13231-13232

— **Ruegos y Preguntas.**

Página 13232

-No hubo ruegos ni preguntas.

Página 13232

-Se levanta la sesión a las 18 horas y 33 minutos.

Página 13232

(Se abre la sesión a las dieciséis horas y seis minutos.)

La Sra. **PRESIDENTA**: Buenas tardes a todos. Se abre la sesión de la Comisión de Sanidad y Consumo. Comenzamos con el primer punto del orden del día.

Comparecencia del Ilmo. Sr. Director General de Salud Pública, Alimentación y Consumo, a petición del Grupo Parlamentario Socialista, al objeto de informar sobre cronograma y presupuesto del Plan Integral para la protección del consumidor de la Comunidad de Madrid para el año 2005.

———— C-2/05 RGEP. 204 (VII) ————

Por el Grupo Parlamentario Socialista, tiene la palabra doña María Antonia García Fernández.

La Sra. **GARCÍA FERNÁNDEZ**: Gracias, señora Presidenta. Bienvenida a esta Comisión; es la primera vez que viene usted. Estábamos deseando ya conocer quién se iba a hacer cargo de los temas de consumo en la Consejería. También le deseamos que termine su mandato con el señor Lamela, ya que son tres los que le han acompañado a lo largo de este tiempo que llevamos de Legislatura. Tiene poco tiempo porque ya llevan un rato decidiendo si querían Dirección General sí o Dirección General no. Una vez aclarado que ya sí tenemos Dirección General, nos gustaría que ahora en su intervención nos comentase la estructura orgánica que tiene ya su Dirección General, si la ha terminado ya de estructurar, si está todo el personal nombrado, y cómo están reestructurados los departamentos.

Como bien sabe, después de bastantes estudios, porque en el cronograma del Plan Integral todo el año 2004 parece que ha sido de diseño, de estudio y demás, el Consejero presentó aquí en Pleno el Plan Integral para la Protección de los Consumidores. A nosotros no nos han quedado claras algunas cuestiones, y, ya que está usted aquí hoy, esperamos que nos lo pueda contestar. En primer lugar, nos gustaría saber si este denominado Plan Integral está fundamentado en estudios de

evaluación de los programas que todavía están en activo; si ha habido alguna evaluación previa; si ha sido contrastado con equipos de su propia Consejería y de los ayuntamientos que llevan, como sabe, bastante tiempo trabajando en temas de consumo; si es fruto de una evaluación de las necesidades que hoy tienen los consumidores madrileños.

Nos gustaría también que nos centrarse un poco cuáles son las ideas fuerza de este plan porque, a nuestro juicio, tampoco aportan nada nuevo; prácticamente son las líneas básicas del año 84, la Ley General de Defensa de los Consumidores, y en el recorrido del texto vemos demasiadas veces establecer, potenciar, desarrollar, crear, etcétera. Con esta falta de precisión, nos gustaría saber si tienen algún mecanismo para después evaluar las acciones que ustedes se han propuesto. Quisiéramos saber qué grado de cumplimiento van a tener, si tiene alguna forma de medirlo.

En cuanto al presupuesto, le pediría que corrijan la cifra que ponen de casi 35 millones de euros, porque usted sabe que una parte ya está gastada en el 2004 y que el presupuesto es un poco menor, pero quizás esto es lo de menos.

Hay una modificación de crédito para este año, el año 2005, de 1.277.000 euros, o un poco más, para el presupuesto del 2005 aprobado aquí en Pleno. Nos gustaría que nos comentase si ese aumento presupuestario que va destinado a personal, en concreto no sé si va hacia contratación de inspección, y nos gustaría saberlo, o es para cargos de su propia estructura organizativa, y qué partidas se han visto beneficiadas.

Hay muchas creaciones -no me voy a extender porque es usted la que nos tiene que comentar- de redes, de observatorios. Díganos en qué situación se encuentran estos temas, porque algunos en 2005 tendrían ya que estar implantados.

Respecto al tema de las sanciones nos hablan de un aumento en la cuantía de las sanciones. Yo no sé si es que no se está sancionando como se debía hasta el momento o qué ocurre en este tema.

Por último, por favor, infórmenos sobre su línea de prevención -la línea de prevención que han abierto- para proteger la salud y la seguridad de los consumidores. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Gracias, Señoría. Tiene la palabra la señora compareciente, doña Carmen Martínez de Sola.

La Sra. **DIRECTORA GENERAL DE CONSUMO** (Martínez de Sola): Gracias, señora Presidenta. Señorías, señora portavoz del Partido Socialista, ante todo, permítame manifestarles que para mí es, desde luego, un gran honor comparecer ante esta Comisión de Sanidad y Consumo por vez primera desde que tomé posesión de mi cargo como Directora General de Consumo a finales del pasado mes de febrero. Permítanme también que les exprese a todos ustedes y, por supuesto, al Grupo que ha pedido esta comparecencia, mi respeto por la labor que desarrollan, porque sin estas acciones de control, sus aportaciones y la colaboración mutua que yo misma ofrezco y espero de todos los Grupos políticos, la labor del Gobierno, a mi entender, estaría incompleta.

Tanto desde esta Dirección General como desde todo el Gobierno de la Comunidad de Madrid trabajamos para todos y cada uno de los aproximadamente 6 millones de habitantes de nuestro territorio y, por tanto, todos y cada uno de los representantes elegidos por las urnas nos merecen el máximo de los respetos. Por ello, asumo encantada la primera comparecencia solicitada para el día de hoy, y permítanme también disculparme, ya que estaba presentada en el Registro para el anterior Director General que asumía, además de la Salud Pública y la Alimentación el área de Consumo, que ahora, desde la modificación a la que usted ha hecho referencia el pasado mes de febrero, asumo yo; como asumo, como todos ustedes conocen, el Plan Integral para la Protección del Consumidor de la Comunidad de Madrid que es, a mi entender, un importante documento de trabajo que fue, ya lo saben, diseñado durante el año 2004 con las acciones que el Gobierno del Partido Popular tiene previsto realizar en la presente Legislatura en políticas de consumo y que han sido encomendadas, como ya les digo, a esta Dirección General de la cual soy titular.

En concreto, y centrándome en el tema primero de la comparecencia -luego, sin duda, podremos ir, si ustedes lo consideran oportuno a hablar de otras cosas- para el año 2005 los objetivos se enmarcan en las seis grandes líneas de actuación

que desarrollan la política de consumo, contempladas en el plan, y que son las siguientes: en primer lugar, y para mejorar las medidas que garantizan la protección de los legítimos intereses económicos de los consumidores, se va a implantar el observatorio regional del consumo; también este año quedará finalizado el diseño del futuro sistema de información al sector empresarial, que se implantará con carácter definitivo en el año 2006. Con ello, con estas dos acciones, que son las principales en este apartado en el año en curso, queremos dar respuesta a los problemas de control de mercado y prevención de riesgos latentes, derivados de los rápidos cambios en hábitos de consumo como consecuencia de la globalización, el incremento del nivel de vida y los avances tecnológicos; es decir, queremos ir un poquito más adelante en las políticas de prevención.

En materia de protección de la seguridad, este año se va a implantar la base de datos de los productos peligrosos, y se presentará el diseño de la futura red de comunicación de accidentes. Todo ello, en la voluntad constante de reforzar la seguridad de los productos susceptibles de ser peligrosos y desarrollar mecanismos rápidos y eficaces para resolver problemas mediante vías de comunicación ágiles por parte de la Administración. De esta manera, permitiremos a los organismos oficiales mejorar su actuación de oficio, sin necesidad de esperar las denuncias de los propios ciudadanos.

Sin duda, la información y educación en materia de consumo constituyen, por supuesto, un pilar básico del plan. Está previsto implantar en el presente ejercicio el portal del consumidor, probablemente no dejaremos que acabe el año 2005 antes de que sea una realidad, y la puesta en marcha de la revista de consumo de la Comunidad de Madrid, "Consumadrid", de la que creo que ustedes ya han recibido el primer ejemplar, el número cero; el siguiente, el número 1 de esta revista está previsto que salga a la luz este mismo mes de junio. Asimismo, también se están ultimando los contenidos de la Guía del Consumidor de la Comunidad de Madrid y los contenidos que serán los protagonistas de la futura Aula de Consumo; ambos proyectos están encuadrados, naturalmente, en las acciones a desarrollar en el año 2005. Para el último trimestre del año también estarán preparados y listos para revisar los programas piloto con los que podremos evaluar el incremento, localización y

contenido de los nuevos puntos de información. También se están diseñando los espacios de divulgación e información que van a tener lugar en los medios de comunicación; todo ello, insisto, antes de que acabe el presente año 2005.

Por otro lado, la colaboración con las asociaciones de consumidores -no voy a ocultar aquí lo que es una obviedad- es esencial para que los esfuerzos de la Administración en esta materia se optimicen. La firma de convenios de colaboración, la creación de foros de debate, la cooperación en estudios y jornadas son aspectos básicos en los que, desde luego, estamos trabajando conjuntamente en la línea que se venía haciendo anteriormente. Pero, además, y en concreto, insisto, para el presente año, las acciones a las que nos hemos comprometido con todos ellos son las siguientes: en primer lugar, hay prevista una modificación del Consejo de Consumo, que permita su adaptación a las nuevas realidades, y la incorporación, por supuesto, de nuevas asociaciones. Este Consejo de Consumo, precisamente -y con esto creo que también contesto a alguna de sus preguntas- será el que designe una comisión de seguimiento del propio Plan Integral, con las adaptaciones al propio plan que en su momento se consideren oportunas, puesto que está hecho para dar respuesta a las asociaciones y a los consumidores. También estamos organizando el II Encuentro de Asociaciones de Consumidores, que es el foro anual que permite la reflexión sobre el presente y el futuro del consumo. En este foro es donde, sin duda, se extraen importantes conclusiones para la mejora no tanto del propio plan como de nuestras políticas en general. Por supuesto que la petición de las asociaciones de la modificación del propio registro de asociaciones será otra de las cuestiones que tendremos en marcha antes de que acabe el año.

En otra de las líneas básicas de nuestros apartados está la coordinación entre Administraciones. Esta coordinación va a tener un gran impulso y se va a ver reforzada a lo largo del año 2005 con dos proyectos fundamentales: por un lado, la elaboración y propuesta de un plan de calidad en materia de consumo; la propuesta del plan va a quedar hecha. Es evidente que cuando hablamos de más Administraciones tenemos que presentarlo como proyecto y esperar también sus observaciones y su buena acogida. Con este plan

pretendemos homogeneizar y protocolizar las actuaciones de los servicios de consumo municipales y autonómicos, y la puesta en marcha del observatorio del sistema unificado de reclamaciones.

Por último, Señoría, la Dirección General de Consumo está perfilando el desarrollo de los cauces precisos para facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios de la Administración. En este apartado, y antes de que finalice del año, insisto, se presentará el diseño de una intranet para la Comunidad de Madrid, ayuntamientos y organizaciones de consumidores y empresarios. Esta intranet va a facilitar la utilización conjunta de los datos más relevantes tales como reclamaciones, inspecciones, solicitudes de arbitraje, etcétera, de todos los servicios de consumo de esta Comunidad: locales, autonómicos y de las asociaciones y organizaciones empresariales, como ya le he dicho. Con ello se pretende evitar duplicidades y excesos o defectos de información. En este sentido, quiero recordarles que muchas veces algunas de las competencias de consumo están divididas en otras Administraciones, pero al usuario de los servicios, al reclamante, al consumidor en definitiva, hay que facilitarle esa labor y localizar dónde tiene que presentar su reclamación en concreto, o dónde está la fuente de la información que necesita saber. Éste es básicamente el cronograma del Plan Integral que está previsto para el año 2005, con actuaciones concretas que se van a llevar a cabo, y que no puedo ocultar que todos ustedes van a estar en disposición de poder comprobar.

Con respecto al presupuesto para el año 2005 es de cerca de 8 millones de euros, 7.985.340 euros. Evidentemente, usted ha hecho referencia a una modificación presupuestaria de 200.000 euros con respecto al presupuesto que manejaban, que se aprobó por esta Cámara, que va dividido entre los distintos proyectos que le he anunciado y, sin duda, estaremos en disposición de ofrecerles esa ejecución presupuestaria para finales de año.

Me parece que ha habido una última petición de información respecto de la estructura de la propia Dirección General. De la Dirección General dependen el Instituto Nacional de Arbitraje de Consumo y tres Subdirecciones, una de Coordinación, otra de Inspección y Control y otra de

Defensa y Orientación de los Consumidores. Con esto me parece que le he dado la información que ha precisado o que ha pedido y, en todo caso, quedo a su disposición para ampliarle alguna cosa que usted o yo misma haya podido olvidar. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias. Vamos a pasar al turno de los Grupos Parlamentarios. Tiene la palabra doña Caridad García por el Grupo Parlamentario Izquierda Unida.

La Sra. **GARCÍA ÁLVAREZ**: Muchas gracias, señora Presidenta. Bienvenida a esta Comisión de control del Gobierno, señora Directora General, señora Martínez. Le agradezco la información que nos ha dado, y, como usted ya supondrá, tuvimos la oportunidad de escuchar al propio Consejero de Sanidad en una comparecencia a petición propia en esta Cámara para informarnos oficialmente por primera vez de la existencia de este plan. Lo que pasa es que es un plan para el 2005 que, aunque esté presupuestariamente recogido, conocimos en su integridad cuando vino el señor Consejero y nos expuso los objetivos que tenía para él. En cualquier caso, de verdad le agradezco que de nuevo usted nos lo venga a explicar aquí, después de la explicación del Consejero.

Solamente le quiero decir dos cosas. Una es que, desde la leal oposición, espero que tenga usted suerte, que en estos dos años que quedan pueda usted realizar su trabajo de la mejor manera posible y, por supuesto, por nuestra parte le garantizo un seguimiento riguroso de lo que usted vaya haciendo desde la Dirección General en cumplimiento de este plan y ya el año que viene intentaremos que usted venga a explicarnos cuáles han sido los objetivos que realmente se han cumplido; lo digo porque como la presentación ha sido tan tardía, tan adelantado ya el año 2005, efectivamente, vamos a esperar para que veamos exactamente en qué ha tenido usted, desde su Dirección General, la oportunidad de cumplir con los gastos presupuestados y con los objetivos que se recogen en el mismo. Por otro lado, quiero decirle que nos veremos en el 2006, usted nos contará qué ha hecho y nosotros esperaremos con expectación que sea usted la que venga. Única y exclusivamente eso.

La Sra. **PRESIDENTA**: Gracias, Señoría. Por el Grupo Parlamentario Socialista, tiene la palabra doña María Antonia García.

La Sra. **GARCÍA FERNÁNDEZ**: Muchas gracias, señora Presidenta. Señora Directora, la verdad es que le ha tocado a usted un papel creo que un poquito duro, porque es verdad que lleva poco tiempo y este plan integral es tan difuso, tan indefinido que probablemente al principio nos va a costar entendernos. Todavía tenemos una segunda oportunidad y en la siguiente comparecencia, que también estará usted, seguiremos ahondando en estos temas.

La información que usted nos ha dado, que yo se la agradezco igualmente, creo que no responde a las preguntas que nuestro Grupo le hace. No sé si su Consejería ya está estructurada, si ya tiene al personal con usted, si las partidas presupuestarias para este año 2005 -porque si se van a gastar en el 2005, estamos ya a mitad de año- son para Inspección o van a ser para la reorganización de su Dirección General. Y cómo se va a distribuir ese aumento presupuestario en las partidas para este año creo que no es una pregunta demasiado difícil.

Nos parece que este plan es un intento de su Consejería por lograr dar un nuevo giro a las políticas de consumo que para nosotros durante 10 años han estado bastante paradas. De nuevo le comento que la red de alerta rápida de información ya estaba en diseño en el año 2004; no sé si es que no lo acabamos de entender, pero le agradecería que nos lo explicase. Red de alerta rápida de información de accidentes. Dicho así parece que estamos en riesgo, yo supongo que no; pero si está en diseño el año 2004 y también en el año 2005, ¿qué es esta red de alerta, que si es de alerta, ya nos pone alerta? Los consumidores nos preguntamos qué es esto que todavía está en diseño y que este año tampoco se va a implantar, pero seguimos estudiando.

Con respecto al control del mercado, nos gustaría saber qué pasa con los alimentos, por ejemplo. Si este plan tiene un carácter integrador, nos gustaría que nos dijese dónde se encuentran los productos alimenticios, porque es verdad que hay una Dirección General, la de Salud Pública, que lleva

más este tema que usted, pero es un plan integral. Y de paso aprovecho para decirle que, en la primera parte de protección de la salud, se habla de un plan integral de nutrición y de alimentación que estamos deseando que el señor Consejero acuda al Pleno a comentárnoslo. Pero dado el carácter integrador de su plan, ¿dónde está la inspección de los productos alimenticios con respecto al consumo? La base de datos de productos que atentan contra la seguridad o la salud de los consumidores, tiene que estar en el año 2005. Perdóneme, pero me surge la pregunta de: ¿cómo está la base? Aváncenos, como se encuentra, cómo los consumidores nos vamos a poder informar, qué dificultades han tenido para no tenerla hasta ahora, porque también nos da la sensación de corremos algunos riesgos, aunque no es así por el tiempo que llevamos conociendo el tema de consumo.

Con respecto a las acciones de información y educación en materia de consumo, en su plan hay titulares pero, de verdad, yo le pregunto por una cosa muy sencillita: el teléfono de atención al consumidor. De verdad, le pido a usted y a SS.SS que intenten, es más, que nos facilite el teléfono de atención al consumidor; nosotros lo tenemos, yo luego se lo indicaré, pero es que no hay forma de que lo cojan. Creo que es el momento de comunicarle, aunque en la siguiente comparecencia lo volveremos a hablar, que se puede hablar de muchas acciones de información, pero hay un teléfono que no funciona demasiado bien, y quisiéramos saber quién está detrás del teléfono: ¿es una empresa privada, hay técnicos, saben del tema, tienen cualificación, hay telefonistas? Coméntenos un poco, por favor.

Con respecto al Portal del Consumidor o el Aula del Consumo van a estar en marcha en el año 2005, ¿verdad? Está puesto en su organigrama que así será, que en el año 2005 estaría en marcha el Portal del Consumidor y el Aula del Consumo; espero que nos lo ratifique, y que con facilidad sepamos cómo acceder a ello, porque a veces es difícil encontrar dónde están los temas de consumo en esta Comunidad. En cuanto a la información, lo que sí tenemos claro es que tenemos una revista, la revista Consumadrid la tenemos sobre la mesa, yo no sé si esa revista es lo que los consumidores madrileños estamos necesitando, si los contenidos son los que informan sobre los problemas que tiene nuestra Comunidad; pero como nuevo y real lo único

que tenemos es esa revista Consumadrid, con información y fotos del Consejero, que también entendemos, pero... en fin.

En cuanto a los observatorios los ha vuelto a enumerar, pero nos gustaría saber en qué fase están estos observatorios, porque el sistema unificado de reclamaciones ustedes mismos dicen que es un sistema que no funcionaba. Si no funcionaba no creen otro observatorio o díganos en qué sentido va a agilizar las reclamaciones, porque es verdad que tiene problemas; era una idea buena, pero, al ponerla en marcha, las oficinas de consumo tienen dificultades. Por tanto, díganos un poco en qué medidas este observatorio va a agilizar este asunto.

Con respecto al regional del consumo, por favor, explíquemelo, porque no puedo entender que ustedes a estas alturas no sepan qué problemas tienen los consumidores. Yo creo que clarito tienen que tenerlo, o no han hecho un deber muy claro, que es analizar las reclamaciones en esta Comunidad; si ustedes analizasen las reclamaciones, sabrían cuáles son los problemas que tienen los consumidores. Dígame cómo va a ser este observatorio, qué nos va a aportar de nuevo, qué es lo que va a analizar.

Con respecto a la coordinación entre las distintas Administraciones nos propone un plan de calidad. A mí me parece interesante que homogeneice y protocolice las actuaciones, pero también está en fase de diseño, y no vamos a esperar a 2007 para tener algo sobre la mesa. Nos gustaría conocer qué municipios están participando, si es que está participando alguno; en qué estado se encuentra; por dónde va a ir avanzando; quién lo va a hacer; cómo se va a impulsar; si lo va a realizar una empresa o va a ser desde la Comisión Regional de Política de Consumo; si se van a conectar los programas municipales de inspección de consumo con Salud Pública -creemos que es importante que las inspecciones se relacionen en muchísimos campos-, y cómo los impulsarán los consejos municipales, porque lo único que hemos podido rescatar es que van a tener algún encuentro anual.

Por otro lado, contar con las asociaciones de consumidores y publicitar que se consensua con ellas es verdad, y en algunos puntos de este plan las asociaciones de consumidores sí que han tenido algunos aspectos positivos para su trabajo, pero el

Consejo todavía no se ha reunido en lo que va de año, y el año pasado sólo se reunió una vez. A nosotros nos parece que desde la Dirección General se tienen que tomar el consumo con un poquito más de seriedad, porque lo que tiene el consumo es que adorna, parece como un adorno o un florero: con poco que se haga se queda bien, pero los consumidores esperan otra cosa de la Administración pública. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Gracias, Señoría. Tiene la palabra, por el Grupo Parlamentario Popular, tiene la palabra la señora Liébana Montijano.

La Sra. **LIÉBANA MONTIJANO**: Muchas gracias, señora Presidenta. Quiero, en primer lugar, y como no podría ser de otra forma, dar la bienvenida a la señora Directora General a esta Comisión, y darle las gracias por la exhaustiva información que nos ha dado, en la que nos ha detallado cuándo se hacen las cosas, cómo se hacen y cuánto cuestan todas estas actuaciones que usted nos ha presentado. Y, en segundo lugar, quisiera hacer una valoración de la actualidad, de las políticas de protección al consumidor en nuestra Comunidad, que son una realidad firme y que están en continuo desarrollo, ya que el consumidor también ha evolucionado y dispone de mucha más información y capacidad de decisión que hace diez o quince años. Esto no significa que no necesite protección porque, paralelamente a su nivel educativo y a su nivel de vida, la sociedad se va transformando y se enfrenta a nuevas formas de consumo como es el tema de Internet, del que hablaré más tarde. La Administración debe adaptar sus políticas de protección a las necesidades actuales, y esto es lo que está haciendo la Dirección General que usted preside, y concretamente con la aprobación del Plan Integral para la Protección al Consumidor que se puso en marcha el pasado enero de 2005. Un consumidor formado e informado es el mejor defensor de sus derechos.

En relación al objeto de la comparecencia que ha formulado el Partido Socialista, he de decir que los objetivos que se contemplan en el plan se están cumpliendo dentro de los plazos marcados, como usted nos ha detallado. Yo quisiera destacar

entre las principales aportaciones de este Plan Integral para la Protección al Consumidor la creación de la red de comunicación de accidentes por productos peligrosos, porque me parece una medida novedosa, así como la creación de un observatorio regional de consumo o el desarrollo de las campañas preventivas de control del mercado, la creación de comisiones de seguimiento, la del portal del consumidor, la creación del aula de consumo, y esta revista, "Consumadrid", de la que nos ha hablado la señora Directora, y de la que tuvimos ocasión de ver el número 0, y que a mí como consumidora me fue de gran utilidad: la utilicé concretamente para una intervención en el Pleno. Y me señalaba el señor Ferosel que, además de las fotografías del señor Consejero, aparece un Ministro de Grecia, una asociación de amas de casa, etcétera.

Haciendo un estudio comparativo con otras Comunidades Autónomas, hemos comprobado que ni en Andalucía ni en Extremadura ni en Castilla-La Mancha -tres Comunidades gobernadas por el Partido Socialista- existe ningún plan específico sobre consumo. Es más, en Andalucía el consumo ni siquiera está integrado dentro de la Consejería de Sanidad, sino que pertenece a la Consejería de Gobernación; ellos tendrán sus razones.

En cuanto al Ministerio de Sanidad y Consumo, no existe ningún plan ni ninguna actuación específica en este sentido. Por lo tanto, Madrid, una vez más, es pionera en la puesta en marcha de un plan integral para la protección al consumidor; me refiero, Señoría, a un plan Integral para la protección al consumidor. A donde quiero llegar con esto es a que el Ministerio de Consumo debería hacer políticas con el objeto de regular esta materia, porque nos podemos encontrar con 17 planes distintos en función a las 17 Comunidades Autónomas existentes y que los ciudadanos se vieran más o menos favorecidos en función del lugar de residencia.

Ahora ya podemos hablar de presupuestos, ya que en el cuadro que usted ha esbozado ligeramente, y que está contemplado en el plan, vemos que de los 6.000.707 euros presupuestados para el 2004 pasamos a los 10.907.675 euros para 2005, y en el total de todos los gastos, incluidos los de personal y los gastos para financiar las líneas de actuación de 2004 a 2007, suponen un total de 34.966.850 euros, lo que me parece una cifra

considerable para abordar este tema.

En lo referente al cronograma, la señora Directora nos ha explicado cómo se están cumpliendo todos los plazos que están especificados en él y está previsto que entre octubre y noviembre del presente año su implantación sea definitiva para pasar a la consolidación, que también se contempla, el próximo año.

Hemos escuchado las medidas que ha dicho de protección en materia de seguridad, la protección de los legítimos intereses económicos, las relativas a información y educación en materia de consumo, o esta otra línea de actuación, que nos parece de gran importancia, que es la coordinación entre administraciones. Como buen ejemplo de ello, está el convenio que firmó el pasado 11 de febrero con la Federación Madrileña de Municipios, que es una muestra de responsabilidad y del buen talante nuestro de coordinarse entre administraciones y no la política de por libre y absolutista que se está llevando desde la Directora General del Instituto de Consumo nacional, doña Ángeles de las Heras, sin comunicar ni consensuar nada con la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid.

En definitiva, Señorías, lo que quiero resaltar es que el Gobierno de la Comunidad de Madrid, a través de la Dirección General de Consumo, está llevando una política en la que se intenta aglutinar todos los sectores implicados en materia de consumo para que, una vez analizadas todas las inquietudes y todos los problemas existentes, se proceda a continuar en la mejora en la seguridad y en los servicios que en materia de consumo los ciudadanos demandan.

Para finalizar, me gustaría comentar unos datos de la Comunidad de Madrid, que aumenta los controles y sanciones en el sector de las telecomunicaciones y en defensa de los consumidores; concretamente: la Comunidad de Madrid ha quintuplicado en dos años las cuantías globales de las sanciones impuestas contras las empresas de telecomunicaciones, telefonía fija, móvil e internet, que son las reclamaciones que más se atienden. En concreto, durante 2003 se impusieron sanciones a dicho sector empresarial por valor de 52.900 euros, cifra que un año más tarde alcanzó los 89.056 euros, y solamente en los cuatro primeros meses de este año, de 2005, asciende a 258.000

euros. La Comunidad de Madrid, por otra parte, es la única Administración autonómica que cuenta con un colegio arbitral exclusivo sobre telecomunicaciones, y en 2004 resolvía amistosamente 360 casos y emitió 1.056 laudos, de los cuales 618 dieron la razón total o parcialmente al consumidor y 40 fueron conciliatorios.

Señoría, desde mi Grupo Parlamentario le deseamos toda clase de éxitos en esta nueva carrera que ha emprendido, y deseo verla con más asiduidad en nuestras Comisiones. Nada más. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Gracias, Señoría. Tiene la palabra la señora compareciente doña Carmen Martínez de Sola.

La Sra. **DIRECTORA GENERAL DE CONSUMO** (Martínez de Sola): Gracias, señora Presidenta. Voy a intentar dar satisfacción a todas las preguntas que me han hecho en este turno, y entiendo que algunas -me van a disculpar- estaban referidas más a otras cuestiones del plan que tendremos ocasión de analizar en la siguiente comparecencia y no tanto a lo que me piden, que es el cronograma y presupuesto previsto para el año 2005.

Le agradezco su comprensión a la señora portavoz del Grupo Parlamentario Izquierda Unida. Espero que la suerte que me desea se haga realidad, porque creo que es una labor que va a compartir y, si sale bien, van a disfrutar muchos millones de personas de nuestra Comunidad. Nos vamos a ver, sin duda, Señoría, porque creo que este plan tiene una ventaja -si lo queremos ver así-: está muy claro puesto negro sobre blanco en las acciones de cada uno de los ejercicios, 2005, 2006 y 2007, y también está pintado muy clarito el presupuesto con el que contamos para llevar a cabo esas acciones. Por tanto, mi presencia aquí, siempre que la requieran, es obvio que va a ser una realidad, pero espero además que con este cronograma pueda facilitarles la ocasión de poder comprobar y, en su caso, poder reprobar antes de final de año el cumplimiento o no de este plan.

De verdad, le agradezco sus ánimos, y creo que puedo contar con todos los Grupos, también con

el suyo, para hacer de esto una realidad, porque, al final, como creo que he dicho al principio, es una realidad que por encima de Grupos políticos están los millones de consumidores, todos somos consumidores, independientemente de colores políticos o de otras consideraciones. Así pues, reitero mi agradecimiento.

Con respecto a la intervención de la señora portavoz del Partido Socialista, a la que también, por supuesto, le agradezco su intervención, porque en estas situaciones es cuando uno realmente puede llegar a pensar que hay que reflexionar constantemente sobre lo propuesto, ya lo he dicho también al principio, me parece que la colaboración, las mismas intervenciones de los Grupos políticos, es una manera de ayudar en el ejercicio de las políticas y eso siempre es de agradecer. Yo no sé si he recogido todo lo que me han pedido, pero espero que así sea.

Ante todo, debo decir que a finales de año podremos ver si se cumple o no este plan propuesto por el Consejero, del que yo vengo aquí a hablar, pero no creo que difuso sea el calificativo más adecuado; difuso no porque están puestos los nombres de las acciones con sus apellidos y con sus partidas presupuestarias. Quizá dentro de unos meses puedan decir si está cumplido o no está cumplido, pero difuso me cuesta mucho trabajo pensar que sea. Yo creo que ésta, como ha dicho también la portavoz del Partido Popular, sería una buena práctica de colaboración con otras Comunidades Autónomas, con las cuales sin duda, tendríamos que colaborar, y colaboramos de hecho, porque algunas veces las políticas son muy extensas y ocupan otras Comunidades Autónomas, nos gustaría colaborar también en un siguiente plan con el Instituto Nacional del Consumo, y a ver si conseguimos, con la colaboración también de todos ustedes, que la señora Presidenta nos facilite alguna de las labores, especialmente las de coordinación y prevención de las políticas que tenemos que llevar a cabo, porque el Gobierno tiene la competencia de redactar la legislación básica, pero la tienen que aplicar las Comunidades Autónomas, y algunas veces, Señoría, de verdad, nos sorprenden con legislaciones, caso del Decreto de Telecomunicaciones, caso del Centro Europeo de Información al Consumidor, ya que no hemos tenido tiempo, ocasión ni oportunidad de poder debatir, de poder coordinar con el Gobierno lo que vamos a

hacer y cómo lo vamos a poder llevar a cabo en nuestros respectivos territorios.

Usted ha dicho que el papel que me ha tocado asumiendo las competencias en consumo es duro. Yo creo que todo el que tenga una ilusión por llegar a cumplir un fin tiene mucho trabajo por delante, pero yo tengo la facilidad de que este Consejero, esta Consejería y el Gobierno de la Comunidad de Madrid del Partido Popular ha puesto muy claro lo que quería hacer en materia de consumo, y a mí me compete llevarlo a cabo. Es duro, pero está ordenado y, además, en cronograma cada año sabemos muy bien lo que tenemos que hacer, y así lo vamos a hacer.

Me volvió a hablar del tema de personal. Ya le he dicho que las competencias están distribuidas en tres subdirecciones. El incremento de presupuesto no es directamente por la creación de nuevos especiales puestos de trabajo, sino más bien para llevar adelante las políticas contempladas, con el gasto que ello conlleva, o, básicamente, quitando a las personas de los subdirectores, y también aquellas plazas que estaban vacantes, hasta donde yo alcanzo a comprender, se están cubriendo normalmente por funcionarios, con lo cual el grueso de este presupuesto añadido va directamente para las realizaciones del plan, y sobre todo para las realizaciones materiales de ese plan.

En cuanto a la red de alerta rápida de información de accidentes usted temía que a lo mejor no estuviéramos seguros al hablar de una red de accidentes o de una red de denuncia de productos peligrosos; es decir, que podamos tener la sospecha de que hay productos peligrosos a nuestro alrededor y no saber exactamente cómo acogerlos. Esto es una práctica muy normal y lógica. Algunos de los productos que están en el mercado salen, puesto que estamos, en mi opinión, en una sociedad libre de mercado, con lo cual es lógico que, cumpliendo la ley, los empresarios hagan lo que mejor les parezca; sin embargo, se detectan cuestiones que a lo mejor no estabas presupuestadas, y éstas son las que intentamos poner en red para que, si de repente aparece algún artículo u otro producto que pueda atentar contra los derechos de los consumidores, podamos detectarlo antes incluso de que sea generalizada su distribución y hacernos con ello.

En este sentido, me refiero también a esa necesaria coordinación con otras Administraciones, sobre todo con los municipios de nuestra Comunidad. ¿Por qué? Porque las políticas de consumo que podamos hacer desde el propio Gobierno de la Comunidad pueden ser muy ambiciosas, pueden estar dotadas de mucho contenido, pero también tenemos muchas veces que comprender que algunas localidades necesitan un empujón más importante, que algunas localidades tienen lo que llamamos aluvión de personas que llegan en temporadas muy concretas, por lo cual a lo mejor tienen en materia de consumo ciertas dificultades, y todo esto se hace en la colaboración con estos observatorios regionales de consumo que tienen que detectar los problemas que van organizando con estos programas piloto de expansión de nuestros centros de información, que especialmente van a ir dirigidos a donde creemos que más falta pueden hacer bien por la lejanía o bien por las especiales condiciones del municipio, todo ello viene, naturalmente, a mejorar hasta en el último rincón de esta Comunidad las atenciones al consumidor.

Usted se refería también, señora portavoz, al teléfono de atención al consumidor. Efectivamente, hay veces que tienen dificultades para acceder. Ése es uno de los objetivos que nosotros nos hemos propuesto sin duda este año mejorar. ¿Por qué? Le voy a poner un ejemplo muy reciente de por qué se puede en un momento punta del día bloquear este teléfono. Permítame el ejemplo, es muy gráfico y lo va a entender a la primera. El Decreto de Telecomunicaciones aprobado por el Gobierno recientemente entró en vigor tres semanas antes de que se publicara en el Boletín Oficial; con la publicidad y los números gratuitos sacaron una página web, y como sabe que el tema de telecomunicaciones es sensible en las políticas de consumo porque se lleva el 20 por ciento de todas las reclamaciones, la gente, evidentemente, llamó a esta nueva oficina de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones preguntando qué pasaba. Se supone que la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y los propios operadores de telefonía tenían una oficina propia...

La Sra. **PRESIDENTA**: Señoría, vaya concluyendo.

La Sra. **DIRECTORA GENERAL DE CONSUMO** (Martínez de Sola): Voy a intentarlo, señora Presidenta; disculpe. Tendrían todo organizado para atender al consumidor, y lo que hicieron fue desviar estas llamadas hacia la Dirección General de consumo de la Comunidad de Madrid. Por supuesto, no estábamos coordinados ni avisados de que esto ocurriría y así ha sido. En definitiva, y atendiendo a la demanda de la señora Presidenta, yo sólo le puedo decir que, efectivamente, van ustedes a comprobar que este plan va a funcionar; van ustedes a tener la oportunidad de pedir mi comparecencia cada vez que haga falta y yo, además, si es posible, quisiera fomentarla cada vez que alguno de estos apartados se haya hecho realidad, en concreto en el año 2005. Nada más; muchas gracias, señora portavoz del Grupo Popular, por sus palabras. Yo espero también contar con esta colaboración y con la de todos ustedes. Atendiendo a la Presidenta, acabo aquí. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias. Pasamos al segundo punto del orden del día.

Comparecencia de la Ilma. Sra. Directora General de Consumo, a petición del Grupo Parlamentario Popular, al objeto de informar sobre actuaciones que tiene previsto desarrollar su Dirección General hasta el final de la Legislatura.

————— **C-160/05 RGEF. 2144 (VII)** —————

Tiene la palabra doña Ana Fernández.

La Sra. **FERNÁNDEZ MALLO**: Muchas gracias, señora Presidenta. Buenas tardes. Quiero darle la bienvenida, señora Directora General de Consumo, a esta Comisión, en mi nombre y en el nombre del Grupo Parlamentario Popular, y transmitirle nuestra enhorabuena también por su nombramiento. Nuestro Grupo ha pedido su comparecencia al objeto de que nos informe sobre actuaciones que tiene previsto desarrollar su Dirección General hasta el final de la Legislatura. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Gracias, Señoría. Tiene la palabra la señora compareciente, doña Carmen Martínez de Sola.

La Sra. **DIRECTORA GENERAL DE CONSUMO** (Martínez de Sola): Muchas gracias, señora Presidenta. Muchas gracias, señora Diputada. Quizás sea un poco reiterativo, pero estamos interesados en el plan y todo es poco. Permítanme que aproveche de nuevo esta ocasión para reiterar a todos los agentes que intervienen directamente en el consumo, como son las asociaciones, organizaciones de empresarios, ayuntamientos, etcétera, y ustedes mismos, mi deseo de continuar en la línea de colaboración y consenso que ya ofreció antes en esta Asamblea el Consejero de Sanidad y Consumo y que, además, está recogido, por supuesto, en el plan que hoy es motivo de esta comparecencia.

También agradezco esta ocasión que me ofrece el Grupo Popular para explicar las actuaciones que estamos llevando a cabo, ya he mencionado algunas del 2005, pero con esta comparecencia hablaríamos de temas un poco más generales. El plan, como muy bien saben, fue elaborado y consensado con todos los agentes sociales durante el año 2004, quedó aprobado a finales del año 2004, y, por supuesto, tenemos los años 2005, 2006 y 2007 para llevarlo a cabo. Sí les puedo adelantar que, tras los cinco meses que llevamos del año 2005, quizá poco más del 10 por ciento del tiempo previsto, hemos dado un importante impulso a las líneas de actuación que, sin duda, nos van a permitir seguir avanzando en la potenciación de los niveles de información y protección de los consumidores y, por ende, nos llevarán a una mayor seguridad en los productos y servicios que son objeto de consumo por parte de los ciudadanos de nuestra Comunidad. Desde luego, me va a ayudar mucho la reorganización de la Dirección General, puesto que va a haber un orden y una distribución de funciones que sólo puede ir en favor de los ciudadanos, de los consumidores.

Respecto al desarrollo de los contenidos que comprenden las líneas de actuación del plan integral, Señoría, y en lo que se refiere a la mejora de la protección de la seguridad de los consumidores, destacan dos importantes proyectos para cuyo diseño e implantación contamos con la

inestimable colaboración también de ICM, Informática de la Comunidad de Madrid, con cuyos técnicos estamos perfilando, por un lado, la base de datos de productos inseguros, partiendo del soporte con el que cuenta ya la Dirección General de Inspección y Control de Mercado de la Consejería, que nos permitirá ofrecer al consumidor en el futuro, dentro del presente año, información sobre productos que puedan afectar a su seguridad, y algunas de las peticiones de información que me han hecho en la comparecencia anterior se referían a esto.

Asimismo, estamos estudiando, en colaboración con otras unidades de la Consejería competentes en la materia, los sistemas de información y comunicación ya existentes que nos puedan facilitar la implantación de la primera red de comunicación de accidentes de uso y consumo de productos peligrosos en España; esto vamos a estar en disposición de hacerlo incluso antes de los plazos que inicialmente habíamos previsto. También quiero destacar que durante el año 2005 la Comunidad de Madrid sigue siendo la que más artículos introduce en la red de alerta a nivel nacional con 34 notificaciones durante estos cinco primeros meses del año, alcanzando prácticamente el número total que transmitimos en el año 2004, que fueron 41. Con esto, el "ranking" de información y de alertas de la Comunidad de Madrid está mucho más adelantado que el del conjunto del resto de las Comunidades Autónomas del Estado. Esto, Señorías, para mí es una prueba de la importancia que presta a la seguridad de los ciudadanos el Gobierno de la Comunidad de Madrid.

Para mejorar esta seguridad de la que hablamos, seguimos desarrollando campañas preventivas, como las ya realizadas de juguetes eléctricos, textiles, camisetas con adornos para niños, mecheros y la del pequeño material eléctrico, así como otras previstas para el control de la calidad de los combustibles, seguridad de los productos eléctricos y los defectos colectivos de las viviendas; recordarán que éste es uno de los principales problemas y objeto de reclamación también de los consumidores.

Para finalizar este apartado sobre la seguridad, quiero destacar el proyecto de ampliación de los convenios existentes con laboratorios a un sector como el del juguete, tan importante para

nuestra industria y tan sensible, por otra parte, para nuestra sociedad por sus destinatarios finales.

En el ámbito de la protección de los intereses económicos destaca la creación de un observatorio regional de consumo, por lo que supone de cara a una política preventiva sobre los problemas que presumiblemente puedan sobrevenir en base al análisis permanente de las consultas, reclamaciones o petición de información que los ciudadanos nos hacen llegar. En este sentido, vamos a iniciar este importante proyecto para establecer un sistema de información a los sectores empresariales, para que los que ya estamos trabajando con otras instituciones, como en este caso el Ayuntamiento de Móstoles, que es pionero en esta coordinación con los sectores empresariales, cuya experiencia nos va a ser muy beneficiosa a todo el conjunto de agentes preocupados por el consumo.

También quisiera destacar las campañas preventivas de control de mercados que vamos a llevar a efecto durante el resto del ejercicio, junto a las ya realizadas en la telefonía móvil, en las academias de enseñanza no reglada o en las inmobiliarias y promotoras; entre otras, son: las de tiendas "todo a 100", inmuebles a tiempo compartido, control de garantías de etiquetado de calzado, comercio electrónico por Internet, reformas del hogar y la de los nuevos productos informáticos.

Señorías, las cifras que en este ámbito venimos recogiendo durante estos primeros meses del año resultan muy llamativas. Les diría que las reclamaciones han aumentado en el período de enero a mayo del año en curso un 50 por ciento respecto al mismo período del año 2004, pasando de 4.633 a 6.818. Las solicitudes de arbitraje también se han incrementado, alcanzando en mayo del 2005 el 58 por ciento del total de solicitudes en el 2004. Este espectacular aumento, tanto de las reclamaciones como de las solicitudes de arbitraje, demuestra que el camino emprendido por el Gobierno del Partido Popular en la Comunidad de Madrid es el correcto, con actuaciones como las campañas de promoción y fomento del sistema arbitral o la reciente implantación del teléfono del consumidor gratuito. Con estas acciones se ha generado mayor conocimiento e información en los ciudadanos y, por lo tanto, repercute en la atención que tenemos que prestar, y también se detecta una mayor confianza en el Gobierno de la Comunidad.

Por último, en este apartado me gustaría significar que hasta el pasado mes de mayo en 2005 se han resuelto 303 expedientes sancionadores, imponiéndose sanciones por una cuantía total de 2.306.996 euros, lo que en términos comparativos supone un aumento del 20 por ciento respecto a las cifras del 2004. Este elemento sancionador es muy eficaz a la hora de prevenir futuros problemas con las empresas. Esperamos seguir trabajando en esta línea.

La cuarta línea de las recogidas en el plan hace alusión a la información y educación en materia de consumo. Señorías, sólo si los ciudadanos conocen cuáles son sus derechos y obligaciones como consumidores pueden tener la posibilidad de elegir libremente los productos o servicios que el mercado pone a su alcance y ejercer sus derechos con total garantía. Para conseguirlo y fomentar así un consumo responsable la Dirección General de Consumo está llevando a cabo la creación del portal del consumidor -al que nos hemos referido y nos seguiremos refiriendo-, al que todos los ciudadanos muy próximamente podrán acceder a través de la página web de la Comunidad de Madrid, y que estará dotado de todo tipo de contenidos relacionados con el consumo, incluida la guía del consumidor, diseñada y estructurada para su puesta en marcha, y otros. Asimismo, vamos a iniciar sendos programas piloto, tanto respecto a nuevos puntos de información al consumidor -a los que también antes ya me había referido-, en colaboración con entidades locales, como respecto a nuevos espacios de información y divulgación en los medios de comunicación, dando así cumplimiento al mandato recogido en nuestra Ley de Protección al Consumidor.

Por otra parte, de suma importancia para la gestión homogeneizada y generalización de toda la información en materia de consumo, así como punto de encuentro de todas las ideas, será el futuro centro de formación permanente de consumo, cuyo estudio y diseño ya hemos puesto en marcha, con el fin de poder contar lo antes posible con tan importante instrumento para el consumidor; es otro de los proyectos que ya anunciábamos para 2005 y que estaremos en condiciones de presentarles antes de que acabe este año.

Por último, en esta línea, el pasado mes de marzo ya saben ustedes que pusimos en marcha la

revista "Consumadrid", con el nacimiento del número 0, al que ahora en junio seguirá el próximo número. Naturalmente, iremos progresando en los contenidos de esta revista y esperamos estar en condiciones de que este servicio sea lo más amplio posible y que estén recogidas todas las informaciones que, efectivamente, afectan a los ciudadanos y a los consumidores, y en esa línea estamos trabajando.

Junto a estos proyectos, algunos no son proyectos, son ya realidades, la Dirección General de Consumo, durante el presente año, está gestionando otros importantes programas de formación y educación en consumo, como el desarrollado en los colegios donde está previsto impartir 3.720 talleres; 1.300 directamente y 2.436 a través de los convenios de colaboración con los ayuntamientos. También en colaboración con los ayuntamientos se están celebrando 21 jornadas para personas mayores, siendo su objetivo la prevención frente a posibles fraudes. En este sentido, hay sectores muy sensibles dentro del conjunto de consumidores, naturalmente las personas mayores y las más jóvenes son las que más se tienen que beneficiar, porque son también el conjunto de población más sensible tanto a publicidades como a la utilización de nuevas tecnologías que puedan llevar a confusión o a otras prácticas no queridas.

La siguiente línea de actuación que comprende la colaboración con las asociaciones de consumidores, como he dicho antes e insisto en ello, se han convertido en una pieza clave del consumo y en depositarias de la confianza de los ciudadanos. Creo que en el sentido, además de seguir en la línea de colaboraciones habituales, también vamos a intentar que los ciudadanos sean conscientes de que pertenecer a una asociación de consumidores -y no pertenecer en el momento en que uno tiene un problema, sino pertenecer en el tiempo como colaboración con estas asociaciones- es una práctica muy recomendable, porque, qué duda cabe, aparte de las políticas que podamos llevar a cabo, sin las asociaciones de consumidores no podríamos tener los tentáculos y las fuerzas necesarias para transmitir todo esto y beneficiar a nuestros últimos destinatarios. Como ya les he comentado antes, insisto, está previsto modificar el Decreto 315/1999, de 4 de noviembre, por el que se adecua el Registro de Asociaciones de Consumidores de la Comunidad de Madrid, con el fin de adaptarlo a la actual regulación legal sobre asociacionismo.

Con respecto a las líneas económicas de ayudas a las asociaciones de consumidores de esta Comunidad, se han incrementado en el año 2005 un seis por ciento respecto al año 2004, y la dotación de la partida destinada a subvenciones se ha simplificado; es decir, es más fácil ahora para las asociaciones de consumidores pedir estas subvenciones, puesto que hemos ampliado y mejorado los objetos que puedan beneficiarse de este dinero de la administración.

Señorías, si en estos momentos tuviera que destacar algo del plan sin duda elegiría el espíritu de consenso con el que nace, no sólo con las asociaciones sino con los ayuntamientos con los que hemos establecido una línea de trabajo eficaz y responsable, dejando de lado los colores políticos; además, pretendemos impulsar a través del plan de calidad de consumo, cuyo estudio y diseño ya he comentado que se va a llevar a cabo en los próximos meses, con el fin de fijar protocolos normalizados para la actuación administrativa en defensa del consumidor.

En cuanto a las líneas económicas de ayuda a entidades locales en el presente ejercicio, se han revisado las bases reguladoras, se han simplificado también los procedimientos de solicitud y justificación, y se ha incrementado la dotación presupuestaria destinada a la firma de convenios en un 20 por ciento -me refiero, naturalmente, a este ejercicio- dando respuesta la Consejería de Sanidad así a las cuestiones planteadas en los segundos encuentros de OMIC celebrados en El Escorial el pasado 19 de octubre. Además, próximamente pondremos en marcha el observatorio del sistema unificado de reclamaciones que pretende establecer cauces de interpretación homogéneos, que haga viable no sólo el derecho a reclamar de los consumidores sino también su tratamiento homogéneo y les dé más facilidades para ello.

La Sra. **PRESIDENTA**: Vaya concluyendo, por favor.

La Sra. **DIRECTORA GENERAL DE CONSUMO** (Martínez de Sola): Acabo en seguida. Gracias, señora Presidenta. Señoría, las acciones que acabo de exponer constituyen en su conjunto las líneas que comprende el Plan Integral de Protección

al Consumidor, y son el reflejo de la firme voluntad del Gobierno del Partido Popular de la Comunidad de Madrid para ser referentes nacionales en la vanguardia de defensa al consumidor. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Gracias. Por el Grupo Parlamentario Izquierda Unida, tiene la palabra la señora García Álvarez.

La Sra. **GARCÍA ÁLVAREZ**: Muchas gracias, señora Presidenta. Reitero prácticamente lo mismo que dije en mi primera intervención, no puede ser de otra manera porque con poco más de lo que usted ha manifestado en su primera intervención, ha realizado la segunda. En cualquier caso, me gustaría fijar un par de cuestiones porque creo que, desde el punto de vista de mi Grupo, pueden tener una cierta importancia, no diría cierto interés, sino cierta importancia. Desde el respeto que me merece cualquier intervención que se haga tanto por parte de los comparecientes como por parte de los Diputados o Diputadas que constituimos esta Comisión, parece que en algunas ocasiones estamos tratando las cuestiones de otra Comunidad o estamos en otro ámbito parlamentario, y yo quiero centrarme un poco en el ámbito en el que me encuentro, que es la Comunidad de Madrid, y desde aquí quiero manifestar alguna cosa.

En la pasada Legislatura, Consumo, por poner un ejemplo, no estuvo en la Comisión de Sanidad, y no dijimos nada; al contrario, seguimos trabajando tranquilamente sobre los temas que nos competían en la misma, sin entrar en otro tipo de disquisiciones, y seguimos haciendo el control del Gobierno de la Comunidad de Madrid desde esta Comisión y no el control de otras instituciones, que se hará desde sus ámbitos parlamentarios. Yo creo que es bueno que sigamos en esa línea porque yo estoy encantada de estar en la mejor Comunidad de todo el país, según parece; yo estoy encantada, lo digo con absoluta sinceridad, estoy encantada de que así sea; sigamos trabajando en ese sentido, porque si no en algún momento tendríamos que decir que, antes de que estuviera el actual Gobierno en el Estado, hubo otro Gobierno que también podría haber hecho el plan marco para que se rigieran todas las Comunidades Autónomas; y yo no lo quiero decir, pero podríamos decirlo. Yo creo que debemos

seguir trabajando en la línea de mejorar la calidad de los servicios que prestamos a los ciudadanos y a las ciudadanas madrileñas; hagámoslo lo mejor posible, ejerzamos desde la oposición el control para que se haga de esa manera, y pongamos nuestro granito de arena en aquello que creemos que no se está haciendo como se debe hacer. Y a partir de ahí, cumplamos cada uno con nuestros derechos y con nuestras obligaciones como parlamentarios en ese noble ejercicio que es la política, y hagamos que, efectivamente, como usted bien dice, desde estas políticas que llevemos a cabo, que los ciudadanos conozcan qué es lo que estamos haciendo, que cada día sean más, si son necesarias, las denuncias que se tengan que producir por mal uso o por una indebida promoción de determinados productos que perjudican a los ciudadanos; consigamos que los ciudadanos denuncien y conozcan sus derechos y sus obligaciones; en definitiva hagamos que los ciudadanos se enteren de qué es lo que estamos haciendo, Gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Gracias, Señoría. Tiene la palabra doña María Antonia García, por el Grupo Parlamentario Socialista.

La Sra. **GARCÍA FERNÁNDEZ**: Gracias, señora Presidenta. Señora Directora, tenemos que seguir hablando de algunos temas, aunque a lo mejor resulten repetitivos, pero no por ello poco interesantes porque también es verdad que de temas de consumo no hablamos muy a menudo en esta Comisión. En todo lo que sea reforzar la salud, la seguridad y los legítimos intereses de los consumidores está claro que nuestro Grupo va a apoyar cualquier iniciativa que desde este campo se haga porque es estar dentro del marco de la ley.

De todo el recorrido de su exposición, me voy a quedar con tres temas: la información, el control de mercado y el arbitraje, como herramientas que nosotros creemos que son fundamentales para tratar de reforzar esos objetivos de los que usted nos ha hablado, de la salud, la seguridad y los legítimos intereses y que están en relación con la información, el control de mercado y el arbitraje. Lo que pasa es que hay que concretar, y mis palabras de ahora no son tanto criticar o no las actuaciones del plan, porque estoy de acuerdo con usted en una cosa: vamos a actuar, y como dice la portavoz de Izquierda

Unida, y tendremos ocasión de ver si esas cuestiones se están haciendo o no. Pero permítame que, ya que estamos aquí, les recuerde algunos aspectos, porque ustedes son los que presentan un plan integral, en el cual tienen que ir contempladas respuestas a cuestiones que ya están planteadas desde hace más de diez años en esta Comunidad. Nosotros no presentamos el plan, lo presentan ustedes, por lo tanto, hay que dar respuesta; pero hay que dar respuesta ya.

Respecto a la información y formación en materia de consumo, en aspectos y en líneas generales va a contar con nuestro apoyo en todo aquello que se ponga en marcha, seguramente. En la página web de la Comunidad, comunidad.org, no aparece su Dirección General, y no es la primera vez, porque esto vengo diciéndoselo a los tres anteriores Directores Generales que han pasado por aquí. En esta gran Comunidad, -estoy de acuerdo en que es estupenda- los consumidores necesitamos estar informados y hay muchos que saben utilizar las herramientas informáticas, y parece que no. Qué mínimo que además de este plan, con todas sus acciones, con el que en ningún caso estamos en contra -cuenta con nuestro apoyo para todas las acciones que haga- por favor, que aparezca su Dirección General, porque sigue apareciendo Dirección General de Sanidad, Consumo y Alimentación. Hay que rastrear un buen rato para llegar a conseguir alguna información totalmente obsoleta. Esto no es difícil y se puede poner en marcha ya, sin esperar a portales que, cuando vengan, bienvenidos serán. Lo del teléfono yo lo he intentado y no funciona bien. Revíselo, porque, sin estas herramientas básicas los consumidores no estamos informados, y eso hay que solucionarlo, y creo que usted está en buena disposición para poder hacerlo.

Con respecto al control de mercado, yo creo que es imprescindible una inspección potente, y creo que se lo he venido recordando a lo largo de mi intervención. No puede haber un control de mercado si no hay un número adecuado de inspectores. Yo no sé con cuántos inspectores cuenta el Servicio Regional; no le voy a pedir el dato ahora, ya le he hecho por escrito y en algún momento nos dará usted la cifra. Hoy por hoy, son los ayuntamientos, a través de su inspección, los que en un 90 por ciento -seguro que usted lo sabe- realizan los programas de inspección del Servicio Regional de Empleo. Habla

su plan de mejorar la coordinación con estos ayuntamientos, de que lleguen a consensos con ellos, no lo dudo. Usted ha visitado sitios y seguramente está empezando a ponerse en marcha con ellos. Aquí hay un punto negro fundamental: no hay inspección si no hay una buena coordinación con los ayuntamientos en materia de convenio y subvención. Sabe que se firman convenios con los ayuntamientos para realizar inspecciones. No han llegado todavía las firmas de los convenios -se lo recuerdo aquí-, y creo que es un buen espacio para que usted empiece bien; si usted lo soluciona, la van a recordar con todo el cariño del mundo, se lo puedo asegurar, porque se llevan años para tener puntualmente los convenios y tener puntualmente las órdenes de subvención que todavía no tienen. Si no se sabe por parte de un ayuntamiento a cuántas inspecciones se va a acoger, malamente vamos a hacer un buen control de mercado en nuestra Comunidad. Es importante también que la Comunidad se dote de sus propios inspectores, porque imagínese que los ayuntamientos no firman convenios. Yo no sé qué sería del control del mercado en nuestra Comunidad; a lo mejor podrían hacerse cargo de todo. Me gustaría que nos lo garantizase.

Con respecto a la red de alerta, la actual, la que hoy está funcionando en nuestra Comunidad, nos gustaría que nos comentase si realmente hay garantía de que los productos que se marcan en la red de alerta no están en el mercado, es decir, si un producto que está en la red de alerta sé que no lo voy a encontrar en un establecimiento. ¿Qué competencia tienen ahí los ayuntamientos? ¿Cómo se comunican ustedes con los distribuidores y controlan que ese producto esté fuera? Si yo o cualquiera de nosotros nos podemos encontrar con un producto que está en esa red de alerta que no está en ninguna parte, porque no hay ninguna página web que nos lo pueda indicar. Yo creo que estará de acuerdo en que es interesante que podamos saberlo. Me gustaría que nos comentase algo sobre este tema.

Con respecto al Plan de Calidad, es una pieza fundamental de todo el Plan Integral, pero no podemos esperar al 2007, y además nos gustaría que usted fuese capaz de agilizar esto porque yo creo que sería la garantía de que todos los ciudadanos de la Comunidad de Madrid vamos a tener los mismos sistemas de protección. No puede

ser que un ciudadano de un municipio que tiene OMIC, que tiene una oficina de consumo municipal, o que vive en una zona rural pero que tiene oficina regional, esté mejor atendido que otro donde no hay nada. Le recuerdo que esto existe en nuestra Comunidad. Están dotados 42 municipios, pero no se crea -no sé si ha visitado ya los servicios municipales- que tienen las dotaciones que les hacen falta; quizás, este plan de calidad sí que marque qué personal tiene que tener una OMIC, cuántos inspectores, pero hoy por hoy hay 42 municipios que es verdad que representan el 90 por ciento de la población madrileña, porque son los grandes municipios, y que tienen carencia de recursos humanos. Hay 38 municipios que tienen oficinas regionales -son 116.000 habitantes-, pero no tienen atención diaria. Ya tendremos ocasión también de ver cómo es la atención en las ORIC, porque no nos parece que sea tampoco la más adecuada, pero es que hay otros cien que no tienen nada, y son 211.170 habitantes. Si ustedes ponen un servicio regional potente, con un teléfono, teléfono que un ciudadano de estos 100 municipios pueda consultar, a lo mejor sí podemos garantizar que tenemos información y que podemos hacer nuestras reclamaciones de la forma más adecuada.

Respecto a la financiación a los ayuntamientos, por favor, repítamelo por si no la he oído. La financiación a los ayuntamientos estaba en un 10 por ciento, y parece que se ha subido para el año 2005. La felicito si esto lo ha conseguido y tienen el 25 por ciento más los ayuntamientos, que son los que cargan con toda la protección a los consumidores.

No creo que ahora usted lo sepa, pero nos gustaría que en algún momento ...

La Sra. **PRESIDENTA**: Vaya concluyendo, por favor.

La Sra. **GARCÍA FERNÁNDEZ**: Gracias, señora Presidenta; concluyo ya. Habría que ir elaborando una red de oficinas, pero no al azar o de una forma aleatoria, sino cada cuántos habitantes cree usted que sería necesario tener una OMIC, o cuántos inspectores tendríamos que tener por número de habitantes en la Comunidad de Madrid. Yo creo que es interesante que nos planteemos esto.

En cuanto al arbitraje, no me da tiempo a tratarlo; ya tendremos ocasión de hablar de ello. Le queda mucho por hacer, porque sepa que nuestra Comunidad es de las que más esperan desde que una persona realiza una reclamación y tiene el laudo en la mano; somos de las que más esperamos, y tenemos que ver de qué forma se pueden recortar los plazos. Tiene mucho por hacer y poco tiempo. No sé si tiene a todo su personal en la Consejería, espero que sí. La esperamos muy pronto para volver a hablar de temas de consumo. Gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Gracias, Señoría. Por el Grupo Parlamentario Popular, tiene la palabra doña Ana Fernández.

La Sra. **FERNÁNDEZ MALLO**: Muchas gracias, señora Presidenta, y muchas gracias, señora Directora General, por su exposición. Nos ha parecido un acierto del Gobierno del Partido Popular la creación de esta Dirección General de Consumo, por Decreto el 27 de enero de este año. Esta Dirección surge para gestionar de forma autónoma las funciones relacionadas con la política de consumo, y surge también como órgano encargado de la ejecución y coordinación de las actuaciones que se lleven a cabo para la protección de los derechos de los consumidores. Está estructurada en tres subdirecciones, como usted bien ha relatado: orientación y defensa del consumidor, inspección y control del mercado, y coordinación.

Ha enumerado usted las líneas de actuación del Plan Integral para la Protección al Consumidor de la Comunidad de Madrid, que fue elaborado en el 2004, y me parece importante remarcar que ha sido consensuado por todos los agentes que intervienen directamente en el consumo.

La política de consumo se asienta en dos pilares: el de prevención y el de respuesta ante la vulneración de derechos, y todo el plan 2005-2007 se asienta en esos dos principios: prevenir y reaccionar. Estoy de acuerdo con usted en que son importantes los dos proyectos que va a implantar el Instituto Madrileño del Consumo en cuanto a la protección de la seguridad de los consumidores, como son la base de datos de productos inseguros, la implantación de la primera red de comunicación de

accidentes de uso y consumo de productos peligrosos en España.

Me ha gustado personalmente oírle hablar de las campañas preventivas por lo que tienen de informativas para todos, pero muy especialmente para núcleos de población muy vulnerables, como menores, mayores, inmigrantes, a los que el desconocimiento les lleva a caer en todo tipo de engaños, y creo que esto lo va a llevar a cabo usted con la sensibilidad propia con que se acometen los temas desde el Partido Popular.

Hablando de sensibilidad, en cuanto a la prevención surge el Observatorio Regional de Consumo, y, cómo no destacar esas subvenciones a Corporaciones Locales. En 2003 la partida llegaba a 651.000 euros y en 2005 a 621.000 euros. En convenios también con los ayuntamientos en 2005 nos encontramos con 200.000 euros más que en 2004. Todo esto son campañas preventivas, insisto.

Por otro lado, el incremento de las reclamaciones resulta llamativo -estoy de acuerdo con usted-, a nuestro entender por el surgimiento de un nuevo mercado que nos abre las puertas a un mundo sin límites, el mundo de las telecomunicaciones. Ya se ha hablado de esto, pero yo quiero reiterar que es a través de este mundo por el que podemos acceder a productos comercializados, y somos conscientes de que con la llegada de nuevos operadores de voz y de datos las nuevas ofertas en las que se incluyen llamadas y conexiones a Internet están creando desprotección total. El gran reto en estos momentos es estar protegidos contra ese monstruo, monstruo que tanto nos gusta, que es el mercado de las telecomunicaciones.

Ha hablado usted detenida y ampliamente sobre las sanciones, y simplemente quiero decir que el incremento de las reclamaciones también se debe a un mejor acceso de los consumidores al conocimiento de sus derechos a través de las campañas; así, el sistema de fomento arbitral o el fomento del sistema arbitral de consumo. Por cierto, la Ley de Arbitraje, de 23 de diciembre de 2003, continúa sin un desarrollo, sin un reglamento al día de hoy.

Sobre el sistema de arbitraje es una justicia cercana al ciudadano, como todos sabemos; es, además, rápida, eficaz y gratuita. Es rápida porque los laudos se dictan y tienen consideración de cosa

juzgada; es eficaz sobre todo, y lo sé por experiencia, en cantidades de menor cuantía, y es gratuita desde el inicio del procedimiento hasta su resolución final. Nos complace porque se dijo que se creará, que se potenciará, que se fomentará o que se hará, y se ha hecho. Nos complace saber que hay dos proyectos importantísimos, como el teléfono gratuito del consumidor, que lleva unos funcionando diez días, y ese portal en página web del consumidor, que estará listo, según previsiones, a finales de este mes. También surgen como proyecto piloto los nuevos puntos de información al consumidor. Coincido con usted en la importancia para la gestión en materia de consumo del futuro centro de formación permanente de consumo. Este centro conseguirá, en la formación y en el número de personas formadas, que mejoremos en estas políticas de consumo porque si en las OMIC y en las juntas de arbitraje es necesaria la calidad de la formación para la atención al ciudadano en materia de consumo, también es importante el número de personas formadas por el crecimiento de las reclamaciones que se están dando. Nos parece un acierto todo lo que sea incidir en la escuela con los niños y jóvenes, y que puedan tener, como usted anuncia, un aula de consumo virtual interactiva y "on line", las jornadas para mayores y la especial protección del colectivo de inmigrantes, todo ello a través de convenios de colaboración con ayuntamientos. No puedo dejar de nombrar las asociaciones de consumidores por la importancia que tiene este movimiento.

Estamos ante una Consejería sensible y porosa a las inquietudes y demandas de las asociaciones, al incluir o ampliar nuevos conceptos objeto de subvención, y muy especialmente por la creación de ese Foro del Asociacionismo de Consumo que tuvo lugar en 2004, que ha quedado institucionalizado y donde se pudieron analizar las necesidades de los madrileños. A este Grupo Popular nos gusta también, y coincidimos con la Directora General en destacar el espíritu de consenso con el que se ha logrado este plan, que se impulsará con el plan de calidad de consumo. Quiero mencionar también el observatorio del sistema unificado de reclamaciones; una novedad que estoy segura de que va a conseguir, y va a tener por finalidad ese tratamiento homogéneo que estamos necesitando para que todos los ciudadanos gocemos de esa igualdad tan necesaria.

Para terminar, Señorías, no nos consta que otras Comunidades Autónomas tengan una política de consumo, ni siquiera que tengan un plan de consumo. Este plan, desde mi punto de vista, no tiene nada de difuso. Yo creo que concreta y planifica. Fue presentado por el Consejero en el Plenario en marzo; usted ha venido a presentarse hoy como Directora, como persona competente comprometida con ese plan, y en el futuro vendrá, supongo, a rendirnos cuentas del mismo, pero hoy le digo que las actuaciones que refleja son concretas; se pueden planificar, se pueden ver, y esperamos que sea así.

Señorías, finalizo diciendo que la política de consumo es una política fundamental del Gobierno de la Comunidad de Madrid, y creo que, tal y como señaló el señor Consejero de Sanidad y Consumo en sede parlamentaria, la estructura de la Dirección General y la Directora General nombrada garantizan que esas políticas se lleven a buen término. Sólo añadiré una cosa más: que este Grupo Parlamentario, señora Directora General, le ofrece toda la ayuda y colaboración en su ambicioso cometido. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Gracias, Señoría. Tiene la palabra la señora compareciente, doña Carmen Martínez de Sola.

La Sra. **DIRECTORA GENERAL DE CONSUMO** (Martínez de Sola): Gracias, señora Presidenta. Gracias, Señorías, a todos los grupos políticos que hoy han intervenido, porque, además, con carácter general he percibido que me dan muchos ánimos, me desean mucha suerte, suerte que es compartida, y eso siempre es de agradecer. He notado que la señora portavoz de Izquierda Unida pensaba que a lo mejor yo me estaba refiriendo a una crítica a otras instituciones o que estábamos en otra Comunidad Autónoma; no la he entendido bien. En todo caso, me parece que las referencias que he hecho a otras Administraciones se referían a dos puntos concretos que venían a cuento también por la queja de la señora representante del Partido Socialista sobre puntos de bloqueo del teléfono del consumidor. Ha habido dos cuestiones últimamente provocadas por lo que he dicho antes de la aparición de decretos que no estaban suficientemente coordinados, lo cual ha

provocado esto. No era otra mi intención, soy muy consciente de dónde estamos y de nuestro ámbito, y, al igual que ustedes, estoy encantada de poder hacer todo lo que pueda en esta Comunidad y hacerlo lo mejor que sepa por los consumidores, que, por otra parte, he dicho que somos todos; éste es un ámbito importante.

En cuanto a las denuncias, que cada vez suman más, que cada vez aparecen más, yo siempre lo achaco a esa capacidad de conocimiento del propio consumidor; no se trata de que haya muchos más problemas, sino de que, sobre todo, esos problemas se ponen de manifiesto porque los consumidores están encontrando vías de encauzarlos, y están encontrando vías para buscar soluciones a los mismos, con lo cual, en principio parece que debería ser un buen dato; en todo caso, debería ser un buen dato ese Observatorio Regional del Consumo el que pueda analizar, incluso prever, que haya problemas en el consumo en el futuro, además de atajar los problemas del presente.

Con respecto a la intervención de la señora portavoz del Partido Socialista, las cosas como son; lo primero con lo que he iniciado mi intervención esta tarde es diciéndoles que esta sesión es de control, que la colaboración de todos los grupos políticos es fundamental porque son 6 millones de personas aproximadamente en la Comunidad de Madrid los consumidores, y todos ellos tienen sus sensibilidades y de cualquier otro color; ahí no nos metemos, por lo cual, de verdad, les agradezco toda su colaboración.

Además, por qué no decirlo, tiene usted razón en muchas cosas, por supuesto, las ha expuesto aquí y yo no sólo las asumo, sino que hemos hecho el plan precisamente para intentar resolver algunas de las cuestiones que están sobre la mesa. ¿Por qué? Por muchas razones. La primera yo les diría que es porque la Comunidad de Madrid es una Comunidad próspera, es una Comunidad que funciona muy bien, es una Comunidad donde las nuevas tecnologías, la implantación de industrias, etcétera, y todo lo que se mueve alrededor de la economía nos ha situado en el primer lugar del conjunto del Estado español; eso tiene muchísimas ventajas que yo estoy encantada de observar también, y tiene los problemas derivados de lo que afecta a los consumidores; eso nos multiplica el trabajo a todos, pero creo que estamos en

disposición de resolverlos, precisamente porque también vamos a incorporar nuevas tecnologías y vamos a trabajar en conjunto con las otras Administraciones y ayuntamientos que están aquí. Yo estoy en condiciones de decirle que, efectivamente, el teléfono no funciona ahora mismo como debería funcionar, pero se va a arreglar en un plazo muy corto de tiempo, y, desde luego, mucho antes de que acabe este año.

En cuanto a la página web, estoy de acuerdo con usted en que hay que organizarla, pero me va a permitir que le pida unos pocos días o semanas de paciencia, porque merecía la pena aparecer con toda la gama de información en conjunto con el resto de información que ofrece la Comunidad de Madrid, y era una cuestión, ya le digo, de pocas semanas. Antes de que acabe este verano podrá comprobar que lo que yo le digo es cierto porque, además, por otro lado piense que soy la primera interesada en que esto funcione a la perfección; por lo menos si abogo por una información y transferencia de esta información es lógico que mi primera preocupación sea que el ciudadano sepa exactamente dónde está el consumo, dónde están las oficinas de consumo, dónde está la Dirección General de Consumo. Pero, ya le digo, ésas son cuestiones que van a poder observar y comprobar que en pocas semanas van a quedar resueltas.

En el tema de inspección, control, y quién tiene más competencias ya sabe usted que los ayuntamientos también son competentes. Puede haber ayuntamientos que tengan problemas para abordar el tema de la inspección pero no me imagino que haya ayuntamientos que no quieran en absoluto colaborar en todo este tema de inspección; estamos intentando que todos lo hagan. Efectivamente, en sus municipios son los inspectores que ponen los propios ayuntamientos los encargados, pero sí le digo que hay mucha conexión con los inspectores de la propia Dirección General de Consumo y también con inspectores de otras áreas de Gobierno, de otras áreas de la Consejería, con el fin, además, de no duplicar; eso sí se está ya poniendo en marcha y todos nuestros efectivos de inspectores están multiplicando por tres su eficacia en estos días ya, especialmente en los sectores más sensibles. Por tanto, cuando pongamos en marcha toda esta red de intranet a la que me he referido y toda la facilidad de acceso a la información y la pongamos en común

entre las Administraciones, qué duda cabe de que también la labor de inspección se va a ver muy beneficiada; todo va en conexión también con el Plan de Calidad, porque son ellos mismos, los inspectores, los que más información nos dan sobre cómo mejorar en todos estos ámbitos.

Efectivamente, muchas veces queremos que haya más de todo, más inspección o más medios para llevar adelante nuestras políticas, pero creo que en este caso primero debemos insistir en la coordinación de todos, y después observar si alguna cosa todavía necesita más. Le pido la paciencia que, por otro lado, usted tan generosamente me ofrece y que me deje unos meses más para poderle demostrar que todo lo que hemos dicho hoy, quizá de manera un poco farragosa y larga una vez más - ya estuvo el Consejero aquí- pero con la mejor intención, al menos por mi parte, se cumple. En estos meses estaremos en disposición de demostrar a esta Cámara que ese plan se cumple y que muchas de las cuestiones que a lo mejor se ven difusas o poco concretas ahora mismo cogen todo su sentido en combinación con el resto de las acciones.

De nuevo les doy las gracias y estoy encantada de haber tenido hoy la oportunidad de comparecer por primera vez, y les reitero mi colaboración, como he dicho al principio; está a su disposición todo lo que yo pueda saber, tanto la propia Dirección como mi persona, y espero que tengamos muchísimas ocasiones de poder ir controlando la acción del plan y el desarrollo del mismo. Muchas gracias, señora Presidenta; Señorías, muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, por su asistencia. Pasamos al tercer punto del orden del día.

———— RUEGOS Y PREGUNTAS ————

¿Hay algún ruego o alguna pregunta? (*Denegaciones.*) No habiendo ningún ruego ni pregunta, se levanta la sesión.

(*Eran las dieciocho horas y treinta y tres minutos.*)



**SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE GESTIÓN PARLAMENTARIA
SERVICIO DE PUBLICACIONES**

Web: www.asambleamadrid.es

Plaza de la Asamblea de Madrid, 1 - 28018-MADRID Teléfono 91.779.95.00 - Fax 91.779.95.08

TARIFAS VIGENTES

B.O.A.M. Suscripción anual:	54,09 € .	Número suelto:	0,84 €.
D.S.A.M. Suscripción anual:	78,13 € .	Número suelto:	0,84 €.
CD-ROM Suscripción anual	12,00 €.	CD-ROM semestral	6,00 €.
SUSCRIPCIÓN ANUAL CONJUNTA B.O.A.M. - D.S.A.M.	112,39 €.		
SUSCRIPCIÓN ANUAL CONJUNTA B.O.A.M. - D.S.A.M. EN CD-ROM	16,00 €.		

- IVA incluido -

FORMA DE PAGO

El abono de las tarifas se realizará mediante:

- Talón nominativo a nombre de la Asamblea de Madrid.
- Giro postal.
- Transferencia bancaria a la cuenta núm. 2038 0603 28 6006392382, de Caja Madrid, Pza. Celenque, 2.

SUSCRIPCIONES (CONDICIONES GENERALES)

1. La suscripción será anual. El período de suscripciones finalizará el 31 de diciembre de cada año. Las altas que se produzcan durante el año, a efectos de cobro se contarán desde la primera semana de cada trimestre natural, sea cual fuere la fecha de suscripción dentro del trimestre.
2. El envío de los Boletines comenzará una vez se hayan recibido el importe correspondiente y la tarjeta de suscripción debidamente cumplimentada.
3. El suscriptor que no renovase la suscripción antes del 31 de diciembre será dado de baja.
4. La Administración del Boletín podrá modificar en cualquier momento el precio de la suscripción. El incremento o disminución comenzará a aplicarse a los abonados dados de alta a partir de la siguiente renovación de la suscripción.

C -----

TARJETA DE SUSCRIPCIÓN O RENOVACIÓN:

Nombre o razón social:	CIF/NIF:
Domicilio:	Núm.:
Distrito Postal:	Localidad:
Teléfono:	Fax:

DESEO SUSCRIBIRME AL 9 B.O.A.M. 9 D.S.A.M. 9 Conjunta B.O.A.M. y D.S.A.M.

De acuerdo con las condiciones establecidas a partir de y hasta el 31 de diciembre de 2005,
a cuyo efecto les remito la cantidad de Euros.

Mediante: 9 Giro postal 9 Talón nominativo 9 Transferencia bancaria a la c/c citada.

En, a de de 2005.