

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



Número 165

11 de marzo de 2008

VIII Legislatura

COMISIÓN DE ECONOMÍA Y CONSUMO

PRESIDENCIA

Ilmo. Sr. D. José Cabrera Orellana

Sesión celebrada el martes 11 de marzo de 2008

ORDEN DEL DÍA

1- PCOC 1/08 RGEP. 26, Pregunta de contestación oral a iniciativa del Ilmo. Sr. D. Fernando Camaño Gómez, Diputado del Grupo Parlamentario de Izquierda Unida en la Asamblea de Madrid, al Gobierno, sobre información de que dispone la Consejería de Economía y Consumo sobre cortes en el suministro eléctrico en el Bº Naranjo-La Serna (Fuenlabrada) durante los días 3 y 4 de octubre del año 2007 y medidas que se han adoptado al respecto.

2- PCOC 34/08 RGEP. 123, Pregunta de contestación oral a iniciativa de la Ilma. Sra. D.ª María Begoña García Martín, Diputada del Grupo Parlamentario Popular, al Gobierno, sobre avances que se han producido en la Comunidad de Madrid en la resolución de las reclamaciones presentadas por los consumidores.

3- PCOC 37/08 RGEP. 126, Pregunta de contestación oral a iniciativa de la Ilma. Sra. D.ª Marta Escudero Díaz-Tejeiro, Diputada del Grupo Parlamentario Popular en la Asamblea de Madrid, al Gobierno, sobre medidas que va a adoptar el Gobierno de la Región para seguir impulsando la modernización, competitividad y especialización del pequeño comercio de la Comunidad de Madrid.

4- Comparecencia C 88(VIII)/07 RGE. 2596, de la Ilma. Sra. Directora General de Consumo, a petición del Grupo Parlamentario Socialista, al objeto de informar sobre planes, programas y actuaciones que tiene previsto desarrollar en el curso de la presente Legislatura. (Por vía del artículo 210 del Reglamento de la Asamblea).

5- Ruegos y preguntas.

SUMARIO

-Se abre la sesión a las 16 horas y 35 minutos.

Página 4477

-Alteración del orden del día, pasando el segundo punto a ser tratado en primer lugar.

Página 4477

— **PCOC 34/08 RGE. 123, Pregunta de contestación oral a iniciativa de la Ilma. Sra. D.^a María Begoña García Martín, Diputada del Grupo Parlamentario Popular, al Gobierno, sobre avances que se han producido en la Comunidad de Madrid en la resolución de las reclamaciones presentadas por los consumidores.**

Página 4477

-Interviene la Sra. Martín García, formulando la pregunta.

Página 4477

-Interviene la Sra. Directora General de Consumo, respondiendo la pregunta.

Página 4477-4478

-Interviene la Sra. García Martín, ampliando la información.

Página 4478

— **PCOC 1/08 RGE. 26, Pregunta de contestación oral a iniciativa del Ilmo. Sr. D. Fernando Camaño Gómez, Diputado del Grupo Parlamentario de Izquierda Unida en la Asamblea de Madrid, al Gobierno, sobre información de que dispone la Consejería de Economía y Consumo sobre cortes en el**

suministro eléctrico en el Bº Naranjo-La Serna (Fuenlabrada) durante los días 3 y 4 de octubre del año 2007 y medidas que se han adoptado al respecto.

Página 4478

-Interviene el Sr. Camaño Gómez, formulando la pregunta.

Página 4479

-Interviene el Sr. Director General de Industria, Energía y Minas, respondiendo la pregunta.

Página 4479

-Intervienen el Sr. Camaño Gómez y el Sr. Director General, ampliando la información.

Página 4479-4481

— **PCOC 37/08 RGE. 126, Pregunta de contestación oral a iniciativa de la Ilma. Sra. D.^a Marta Escudero Díaz-Tejero, Diputada del Grupo Parlamentario Popular en la Asamblea de Madrid, al Gobierno, sobre medidas que va a adoptar el Gobierno de la Región para seguir impulsando la modernización, competitividad y especialización del pequeño comercio de la Comunidad de Madrid.**

Página 4481

-Interviene la Sra. Escudero Díaz-Tejero, formulando la pregunta.

Página 4481

-Interviene la Sra. Directora General de Comercio, respondiendo la pregunta.

Página 4481-4483

-Interviene la Sra. Escudero Díaz-Tejeiro, ampliando la información.

Página 4483

— **Comparecencia C 88(VIII)/07 RGEF. 2596, de la Ilma. Sra. Directora General de Consumo, a petición del Grupo Parlamentario Socialista, al objeto de informar sobre planes, programas y actuaciones que tiene previsto desarrollar en el curso de la presente Legislatura. (Por vía del artículo 210 del Reglamento de la Asamblea).**

Página 4483

-Interviene el Sr. Ruiz Castillo, exponiendo los motivos de petición de la comparecencia.

Página 4483

-Exposición de la Sra. Directora General de Consumo.

Página 4484-4485

-Intervienen, en turno de portavoces, el Sr. Camaño Gómez, el Sr. Ruiz Castillo y la Sra. Barreiro Fernández.

Página 4486-4491

-Interviene la Sra. Directora General, dando respuesta a los señores portavoces.

Página 4491-4494

— **Ruegos y preguntas.**

Página 4494

-No hubo ruegos ni preguntas.

Página 4494

-Se levanta la sesión a las 17 horas y 56 minutos.

Página 4494

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

El Sr. **PRESIDENTE**: Buenas tardes, señorías. Damos comienzo a la Comisión de Economía prevista para el día de hoy. Señorías, debido a la ausencia del diputado del Grupo Parlamentario Izquierda Unida, ¿tienen algún inconveniente en alterar el orden del día? (*Denegaciones.*) En ese caso, pasamos a tratar en primer lugar el segundo punto del orden del día, para lo que ruego la presencia en la mesa del señor Director General de Industria.

PCOC 34/08 RGE. 123, Pregunta de contestación oral a iniciativa de la Ilma. Sra. D.ª María Begoña García Martín, Diputada del Grupo Parlamentario Popular, al Gobierno, sobre avances que se han producido en la Comunidad de Madrid en la resolución de las reclamaciones presentadas por los consumidores.

Tiene la palabra para formular la pregunta, la diputada García Martín.

La Sra. **MARTÍN GARCÍA**: Muchas gracias, señor Presidente. Señora Directora de Consumo, buenas tardes y bienvenida a esta Comisión. Queremos saber qué avances se han producido en la Comunidad de Madrid en la resolución de las reclamaciones presentadas por los consumidores.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señoría. Tiene la palabra la señora Directora General por tiempo máximo de cinco minutos.

La Sra. **DIRECTORA GENERAL DE CONSUMO** (Martínez de Sola y Coello de Portugal). Señor Presidente, señorías, señora diputada, ante todo quisiera agradecerles que me permitan estar hoy aquí compareciendo para contestar la pregunta que S.S. me acaba de formular. En este sentido, debo decirle que las reclamaciones formuladas por los consumidores madrileños en el año 2007, directamente en la Dirección General de Consumo han sido cerca de 15.000, y un total de 60.000 en el conjunto de las oficinas de información al

consumidor, tanto en la Dirección General de Consumo como en el conjunto de los ayuntamientos.

Gracias a la reestructuración llevada a cabo en la Subdirección General de Orientación y Defensa del Consumidor, que es la encargada de tramitar estas reclamaciones, hemos conseguido una reducción importante en los tiempos medios de tramitación. Así, en el caso concreto de las reclamaciones que se solucionan positivamente para el consumidor el tiempo medio de tramitación se ha reducido a un máximo de tres meses frente a los casi seis meses del año 2005 y casi un año de años anteriores.

Asimismo, hemos incrementado también los escritos de asesoramiento a los consumidores que formulan su reclamación; sobre todo, y lo que encuentro más importante, hemos mejorado también los textos para hacerlos de más fácil comprensión para el ciudadano, informándole de sus derechos y obligaciones, así como de las opciones de actuación en cada caso.

Sin duda es importante señalar que la puesta en marcha ya hace dos años de Consumadrid, el portal del consumidor de la Comunidad de Madrid, para acercar a los madrileños a toda la información sobre sus derechos y obligaciones en el terreno del consumo y sobre todo para permitirles la presentación de denuncias, reclamaciones y solicitudes de arbitraje desde su propio ordenador, sin salir de casa, ha sido una de las cuestiones más importantes en este afán, que creo que todos compartimos, de intentar ayudar a solucionar y hacerle más fácil la vida a todas las personas, fundamentalmente a los madrileños. Todos estos avances y esfuerzos, señoría, que desde la Dirección General de Consumo se vienen realizando por el conjunto de los profesionales que la integran en aras de seguir avanzando en la protección de los consumidores se completan con la excelente, y quiero subrayar lo de excelente, colaboración y excelente entendimiento que existe con todos los ayuntamientos que ostentan competencias de consumo; y esto sin excepción. Debo decir que nuestra relación con todos ellos es muy buena, y fruto de esta relación, de esta colaboración, ha sido la puesta en marcha de los procedimientos normalizados de actuaciones en materia de consumo, que fueron aprobados por unanimidad en el Pleno de la Comisión Regional de Política de

Consumo, organismo donde están representados todos estos ayuntamientos y también otras unidades administrativas de Madrid.

Estos procedimientos a los que aludo tienen como objetivos, entre otros, los de homogeneizar y protocolizar las actuaciones en la tramitación de reclamaciones. La finalidad es que las actuaciones sean lo más homogéneas posible, con total independencia y respeto a las competencias y organización que cada servicio tenga, en virtud del principio de autonomía municipal, dentro del marco de la colaboración y cooperación administrativa. Así evitamos que un ciudadano, dentro de la misma Comunidad, en este caso de la Comunidad de Madrid, reciba un tratamiento diferente ante un problema similar por vivir en un municipio diferente.

Por último, quisiera significar el empeño de la Comunidad de Madrid en fomentar los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos, potenciando la mediación y el arbitraje de consumo como sistemas rápidos, eficaces y gratuitos de resolución de conflictos, con la imprescindible y generosa colaboración del resto de los agentes que intervienen en las políticas de consumo, que en este caso son las asociaciones de consumidores, los ayuntamientos, una vez más, y las organizaciones empresariales. Muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señora Directora General. A continuación, tiene la palabra la diputada doña María Begoña García.

La Sra. **GARCÍA MARTÍN**: Gracias, señor Presidente. Nuestro Grupo Parlamentario agradece las explicaciones y apoya y valora el esfuerzo que está realizando la Comunidad de Madrid en materia de consumo, con políticas como la puesta en marcha de Consumadrid, el portal del consumidor, que es una vía importantísima para facilitar la presentación de denuncias, reclamaciones y solicitudes de arbitraje desde casa; campañas publicitarias periódicas para dar a conocer al consumidor sus derechos y deberes; la promoción del sistema arbitral de consumo como símbolo de garantía; la potenciación y la formación de los consumidores. Asimismo, se llevan a cabo políticas como la adhesión al sistema de garantía de calidad de las empresas; el impulso de los códigos de buenas

prácticas; el impulso y fomento del asociacionismo del consumo para una mejor información al ciudadano y una defensa eficaz de los derechos del consumidor, y la mayor participación de las entidades locales en las políticas de consumo, medida que considero muy importante porque todos sabemos que las entidades locales son las más cercanas al ciudadano, con lo cual se le facilita mucho la labor en ese sentido. También han impulsado el Autobús del Consumidor, que yo creo que también ha mejorado esa cercanía al ciudadano; la Carpa del Consumidor, y otras actuaciones.

Todas estas políticas han permitido, por un lado, que el consumidor esté formado e informado y se le han dado herramientas suficientes para facilitar el proceso de las reclamaciones en defensa de sus derechos y, por otro lado, también han permitido a la Administración, como muy bien ha dicho la Directora General, reducir los tiempos medios de tramitación de las denuncias, pasando de seis a tres meses, como ella nos ha comentado; además, ha permitido también mejorar el asesoramiento a los afectados. Esta reducción de los tiempos es un dato significativo e indicativo de que las políticas llevadas a cabo por la Dirección que usted dirige son acertadas; por tanto, la animo a trabajar en esa línea. Muchas gracias, señor Presidente.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señoría. Agradeciendo la presencia de la Directora General, con quien volveremos a contar para la comparecencia, pasamos al punto que figura como primero en el orden del día.

PCOC 1/08 RGEF. 26, Pregunta de contestación oral a iniciativa del Ilmo. Sr. D. Fernando Camaño Gómez, Diputado del Grupo Parlamentario de Izquierda Unida en la Asamblea de Madrid, al Gobierno, sobre información de que dispone la Consejería de Economía y Consumo sobre cortes en el suministro eléctrico en el barrio Naranjo-La Serna (Fuenlabrada) durante los días 3 y 4 de octubre del año 2007 y medidas que se han adoptado al respecto.

Ruego al Director General de Industria que se incorpore de nuevo a la mesa para proceder a tramitar este punto del orden del día. Para formular la

pregunta, tiene la palabra don Fernando Camaño, del Grupo Parlamentario Izquierda Unida.

El Sr. **CAMAÑO GÓMEZ**: Gracias, señor Presidente. Buenas tardes, pido disculpas por mi retraso. Señor Director General de Industria, ¿de qué información dispone la Consejería de Economía y Consumo sobre los cortes de suministro eléctrico en los barrios de La Avanzada, La Serna y El Naranjo, en el pueblo de Fuenlabrada, de los pasados meses de octubre y diciembre?

El Sr. **PRESIDENTE**: Gracias, señoría. Para responder, tiene la palabra el señor Director General de Industria, Energía y Minas.

El Sr. **DIRECTOR GENERAL DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS** (López Jimeno): Buenas tardes, señor Presidente, señorías. En la Dirección General de Industria disponemos de la siguiente información: las incidencias acaecidas los días 3 y 4 de octubre del año 2007 en el barrio Naranjo-La Serna, del municipio de Fuenlabrada, en primer lugar, consideramos que fueron fortuitas, motivadas por inundaciones en las calles como consecuencia de las fuertes lluvias que acaecieron esos días y que afectaron a los centros de transformación subterráneos.

Concretamente, el día 3, a las cero horas veintitrés minutos, se produjo una avería en el cable subterráneo de 15 kilovoltios de salida de la línea 9, de la STR de La Serna, afectando temporalmente al transformador número dos, y el tiempo máximo de reposición fue de 69 minutos. El mismo día 3, a las tres horas y catorce minutos, se disparó el transformador número dos y se produjo la avería del interruptor de la línea 7, quedando afectado el mercado entre dicho interruptor y el centro inundado y el tiempo máximo de reposición fue de 509 minutos. El día 4, quedó afectado el mercado de la línea L-O7 de la subestación La Serna, resultando nuevamente dañado el mencionado interruptor, afectando nuevamente al mercado del transformador número dos. El tiempo máximo de reposición en este caso fue de 243 minutos. Le puedo indicar también cuáles fueron los motivos que produjeron estas averías.

En cuanto a la segunda parte de la pregunta, que se refiere a las medidas adoptadas, le

puedo informar que no solamente se recuperó el servicio en aquellas fechas sino que se está trabajando, por indicación, lógicamente, de la Dirección General de Industria y en colaboración con el Ayuntamiento de Fuenlabrada, en un plan de inversiones importante en el municipio, que dio lugar hace ya tiempo a la firma de un convenio de colaboración con el citado ayuntamiento. El alcance de ese convenio es el siguiente: por un lado, se pretende construir dos subestaciones nuevas, con una transformación de 220 a 15 kilovoltios, la STF C 2, preparada para una potencia de aproximadamente 200 Mva y la subestación de Fuenlabrada con una potencia instalada también de unos 100 Mva, ampliable a 150.

Las mejoras de estas infraestructuras eléctricas consisten en la construcción de seis centros de reparto, en sustitución de seis subestaciones que existen de transformación de 45 a 15 kilovoltios, interconexiones con la subestación y los centros de reparto, así como enlaces con las redes existentes y soterramiento de más de 22 kilómetros de la red de alta tensión aérea, que era otro de los objetivos del convenio. El desarrollo de este convenio está próximo a su finalización y es de destacar que en el segundo trimestre de este año 2008 quedarán realizadas esas interconexiones en media tensión anteriormente indicadas, después de ciertas dificultades técnicas que en los últimos meses han encontrado para la realización de la obra civil en lo relativo a las canalizaciones de estas líneas eléctricas subterráneas y sobre todo en el cruce con la M-506. Se espera lógicamente que con esas nuevas actuaciones y ese esfuerzo inversor por parte de la compañía Iberdrola este tipo de incidencias no se produzcan, y si tuvieran lugar, que los tiempos de recuperación que se reduzcan notablemente.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Director General. Tiene la palabra el portavoz del Grupo Parlamentario Izquierda Unida.

El Sr. **CAMAÑO GÓMEZ**: Muchas gracias. Brevemente, señor Director General, porque desde los apagones hasta ahora ha pasado mucho tiempo, y creo que en este período de tiempo tampoco ha habido otra anomalía. Por lo tanto, a mí lo único que me preocupa fundamentalmente es qué medidas ha tomado la Comunidad para solucionar ese problema

y que no se vuelva a dar otra vez esta situación. El pasado 5 de diciembre aprobamos una ley, que fue aprobada por unanimidad por los tres Grupos Parlamentarios porque todos consideramos que era una buena ley que podía beneficiar al consumidor y también a la región. Por tanto, en base a eso, bajo mi punto de vista, y así lo decía en mi intervención del día 5, una ley puede estar muy bien hecha, pero si no somos capaces de que se aplique correctamente y de que la cumplan las empresas, en este caso las suministradoras de electricidad, nos podemos encontrar con que se den más casos como el de Fuenlabrada.

La ley que hemos aprobado recoge dos cosas importantes que tiene que desarrollar la Comunidad, que yo creo que es en lo que hay que centrarse, así como en aplicar su actuación: una, la acción inspectora, ya que le da las competencias para llevarla a cabo, y segundo, el régimen sancionador, que mejora con arreglo a la ley anterior. Por lo tanto, para mí lo más importante es la actuación de la Comunidad en cuanto a la inspección, que debe llevarla a cabo para solucionar los problemas que tiene la red eléctrica en nuestra Comunidad, que puede tener o que pueden surgir.

En este sentido, yo creo que los apagones del pasado en Fuenlabrada de nuevo vienen a demostrar que los que pagan las consecuencias de una mala gestión, o bien de la falta de inversión en la red eléctrica, siguen siendo los ciudadanos. Le tengo que recordar que cada uno de los dos apagones que hubo -me dice usted que fueron en los días 3 y 4, pero parece ser que en diciembre hubo otro también que afectó durante determinado tiempo- afectó a más de 20.000 personas. A mí me parece que esto es un problema grave, y yo considero que es un problema grave aunque el apagón sólo dure tres minutos.

Ante esta situación, yo creo que la Administración tiene que intervenir para comprobar que las empresas cumplen la ley, y cuando digo que cumplan la ley, me refiero a tres artículos fundamentales que las empresas tienen que cumplir: el artículo 5, referente a las obligaciones de las empresas distribuidoras; el artículo 6, referente a medios y materiales personales que deben tener para realizar los mantenimientos y el buen estado de la red, y el artículo 7, sobre las garantías de suministros; es decir, con los materiales y el personal tienen que garantizar el suministro. La empresa tiene

que ser cumplidora, y la Administración tiene que ser la que haga cumplir a las empresas suministradoras. Porque, como decía, si tenemos una buena ley, estamos todos de acuerdo, pero luego no se cumple o no se hace cumplir, la ley no sirve para nada. Por lo tanto, planteo a la Dirección General de Industria vigilancia extrema para que todo esto se cumpla.

Termino, señor Director, diciendo que cuando se dio la situación, los ciudadanos hicieron reclamaciones a través de la oficina de información de consumo del Ayuntamiento, y a mí me gustaría saber si la Consejería tiene información de si Iberdrola ha devuelto o ha repuesto aquellos gastos o aquello que se ha deteriorado en su cuantía, que puede ser valorado en la cantidad que fuera. También me gustaría saber -ya lo acaba de decir usted- qué mejoras se han hecho para garantizar el suministro. Usted hablaba antes de que se van a hacer dos subestaciones nuevas con seis centros de reparto. Yo espero, señor Director General, que desde su Dirección General todo esto se lleve a efecto, se vigile, para que no vuelva a suceder lo que sucedió allí, y no quiero decir más si los apagones que se han dado en Fuenlabrada fuesen más importantes, como los que sucedieron en Barcelona.

Por lo tanto, desde mi Grupo le pedimos que sean vigilantes con la ley; que obliguen a las empresas a cumplir la ley como está en cuanto a inversiones, inspecciones y en cuanto a tener los medios necesarios para que los ciudadanos no salgan perjudicados otra vez con los cortes de suministro que se dieron entonces y que ojalá no se vuelvan a dar más con las medidas que se van a tomar. Nada más, y muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señoría. Tiene la palabra el señor Director General de Industria, Energía y Minas.

El Sr. **DIRECTOR GENERAL DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS** (López Jimeno): Gracias, señor Presidente. Señoría, quisiera aprovechar esta intervención para darle alguna información más y decirle que, efectivamente, en la Dirección General de Industria hacemos un seguimiento detallado de todos los índices de calidad de suministro de los municipios de nuestra Comunidad tanto en el ámbito rural como en el ámbito urbano.

En este sentido, le tengo que decir que los índices de calidad, lo que conocemos como TIEPI, en el municipio de Fuenlabrada han mejorado sustancialmente durante los últimos años; concretamente, desde el año 2003, que tuvieron 0,99 horas de TIEPI, a un 0,54 del año 2007; pero, efectivamente, si hubiera incidencias, las conoceríamos, porque estamos obligando, incluso antes de la aprobación de la ley, a comunicarnos cualquier incidencia superior a 15 minutos y que afecte a más de 2.000 clientes; obligamos a las compañías eléctricas a que nos mantengan informados permanentemente.

También decía usted que los aspectos más importantes de la ley eran los relativos a la inspección y al régimen sancionador. Se olvida de otros que consideramos a nivel técnico, si me lo permite, todavía más importantes desde el punto de vista preventivo, que son los aspectos técnicos que se refieren a la reserva de potencia en las subestaciones y sobre todo a las interconexiones entre las citadas subestaciones. Eso es lo verdaderamente importante porque, si tenemos circuitos redundantes, se puede garantizar el suministro a través de uno o a través de otro, dependiendo de dónde se produzcan los cortes.

En cuanto a las reclamaciones, evidentemente, las compañías eléctricas están obligadas a aplicar el Real Decreto 1955/2000, y tienen que aplicar esos descuentos siempre y cuando se superen los umbrales de calidad de suministro establecidos para los distintos tipos de zonas. Muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Director General. A continuación, pasamos al tercer punto del orden del día.

PCOC 37/08 RGEF. 126, Pregunta de contestación oral a iniciativa de la Ilma. Sra. D.^a Marta Escudero Díaz-Tejeiro, diputada del Grupo Parlamentario Popular en la Asamblea de Madrid, al Gobierno, sobre medidas que va a adoptar el Gobierno de la región para seguir impulsando la modernización, competitividad y especialización del pequeño comercio de la Comunidad de Madrid.

Bienvenida, señora Directora General de Comercio. A continuación, para sustanciar la pregunta, tiene la palabra, por parte del Grupo Parlamentario Popular, doña Marta Escudero.

La Sra. **ESCUDERO DÍAZ-TEJEIRO**: Gracias, señor Presidente. Directora General, ¿qué medidas va a adoptar el Gobierno de la región para seguir impulsando la modernización, competitividad y especialización del pequeño comercio en la Comunidad de Madrid?

El Sr. **PRESIDENTE**: Tiene la palabra la señora Directora General.

La Sra. **DIRECTORA GENERAL DE COMERCIO** (Cárdeno Pardo): Buenas tardes, señorías. La política de apoyo decidido por parte del Gobierno de la Comunidad de Madrid al sector del pequeño comercio es sobradamente conocida por los miembros de esta Asamblea y por el conjunto de los empresarios de esta región. Desde que iniciamos la responsabilidad de Gobierno en la anterior Legislatura en el año 2003 pusimos en marcha lo que todos conocen como Plan FICO, Plan de Fomento e Impulso del Pequeño Comercio, cuyo objetivo fundamental era promover la modernización, la especialización, la innovación en el pequeño comercio de nuestra Comunidad. Si nos retrotraemos a esos cuatro años en los que de forma ininterrumpida se han llevado a cabo miles de actuaciones dirigidas a la consecución de esos objetivos, han sido más de 70 millones de euros los destinados a promover dichos objetivos, alcanzando una inversión inducida en el sector superior a los 190 millones de euros que se han llevado a cabo en más de 41.000 proyectos y que en concreto han beneficiado a unas 15.000 pymes, ya que han sido 43 millones de esos 70 los que se han destinado a promover ayudas para la modernización, especialización e innovación de la pyme del comercio madrileño.

En este ejercicio en el que nos encontramos, el pasado 28 de enero tuvimos la ocasión de presentar el Plan FICOH que se va a desarrollar en la presente Legislatura y que respondía al compromiso de nuestra Presidenta en su programa de Gobierno de duplicar los recursos

destinados a esta finalidad; y ese 28 de enero se ponía en marcha toda una serie de programas que ya están en plena ejecución y que se empezaron a publicar a partir de la segunda quincena de enero. Paso a describir su situación actual porque todos ellos se dirigen a la consecución de los objetivos que tiene por objeto esta pregunta. Quiero destacar antes de iniciar esa exposición que el Plan FICOH en esta Legislatura introduce un sector importantísimo que hasta la fecha no ha tenido ningún tipo de ayuda en ninguno de los programas que se desarrollan a estos niveles en otras regiones, como el sector de la hostelería y de la restauración que, junto con el pequeño comercio minorista, recoge 31 epígrafes de actividad, además de muchísimas actividades de servicios ligadas y complementarias del comercio minorista tradicional. Otra de las grandes novedades de este nuevo programa es que se amplía el marco de los beneficiarios no solamente limitándose a la micropyme, sino alcanzando el concepto de pyme que todos conocemos y que delimita la Unión Europea.

El primero de los programas que fue publicado el pasado 25 de enero, y que en este momento ya ha recibido 690 solicitudes, quedando prácticamente menos de un mes para acabar su plazo -fue publicado el 25 de enero y finaliza el próximo 24 de marzo- ha recibido hasta la fecha, como le digo, 690 solicitudes, y en éste se contemplan ayudas directas para la modernización de los establecimientos, la reforma de su equipamiento, la adquisición de nuevo equipamiento comercial especializado, la adquisición de equipamiento tecnológico. Requerimos un mínimo de inversión de unos 15.000 euros; estamos ayudando hasta a un máximo del 40 por ciento, con un alcance superior hasta un 70 por ciento en aquellas inversiones que van dirigidas a garantizar la seguridad de los establecimientos. En todo caso, el máximo beneficiario que hemos establecido en esta orden es un máximo de 30.000 euros por proyecto y por beneficiario.

Con el fin de alcanzar a mayor número de pymes firmamos, el pasado 27 de diciembre, con la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Madrid, un convenio de colaboración por el cual la Cámara también ha puesto en marcha un programa prácticamente idéntico, con la única diferencia de que en el programa de la Cámara las inversiones subvencionables son aquellas que no alcanzan a

iniciar nuestro programa de ayudas, es decir, las inversiones inferiores a los 15.000 euros. Este programa, que estará vigente hasta el próximo 12 de mayo -se puso en marcha el pasado 11 de febrero-, ha recibido hasta la fecha cerca de 250 solicitudes. La intensidad de las ayudas también es similar a la nuestra: un 40 por ciento y un 50 por ciento cuando el comerciante esté asociado. Aquí, igualmente, se recoge comercio, servicio y hostelería; todas las actividades que son objeto de apoyo a través de nuestro Plan FICOH, incluidos dos sectores como son las agencias de viajes y hostales, que se han incluido también dentro del programa de ayudas a la Cámara. Ambos programas suponen un esfuerzo económico muy importante dado que el programa de la Comunidad de Madrid destina para ellos 6,6 millones de euros, y el de la Cámara 4 millones de euros.

Otro de los grandes programas de apoyo a las pymes es el programa de ayudas financieras, que se pondrá en marcha conjuntamente con Avalmadrid, al que se destinan un total de 2,8 millones de euros, prácticamente el doble que se destinaba el año pasado. Aquí lo que estamos subvencionando son operaciones financieras de créditos, préstamos o "leasing" subvencionando hasta un máximo de cinco puntos, y además están financiadas íntegramente todas las comisiones de apertura, estudio y aval.

El Sr. **PRESIDENTE**: Le ruego que vaya concluyendo, por favor.

La Sra. **DIRECTORA GENERAL DE COMERCIO** (Cárdeno Pardo): En este momento es otro de los grandes programas que va a complementar las ayudas al sector. En definitiva, son hasta ocho los programas, y en un esfuerzo de síntesis diré que también los ayuntamientos han sido destinatarios de programas tanto para modernización y mejora de sus estructuras comerciales, singularmente las áreas tradicionales comerciales urbanas. En este momento, ya se han cerrado los dos programas de ayudas a ayuntamientos; uno de ellos ha recibido 43 solicitudes por parte de los ayuntamientos para la modernización de sus equipamientos comerciales locales; el otro de ayudas para la promoción ferial y comercial ha recibido 38 solicitudes de ayudas, y en ambos programas la participación ha sido muy importante. Conjuntamente

con los ayuntamientos, las asociaciones empresariales son las terceras beneficiarias del conjunto de actuaciones puestas en marcha, y también las asociaciones han cerrado sus programas dirigidos a su apoyo. En este momento hay más de 145 proyectos que están presentados en la Comunidad de Madrid para lo que es la mejora de sus sedes, la reforma de sus instalaciones, para poner en marcha campañas promocionales de comercio, oficinas comerciales de asesoramiento, programas de apoyo a la calidad en el comercio, también programas de certificaciones de la calidad, programas de incorporación del diseño en el pequeño comercio, y toda una serie de actividades que van dirigidas, en definitiva, a conseguir los objetivos por los que usted me ha preguntado.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias. Tiene la palabra la señora Escudero.

La Sra. **ESCUDERO DÍAZ-TEJEIRO**: Muchas gracias, señor Presidente. En primer lugar, quiero agradecer a la Directora General de Comercio su presencia en esta Comisión. En estos momentos, y ante la falta de previsión sobre la desaceleración que afecta a la economía nacional, una vez más, el Gobierno regional consideró prioritario, como ya hizo en la anterior Legislatura y con un balance altamente positivo, presentar un nuevo plan de impulso del pequeño comercio para este nuevo período legislativo con unas subvenciones que incluyen mejoras tecnológicas y seguridad para ayudar a los pequeños comercios a modernizarse y a aumentar su competitividad. Para ello, este año, según nos informa la Directora General, incrementa en un 70 por ciento el presupuesto respecto al ejercicio 2007 y, además, el nuevo plan duplica los fondos globales en cumplimiento del compromiso del Gobierno regional, concretamente de la Presidenta, con el sector al que van dirigidas las actuaciones en su programa electoral. El plan presenta importantes mejoras, extendiendo las ayudas a nuevos sectores, tal y como ha informado, como es la hostelería y la restauración, así como ampliando el concepto de microempresa a las pymes. La Consejería, para todo ello, ha contado con una importante campaña divulgativa para garantizar su conocimiento con presentaciones en ayuntamientos, empresas y asociaciones del sector en la región, coordinados

muchos de ellos con la Cámara de Comercio de Madrid.

Señorías, no quiero alargarme más en mi intervención porque considero que la Directora General ha explicado con claridad todas las medidas que se están adoptando para seguir impulsando el pequeño comercio en nuestra Comunidad. Por tanto, mi Grupo va a apoyar todas las actuaciones que se están llevando a cabo desde la Consejería de Economía para dinamizar el sector, con unos datos muy significativos que vienen a reflejar una realidad: que, aunque los Grupos de la oposición no quieren reconocerlo, la Comunidad de Madrid está a la cabeza, a nivel nacional, del presupuesto que se destina por parte de otras Comunidades a apoyar al pequeño comercio, incluyendo sectores que en ninguna Comunidad, al día de hoy, son objetos de ayuda como es el sector de la hostelería. Nada más, y muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señoría. Pasamos al cuarto punto del orden del día.

Comparecencia C 88(VIII)/07 RGE. 2596, de la Ilma. Sra. Directora General de Consumo, a petición del Grupo Parlamentario Socialista, al objeto de informar sobre planes, programas y actuaciones que tiene previsto desarrollar en el curso de la presente Legislatura. (Por vía del artículo 210 del Reglamento de la Asamblea.)

Ruego a la Directora General de Consumo que ocupe su lugar en la mesa. (*Pausa.*) Señora Directora, gracias por su presencia. Para exponer los motivos de la petición de comparecencia, tiene la palabra el señor Ruiz Castillo.

El Sr. **RUIZ CASTILLO**: Muchas gracias, señor Presidente. En esta primera intervención sólo quería enunciar el texto de la petición de comparecencia: planes, proyectos y actuaciones que tiene previsto desarrollar su Dirección General en la presente Legislatura en materia de protección de los consumidores.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señoría. Tiene la palabra la señora Directora General.

La Sra. **DIRECTORA GENERAL DE CONSUMO** (Martínez de Sola y Coello de Portugal): Muchas gracias, señor Presidente. Señor diputado, ante todo permítame que le agradezca que hoy pueda comparecer aquí para hablar de un tema que creo que es del interés de todos ustedes; Asimismo, manifestar que valoro enormemente la colaboración y la coordinación de todos los Grupos políticos, ya que esta labor de coordinación y este control nos ayudará, sin duda, en la tarea que tenemos en la presente Legislatura. Yo ofrezco también toda mi colaboración y, como no podía ser de otra manera, estoy a su disposición.

En esta ocasión me pregunta por los objetivos que la Dirección General de Consumo persigue en esta nueva etapa en la que se ha incorporado a la Consejería de Economía y Consumo, como ustedes saben; por ello, he intentado resumir en cinco líneas estos planes y estas actuaciones. En primer lugar, intentamos reforzar la información de los ciudadanos. Como sabe, la información en materia de consumo es un derecho legalmente exigido; ante todo, los consumidores necesitan información que les permita actuar adecuadamente en un mercado cada vez más complejo, convergente y sofisticado en el que los nuevos bienes y servicios de consumo necesitan nuevos tratamientos también a la hora de proteger los derechos del consumidor. Con esta información pueden ejercer eficazmente sus derechos, cumplir con sus responsabilidades -esto es importante- y aprovechar todas las posibilidades y garantías que la Comunidad de Madrid pone a su servicio para la defensa de sus intereses.

En esta línea, seguiremos actuando en dos direcciones: la primera, que denominamos clásica, acercarnos al ciudadano no sólo a través de la edición de folletos y guías en línea con lo que ya venimos haciendo, habiendo alcanzado el medio millón de ejemplares anuales -me he permitido traer algunos ejemplares que estaré encantada de podérselos dar luego-, sino también a través de acciones que ya forman parte de la cultura de consumo en esta Comunidad, como la carpa del consumidor. Aprovecho esta ocasión para invitarles, ya que mañana inauguramos la carpa del consumidor en la Plaza de Felipe II, en Madrid, a la conmemoración del Día Mundial del Consumidor, si bien es el próximo sábado día 15. El año pasado nos visitaron más de 26.000 madrileños, además de

manera muy activa, es decir, actuando, presentando reclamaciones y, sobre todo, recabando información.

También hemos llevado a cabo, y tenemos intención de seguir haciéndolo gracias al éxito que tuvo en años anteriores, el autobús del consumidor. Ya ha recorrido 61 municipios de nuestra Comunidad y tenemos previsto que, al menos, visite otros 46 pequeños municipios; me refiero a aquéllos donde no hay posibilidad, por su tamaño actual, de tener una oficina de información al consumidor, pero sí valoran mucho que directamente la Comunidad se presente con el autobús y con todos los formadores e informadores que van en él, así como poder tener acceso a la misma información tanto del portal como de sus derechos y obligaciones.

Las campañas de información en centros neurálgicos como centros comerciales o localidades dentro de los puntos de conexión del transporte público, etcétera, especialmente en la época estival, es otra de nuestras prioridades. Hemos tenido oficinas especialmente dispuestas en sitios como Arroyomolinos, Guadarrama, San Martín de Valdeiglesias o Navacerrada.

También, en la línea de la información, seguiremos impulsando la información al consumidor utilizando, como ya he tenido ocasión de manifestar en la pregunta, las nuevas tecnologías; en este sentido, el portal del consumidor es un elemento vivo al que cada día se añaden nuevas iniciativas y nuevas respuestas. Este portal nació en 2006, si bien hemos incorporado nuevos contenidos y queremos hacerlo de manera muy especial en esta Legislatura, con el fin de que los consumidores tengan toda la información sobre derechos y obligaciones en el terreno del consumo; así como permitirles la presentación de denuncias, reclamaciones, solicitudes de arbitraje o simplemente saber si alguna empresa de las madrileñas está adherida o no al arbitraje, todo ello sin salir de casa. También antes he tenido ocasión, en la pregunta, de decir que es importante facilitar, en la medida de lo posible, aunque entiendo que muchas veces la Administración es un tanto farragosa, la vida a las personas y, en ese sentido, estamos trabajando. Han sido vistas mensualmente 80.000 páginas aunque este número va creciendo, pero, como digo, nuestra intención es incorporar otros muchos servicios a este portal.

En el apartado de información al consumidor tampoco podemos olvidar las 40.000 consultas que, además de las 60.000 reclamaciones, los ciudadanos han efectuado durante el pasado año a la plataforma específica de consumo que gestiona el 012. En el transcurso de la presente Legislatura avanzaremos en la gestión de este recurso, que nos permitirá focalizar, junto a las reclamaciones presentadas -ya le dije antes que eran más de 60.000-, los aspectos que más preocupan o interesan a los madrileños; sin duda, es un observatorio de lujo para poder saber dónde tiene que actuar más intensamente la propia Comunidad. Por supuesto, seguiremos colaborando con todas las organizaciones, como Cermi, la ONCE, u otras instituciones que realizan una encomiable tarea en el ámbito de los colectivos denominados de especial protección: niños, personas mayores, inmigrantes, personas con discapacidad, etcétera. Algunos ejemplos -y también se los voy a dejar si S.S. lo ve oportuno- son los libros hablados sobre la guía básica del consumidor o las 100 preguntas básicas sobre consumo y la guía editada en seis idiomas para inmigrantes. Por último, con la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Madrid, con la Confederación Empresarial de Madrid, vamos a renovar el convenio que nos ha permitido desarrollar varias jornadas con los empresarios.

La otra cara, digamos, del consumo, de los consumidores, son los empresarios, los comerciantes; en materia de protección al consumidor, también ellos tienen que ser debidamente informados para que la ley se cumpla en todos los aspectos y, además, en el mejor de los sentidos, pues no se trata sólo de penalizar sino de colaborar con todos los agentes implicados en esta política. Por eso, la formación en estas jornadas y en otras es fundamental; un consumidor informado es imprescindible que sea también un consumidor formado.

En esta Legislatura seguiremos potenciando el ámbito de actuación en los centros educativos, ampliándolo también a la universidad. El año pasado impartimos 4.200 talleres de consumo con más de 140.000 alumnos en toda la región y pensamos hacer un proyecto piloto en nuestras universidades, para que también todos los aspectos que afecten a la gente joven, a los estudiantes, que son muchos y muy específicos, puedan tener solución. También son importantes los talleres que impartimos a personas mayores porque muchas de las denuncias o

reclamaciones en materia de consumo son actuaciones que se realizan con gente que tiene poca confianza en el manejo de las nuevas tecnologías; por eso, intentamos que las personas adultas también tengan buen conocimiento de cómo se ejerce el consumo. Y, por supuesto, también a funcionarios y personas responsables de las políticas de consumo. Inauguramos el aula virtual en colaboración con Informaciones y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid, ICM, que impartió su primer curso, que tratamos como un proyecto piloto y, en este sentido, vamos a seguir trabajando.

El Sr. **PRESIDENTE**: Le ruego que vaya terminando, señoría.

La Sra. **DIRECTORA GENERAL DE CONSUMO** (Martínez de Sola y Coello de Portugal): Sí, señor Presidente. En tercer lugar, es fundamental, a lo largo de esta Legislatura, garantizar la calidad y seguridad de los productos y servicios puestos a disposición de los consumidores a través del control e inspección del mercado; en este sentido, diré que la Comunidad de Madrid es pionera, es la que más productos pone en la red de alerta nacional y es la que, en aquellos aspectos que más interesan a los consumidores -por sus reclamaciones-, en aspectos como el sector de las telecomunicaciones u otros, ha incoado los expedientes sancionadores más altos, con el fin de que el servicio al consumidor sea el más adecuado. Por supuesto, impulsar y fomentar el asociacionismo de consumo, con nuevas incorporaciones de asociaciones y también con la especialización de muchas de estas asociaciones, y, por último, fomentar e impulsar una mayor participación de las entidades locales en la política de consumo. Como ya he tenido ocasión de manifestar en mi respuesta a la pregunta, todos los ayuntamientos que disponen de oficinas municipales de información al consumidor, todos sin excepción, son los mejores colaboradores, y, si me permiten, me gustaría expresar desde aquí mi agradecimiento porque el trabajo que hacen en desarrollo de sus competencias es absolutamente compaginable con el que debe hacer la Dirección General de Consumo del Gobierno de la Comunidad de Madrid. En el siguiente turno seguiré ampliando lo que S.S. considere oportuno. Muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Gracias, señora Directora General. Tiene la palabra el portavoz del Grupo Parlamentario Izquierda Unida.

El Sr. **CAMAÑO GÓMEZ**: Gracias, señor Presidente. Señora Directora, las pautas de comportamiento del consumo en la Comunidad de Madrid pueden definirse en torno a lo siguiente: el mayor crecimiento del consumo en los últimos dos años se sitúa en el pequeño comercio y el minorista. El 45,8 por ciento de las compras se realizan en el pequeño comercio, frente a un 35 por ciento que se realizan en grandes superficies. En los últimos cuatro años se han incrementado en un 39 por ciento las quejas de los consumidores madrileños en lo relacionado con su ámbito de consumo; sin embargo, sólo un 14,2 por ciento han acudido a algún organismo de atención al consumidor. El sector de la población que menos acude es el de la gente mayor, personas con más edad. Las demandas y reclamaciones que se han cursado por medio del sistema de arbitraje están al nivel del año 2002, es decir, estancadas.

La mayor parte de los conflictos se establece en el ámbito de la pequeña empresa y del pequeño comercio. La poca capacidad de ahorro familiar determina una pauta de consumo muy relacionada con el ahorro de coste, lo que se llama comprar barato. Junto al pequeño comercio, la otra área de conflicto es la relacionada con las grandes empresas suministradoras de energía y prestadoras de servicios relacionados con carburantes, telefonía y suministro energético; tras su privatización, se ha conformado un oligopolio privado que se relaciona con el consumidor de manera despótica y claramente desafiante con la normativa del Estado, aprovechando su estructura de monopolio del mercado y su gran tamaño.

Existe una relación renta-edad con el conocimiento y uso de los mecanismos de reclamación de los consumidores: a menos renta y más edad, menos conocimiento de sus derechos como consumidor y menos propensión a reclamar. En general, existe un gran desconocimiento de los organismos y cauces de defensa del consumidor, sobre todo de la labor, localización y funciones de las OMIC; desconocimiento que se desprende de su poco uso y desconfianza. La consecuencia es la bajada porcentual de solicitudes en relación con el

Sistema Regional de Arbitraje.

Hay que afrontar el trabajo en este ámbito como lo que es: un servicio público más. La defensa de un carácter público y su mejor dotación van directamente relacionadas con unos derechos de los consumidores mejor defendidos. Los consumidores asalariados de renta media y renta baja y las clases pasivas, pensionistas, jubilados y jubiladas, son los más expuestos a ver incumplidos sus derechos como consumidores. Hay una relación directa entre renta y situación de indefensión, de riesgo o desconocimiento en materia de derechos al consumo. Los derechos de los consumidores se defienden favoreciendo la consignación de los organismos de consumo como un servicio de carácter público; sin embargo, éstos sufren, por un lado, la novedad de esta materia en España y, por otro, la reducción del gasto público, la falta de medios y de infraestructuras que afectan a los servicios públicos en el país y en la Comunidad de Madrid. Esto casa perfectamente con la actitud del Gobierno regional, como es congelar el gasto en consumo, reducir subvenciones y ayudas al asociacionismo en consumo, no invertir en la apertura de nuevas oficinas de información y su casi testimonial trabajo en educación y promoción de los derechos de los consumidores.

Nos encontramos ante una estrategia de política económica donde lo principal es la liberación de la práctica comercial y empresarial; menores exigencias legales, por tanto, junto a menores recursos públicos destinados al control público en el área de consumo. Esto lleva a un aumento de los intentos de fraude. La persistencia de una cultura empresarial que, apoyada en la actual dinámica liberalizadora, intenta obtener beneficios a través de la vía de ahorrar costes y no por la vía de la mejora de la calidad de los servicios que presta o los bienes que suministra. Éste es el caso de las muchas empresas relacionadas con el sector del turismo, líneas aéreas de bajo coste, agencias de viajes y hoteles. Esta búsqueda continua de lo más barato, del beneficio fácil y de ahorro en costes lleva a que surjan prácticas empresariales que ofrecen productos que no cumplen con la normativa y que muchas veces son falsificaciones o adulteraciones. La política comercial actual basada en el apoyo a las grandes superficies o a la gran empresa, lleva a que sectores importantes del pequeño comercio intenten sobrevivir a través de su especialización en ofrecer bienes y

servicios a bajo coste dirigidos a los sectores de la población de rentas bajas o medias bajas, tal y como ocurre en el comercio minorista. Esto les lleva a comprar productos o prestar servicios sin reparar en la calidad, o incluso con el respeto a la legalidad en materia de consumo. Los recortes en el gasto público lleva a los servicios sociales y demás servicios públicos a prácticas de provisión de bienes y servicios bajo el principio de reducción de costes de manera continua.

Señora Directora, yo creo que lo primero que hay que hacer es una política activa de anticipación. Para ello hay que actuar en las zonas de riesgo, las cuales se desprenden de un conocimiento preciso de las pautas de consumo y de la estructura comercial de la Comunidad de Madrid. La mayoría de los problemas se presentan en sectores relacionados con el turismo, el pequeño comercio y la venta minorista, junto con las grandes empresas suministradoras de servicios, gas, suministro eléctrico, telefonía y gasolinera; problemas que afectan principalmente a los sectores de población de renta media y baja y personas de edad avanzada, y en las regiones metropolitanas, sur y este. Frente a esto caben medidas como las que yo le voy a proponer. En primer lugar, apoyar al pequeño comercio para así rebajar la presión que sufre y que explica su tendencia a reducir costes; trabajar con el pequeño comercio y la pequeña empresa para que entre en el sistema de arbitraje, el cual se centra en la gran empresa y grandes cadenas y empresas ya consolidadas. Pocas empresas de pequeño comercio están metidas en el sistema de arbitraje. Asimismo, dirigir la actividad administrativa y asociativa de manera prioritaria a los sectores y territorios de riesgo. Los sectores son: gente mayor, rentas bajas y sobre todo los territorios en los que se detecta que hay más problemas. Y todo lo anterior relacionado con una exigencia y un aumento de los controles administrativos de las grandes empresas privadas en régimen de monopolio por parte de la Administración Central del Estado.

En segundo lugar, mayor inversión en las actividades de promoción y educación para el consumo, sobre todo en un cambio en la forma en que se entienden las oficinas de consumo. Hasta ahora tiene una actividad pasiva: atender al ciudadano simplemente, y no activa, que sería ir a las fuentes de conflicto, de manera que no sean meras oficinas de información sino centros de difusión y

defensa de los derechos de los consumidores.

En tercer lugar, más dotación de personal profesional de la Administración, con el fin de incrementar el control y las inspecciones. Esto también posibilitaría un aumento del número de sanciones que desincentive la práctica fraudulenta lo que ahora sólo sale barato cuando no impune.

El Sr. **PRESIDENTE**: Señoría, vaya terminando por favor.

El Sr. **CAMAÑO GÓMEZ**: Voy terminando, señor Presidente. Por último, todo lo expuesto anteriormente requiere una dotación presupuestaria mayor para la mejora de los mecanismos de queja y resolución del conflicto, ya que las quejas aumentan, pero sólo un 14 por ciento han iniciado algún procedimiento, lo que demuestra desinformación y escepticismo en los resultados. Una mayor dotación permite más eficacia en la actuación; más información y más promoción de los mecanismos de defensa de los derechos de los consumidores permite que más sectores sociales conozcan dichos mecanismos. Para ello, es necesario la creación de asesorías en materia de consumo, tanto en las Juntas Municipales de Madrid como en todos los municipios de más de 20.000 habitantes, dirigidas a solucionar el aspecto derivado de la acción de los consumidores con las grandes empresas y la Administración. Para ello se requiere el apoyo económico y técnico del Gobierno regional, con mayores presupuestos y más medios técnicos y personales, cosa que yo no sé si ustedes están en disposición de hacer para mejorar la calidad del consumo y la protección de los ciudadanos en este momento. Muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señoría. A continuación, tiene la palabra el portavoz del Grupo Socialista señor Ruiz Castillo.

El Sr. **RUIZ CASTILLO**: Muchas gracias, señor Presidente. Muchas gracias, señora Directora General, por las informaciones que nos traslada a esta Comisión y que tendremos oportunidad de ir contrastando e ir siguiendo a lo largo de la Legislatura. Lamento no poder ir mañana a la carpa,

porque no estoy invitado; espero que cosas como ésta se puedan ir solucionando a lo largo de esta Legislatura, pero, en fin, vamos al meollo de la cuestión.

Señora Directora General, en lo referente a esta comparecencia yo me quisiera poner a pie de calle y decirle que en estos momentos -y creo que puede ser una cosa en la que estemos todos de acuerdo porque todos conocemos algún caso más o menos cercano- una simple reclamación sobre un tema de consumo se convierte en un auténtico calvario para un ciudadano, y no digamos si esa reclamación es sobre un asunto de telecomunicaciones o telefonía móvil, y casos le puedo presentar varios, incluso personales. Yo creo que ésa es la situación hoy, en la calle, de los ciudadanos; un ciudadano que compra un teléfono móvil, un ordenador, que compra cualquier elemento de ese tipo tiene un verdadero problema si le sale mal la compra, pero un verdadero problema. ¿Cómo solucionar que eso no sea un problema o por lo menos que no sea un calvario? Yo creo que una de las primeras actuaciones en las que usted tendría que incidir mucho más es en lograr una mayor aproximación entre las Administraciones que tienen competencias en materia de consumo, principalmente, como usted dice, entre la Comunidad Autónoma y los ayuntamientos, porque es en los ayuntamientos, a través de sus oficinas de consumo -como usted decía en la primera intervención-, donde se produce un mayor número de reclamaciones.

Ustedes tienen un comité de política regional de consumo en el que están los ayuntamientos; mejor dicho, en el que deberían estar, permítame que haga este matiz, porque gran número de ayuntamientos con competencias en materia de consumo y con oficinas de reclamaciones al consumidor no van a ese comité, ni siquiera asisten a ese comité. Por lo tanto, lo primero que tendrían que hacer en esta etapa que comienza, en lo que todos podríamos estar de acuerdo, sería potenciar ese órgano y que logre que los ayuntamientos, sobre todo los más importantes, que tienen competencias y que tienen oficinas asistan a ese comité para consensuar, para adaptar, para integrar políticas de consumo que tiendan a favorecer las reclamaciones de los consumidores.

Segunda cuestión que me gustaría que me aclarara en su intervención posterior. Ustedes tenían

un plan integral para la protección de los consumidores, un plan integral año 2004-2007. Dentro de ese plan integral, que cumplía en diciembre del pasado año, se contemplaba otro plan: el plan de calidad de las actuaciones en materia de consumo, en lo que tiene que ver con los servicios municipales y autonómicos. Le aseguro, señora Directora General, que nadie encuentra ese plan de calidad; nadie entre comillas, probablemente usted, sus colaboradores, y alguien más lo sepa, pero ha sido realmente imposible encontrar ese plan de calidad, y le aseguro que he consultado, no con el ayuntamiento de mi Grupo Parlamentario, evidentemente, sino que hemos intentado por todos los medios averiguar dónde está ese plan, que tenía que haber estado aprobado antes de finalizar el 2007, y yo en su primera intervención no le he escuchado hablar de ese plan. Es decir, la política de consumo tiene dos patas: una, la información, todo lo que usted nos cuenta de autobuses, de carpas, de nuevas tecnologías, etcétera, pero tiene otra pata, y es que, cuando un consumidor hace una reclamación, la calidad en ese servicio, en esa atención, sea la adecuada, y para eso en ese plan integral ustedes tenían que haber realizado un plan de calidad que en estos momentos yo desconozco; probablemente esté equivocado, sea un error, y espero que usted me lo mande, me lo remita, porque tenía que haber estado aprobado antes de finalizar el año 2007.

Tercera cuestión. Yo no sé si cuando le he oído a usted decir "observatorio de lujo" -me ha parecido que lo decía en su intervención- se refería usted al Observatorio del Sistema Unificado de Reclamaciones, que también tenía que estar en pleno funcionamiento antes de finalizar el año 2007. Le ruego encarecidamente que me hable de este observatorio y que me hable del sistema unificado de reclamaciones entre todas las administraciones, asociaciones, etcétera, que tienen alguna competencia sobre este tema.

Cuarto cuestión. Habla usted del portal del consumidor. Yo le agradecería a usted y a todos los que estamos aquí que entren en ese portal, y que intenten hacer una reclamación sobre la compra de un teléfono móvil en cualquier establecimiento de la Comunidad de Madrid. Si usted me demuestra que eso es posible, yo me quito el sombrero y les invito a todos a café. Pero la reto a que lo haga a través de ese portal; imposible técnicamente, señora Directora

General, imposible; cuando vaya usted a su despacho o a su domicilio, mañana por la mañana, yo la reto a que coja usted y diga que ha comprado un teléfono móvil en una tienda equis, que no le funciona, y que quiere poner una reclamación. Imposible, técnicamente. Por lo tanto, algo habrá que hacer con ese portal del consumidor, con esa página web; por ejemplo, en lo que tiene que ver con el aula virtual. Vamos a pasar ya de proyectos piloto a realidades.

En la página web estaba previsto que el aula virtual funcionara con toda normalidad según declararon responsables de ICM en otras comparecencia en otras comisiones hace dos años, y estamos en el proyecto piloto del aula virtual. Hay cosas que mejorar. Yo se lo digo con este tono, que hay que mejorar cosas para que de verdad la protección de los consumidores sea algo real, que nos interesa a todos; no es una cuestión de unos más, otros menos; nos interesa a todos. Además, tienen una gran responsabilidad en todo lo relacionado con esto. Si queremos que de verdad la sociedad de la información y el conocimiento avancen en esta Comunidad, dependerá mucho de que el consumidor tenga confianza en que los sistemas de reclamaciones funcionen correcta y adecuadamente. Si no, será imposible desarrollar y poner en marcha adecuadamente una sociedad de la información y el conocimiento de verdad. Por lo tanto, tienen muchísima responsabilidad no sólo en lo que tiene que ver en materia de protección del consumidor, sino también con otras cosas tanto o más importantes.

Por último -esto es una cuestión subjetiva; espero que luego me lo aclare para saber si es subjetivo o no-, usted habla de 15.000 reclamaciones y otras 60.000; en total unas 75.000 reclamaciones, ha contestado usted a la pregunta que le ha hecho una diputada del Grupo Parlamentario Popular. ¿Se cobran las sanciones, señora Directora General? ¿Se cobran? Le anuncio ya que le remitiré una pregunta por escrito para que me diga cuántas, del total de esas reclamaciones que han tenido como consecuencia una sanción, ha cobrado la Comunidad Autónoma, porque tengo un pequeño problema -por eso le decía que es subjetivo-, y es saber si se cobran o no.

Por acuerdo del Consejo de Gobierno, ustedes han impuesto sanciones a France Telecom

por 960.319,85 euros por infracción de la Ley 11/1948, de 9 de julio; France Telecom, 960.000 euros, acuerdo del Consejo de Gobierno. Por otro acuerdo de otro Consejo de Gobierno, ustedes han puesto una sanción de 2,9 millones de euros a la empresa Telefónica Móviles España, S.A., Unipersonal, por infracción de la misma ley. Estoy hablando de sanciones con unos importes que tiene que aprobar el Consejo de Gobierno; ni qué decir tiene de sanciones por importes menores que no tienen que pasar por acuerdo de Consejo de Gobierno. A mí me gustaría que hablara un poquito de eso.

¿Cuántas sanciones han puesto? Y no me refiero a las reclamaciones de los consumidores sino al número de reclamaciones que han dado lugar a sanción y en qué estado se encuentran sanciones como ésta. ¿Cuánto tiempo tarda en este momento la Comunidad Autónoma de Madrid en hacerlas efectivas? ¿Cuáles son las dificultades que ustedes encuentran para no poder hacer efectivas este tipo de sanciones? Yo espero y deseo que tenga usted mucha suerte en su cometido, pero le agradecería que diera cumplimiento a esta información porque a los consumidores, es decir, a los que estamos aquí, a gente que tiene problemas, a los que estamos aquí sentados, estos temas nos preocupan muchísimo.

Por último, ojalá que este Consejo de Gobierno trate de asumir la política de consumo como una política prioritaria y que lidere a los diversos organismos y a las diversas Administraciones que tienen competencia en materia de consumo para que el ciudadano de la Comunidad de Madrid esté mucho más tranquilo cuando acceda a comprar cualquier producto. Nada más, y muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señoría. Tiene la palabra la portavoz del Grupo Popular.

La Sra. **BARREIRO FERNÁNDEZ**: Muchas gracias, señor Presidente. Bienvenida, señora Directora. El Grupo Popular se alegra de que una vez más venga a presentarnos las políticas que se están realizando desde su Dirección.

Como cuestión previa, señor Presidente, respecto a la intervención del portavoz del Grupo

Socialista, señalar que si quieren una comparecencia sobre sanciones deben pedir una comparecencia sobre ese tema, pero creo que no es el lugar ni el momento puesto que a la Directora la hemos convocado aquí para que hable de los planes generales de su política, y respecto a los planes generales quiero hablar. Yo creo que la política que se está llevando desde su Dirección se vertebra en unos principios que son básicos para la garantía y los derechos de los consumidores: informar, formar, vertebrar, coordinar, arbitrar, alertar y retirar. Voy a ampliar lo que estoy diciendo.

Informar. ¿Qué ha hecho su Dirección en materia de información? Yo creo que ha hecho una política muy activa, muy proactiva; de hecho, están ustedes extendiendo la red de su revista "Consumadrid", con 60.000 ejemplares, más de medio millón de ejemplares, y las visitas mensuales a la página web, que a mí no me resultan tan complicadas -será que soy más virtuosa en esto de la telemática-, alcanzan las 80.000. Además, le tengo que felicitar porque es verdad que el portal de consumo fue objeto de un premio en Tecnimac, que es un concurso, a nivel de todas las Administraciones Públicas, en el que se eligen determinadas herramientas tecnológicas para presentar en ponencia, y fue el portal de consumidores de la Comunidad de Madrid, junto con el portal de emprendedores, el que, en 2006, tuvo el galardón de estar allí. Por tanto, le felicito, Directora, porque creo que está usted haciendo un buen trabajo.

Pero no sólo eso, es que está usted siendo proactiva porque no nos ha hablado de las guías habladas que está haciendo en colaboración con la ONCE, es decir, la guía básica del consumidor, y la legislación y protección. Tampoco se ha podido extender, supongo que por el tiempo, acerca de la política proactiva con los programas que ha estado haciendo en todas las televisiones para difundir los derechos y las garantías de los contribuyentes y las diferentes campañas en determinados momentos, campañas importantes, sobre todo como la campaña de navidad, o la de "Que no te cuenten cuentos", o "Arbitra para el consumo".

También hablaba de que es muy importante la formación, y ustedes lo están haciendo. Ustedes han realizado más de 4.200 talleres, han formado a más de 140.000 alumnos y, sobre todo, vuelve usted a la tecnología. ¡Enhorabuena! Ha hecho usted el

primer curso virtual, que creo que le podrá dar unos resultados importantes. Además, no sólo se ha conformado con explicar los derechos y los deberes de los consumidores en los colegios, en los niveles de primaria y de secundaria, sino que ha dado un paso más importante y están ustedes en los niveles superiores para que nuestros universitarios salgan formados en sus derechos y deberes como consumidores.

No se ha olvidado de la extensión de la red territorial. Son más de cien municipios de la región que están teniendo las oficinas municipales que usted está apoyando, el autobús del consumidor cada vez recorre más municipios de nuestra región, ya nos ha hablado de 61 municipios más 43, prácticamente vamos a conseguir el principal objetivo que es cubrir toda la red territorial.

Quiero decir al compañero de Izquierda Unida que en los informes de satisfacción del consumidor y los observatorios que yo he podido ver los principales problemas o quejas están en las ciudades de más de un millón de habitantes y en los pequeños municipios de menos de 10.000 habitantes, y yo a ustedes no les he oído decir que había que defender precisamente ese sector, mientras que esta Dirección General está preocupándose a través del autobús del consumidor de que lleguen a los consumidores sus derechos y obligaciones.

Están haciendo una política de impulso activo a las asociaciones de consumidores y usuarios, pero lo que es más importante: ustedes se están dirigiendo a los núcleos de los programas. Me parece muy importante que tengan ustedes una conexión y una coordinación con las asociaciones empresariales, con la Cámara de Comercio, con las asociaciones de productores y distribuidores, porque no hay que olvidar que son ellos los que tienen el mayor interés, y sobre todo con las asociaciones del pequeño comercio. Estoy de acuerdo en que hay que ayudar al pequeño comercio, hay que fomentarlo. La política que está haciendo la Comunidad de Madrid es un elemento importante -hemos tenido una pregunta sobre el Plan FICOH, que lo pone de manifiesto- porque los principales problemas que estamos teniendo los consumidores son reclamaciones contra las empresas de telefonía, y yo le quería decir, señora Directora: usted, en el año 2006, en una Comisión ya manifestó sus problemas

para tener las reuniones con la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones para ayudar a plantear los temas. (El Sr. **RUIZ CASTILLO**: *Claro, Zapatero*.) Yo no estoy hablando de ningún Presidente del Gobierno porque supongo que las personas que están llevando las políticas serán las responsables. Yo le quería preguntar si ha tenido usted alguna respuesta.

También me preocupa el tema de las retiradas de productos. Usted en una Comisión anterior nos puso de manifiesto -y a mí me preocupa porque soy madre- que haya cantidad de productos que vienen de fuera y que no cumplen todas las garantías. De hecho, si mis cifras no me fallan, en la Comunidad de Madrid más de dos millones de productos fueron retirados del mercado; yo quería saber si han llegado a un acuerdo para que, desde el Estado y desde la Unión Europea, podamos evitar que esos productos entren en nuestras fronteras porque una vez que entran es muy difícil perseguirlos hasta que no tenemos un problema.

Por tanto, yo decía que hay que informar, formar, vertebrar, coordinar y alertar; por eso, quiero felicitarle por su red "Alerta".

Para conocimiento del diputado, yo le puedo dirigir a un Diario de Sesiones de la Asamblea de Madrid de junio de 2006 en el que la Directora- que, como continúa en su cargo, ya nos lo había explicado- explica muy bien en qué consiste el observatorio del sistema unificado de reclamaciones, y no sólo dice cuáles son los objetivos e información sobre interpretación, ámbito de la Comunidad, coordinar el sistema unificado de reclamaciones, impulsar, colaborar, fijar criterios de interpretación, elaborar un protocolo, distribuir, sino que incluso detalla cuál es la composición de ese observatorio de sistema unificado. Con esto, señora Directora, me doy por enterada; a lo mejor, alguno quiere alguna explicación más, que por supuesto está en su derecho de reclamar, pero no será por falta de información por su parte.

El sistema de arbitraje es verdaderamente importante porque con el arbitraje podemos llegar a evitar muchas reclamaciones. La mayor parte de los consumidores y, según el mismo índice de satisfacción del consumidor, en sus conclusiones, normalmente son los que más reclaman, según el género, los varones, en temas sobre todo de telefonía fija, de servicios de distribución de electricidad y arreglos de automóviles, mientras que

las mujeres reclamamos más en temas de telefonía móvil, transportes y seguros del hogar, ahí incide mucho y yo le animo a que intente consolidar esa red de empresas que están dispuestas a acudir a los cauces arbitrales porque se gana tiempo, se ahorra dinero y sobre todo el consumidor se siente mucho más protegido. En este mismo informe se dice que los consumidores necesitan, quieren y se sienten más seguros cuando las Administraciones Públicas están detrás para ayudarles.

Señoría, en cuanto al portal, no quiero insistir más. Respecto a la confianza, yo confío plenamente en las Administraciones Públicas. Las reclamaciones que ustedes han tenido las han puesto sobre la mesa, yo simplemente decirles que, de las 14.701 reclamaciones que han tenido, 3.174 son de telefonía y de internet; le animo a conseguir ese diálogo permanente con la Administración estatal para poder resolver los problemas y le animo a seguir como hasta ahora. Tienen ustedes en la Comunidad de Madrid unos índices de reclamaciones que son los normales, cuando es bueno que todos conozcamos nuestros derechos y nuestros deberes y garantías; es bueno que ustedes hagan una política proactiva, y a mi entender lo están haciendo. Por tanto, bienvenida Directora, tiene el apoyo de mi Grupo siempre y cuando siga usted en esta labor de apoyo constante no sólo a los consumidores sino también en ese apoyo de coordinación a las organizaciones de consumidores y usuarios y sobre todo a las empresas que necesitan esas orientaciones para evitarse problemas que les pueden suponer sanciones en un futuro. Muchas gracias, y bienvenida.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señoría. Para finalizar la comparecencia y por un tiempo máximo de cinco minutos, tiene la palabra la señora Directora General.

La Sra. **DIRECTORA GENERAL DE CONSUMO** (Martínez de Sola y Coello de Portugal): Muchas gracias, señor Presidente. Gracias, señorías, por sus manifestaciones. Realmente, contestar en cinco minutos me va a ser un poquito complicado; voy a intentar ir a todo meter y, como ha dicho la representante del Grupo Parlamentario Popular, quizá muchas de las cuestiones que se han puesto sobre la mesa serían objeto de una comparecencia

específica, de una pregunta o de alguna otra iniciativa.

De manera rápida, les diré que estoy en línea con el Grupo político que ha presentado la comparecencia. Hay que reforzar todas las líneas a las que se ha aludido, que es cierto que ya están en marcha. Con el pequeño comercio ya tenemos convenios firmados con la Cámara de Comercio y la CEIM y además en arbitraje no se preocupe porque vamos a hacer una serie de campañas como ya hicimos la última vez que hicimos campaña, más de 1.000 empresas se adhirieron al arbitraje; en este momento no está congelado el número de empresas frente -me parece que ha dicho- al año 2002, todo lo contrario, me parece que es el doble de empresas adheridas al sistema que había en el 2002, y nuestro objetivo es mucho más amplio. Evidentemente, la preocupación, como ya le he dicho por el pequeño comercio, sobre todo a la hora de cumplir con las leyes de las diversas normativas de protección al consumidor, es una de nuestras preocupaciones y espero poder seguir rindiéndole cuentas de cómo vamos acercándonos no sólo a las reuniones, al amparo del convenio, que mantenemos constantemente, sino también en nuestras llegadas a muchos otros municipios, no sólo con el consumidor sino también con aquellos suministradores de bienes y servicios. Por supuesto que los sectores más reclamados -no hace falta que le diga- son un clamor.

Hilando con la intervención del representante socialista, y respecto a que se cobran las sanciones, me va a permitir que le diga que, evidentemente, se cobran las sanciones; pero es como si pusiera en duda que Hacienda no cobra la declaración de la renta de cada uno. Nosotros imponemos las sanciones en materia de consumo que nos compete, y la recaudación ya quisiera yo que fuera para la unidad administrativa que impone sanciones, pero ya sabe que Hacienda somos todos y es Hacienda la representante; ha dicho una parte pequeña de las que se han impuesto a las empresas de telecomunicaciones y de las que están en trámite de poner, y con esas sanciones intentamos que poco a poco el número de reclamaciones baje. Es complicadísimo, no lo voy a ocultar aquí puesto que es también un clamor, pero sepan que no sólo ponemos lo que son las sanciones más altas en el histórico de consumo; me parece que vamos a llegar a la cifra entre finales de 2007 y principios de 2008,

sólo en el sector de las telecomunicaciones, a los 8 millones de euros, creo que ya es para tomárselo en serio, y también las empresas se lo están tomando, es decir, que vamos firmando convenios con ellas para una atención mucho más rápida de todo este problema.

Pero sí es cierto que el sistema universal de comunicaciones es una competencia estatal y, efectivamente, como ha dicho la representante del Grupo Parlamentario Popular, llevamos una larga batalla con el Gobierno a través del Instituto Nacional de Consumo para que las reclamaciones se puedan atender, y no sólo para que las reclamaciones las puedan atender mejor sino para que la normativa, es decir, órdenes que desarrollan los reales decretos que amparan todo el servicio universal de telecomunicaciones, se hagan y desarrollen al amparo y teniendo en cuenta que hay unas administraciones de consumo en la Comunidad de Madrid y en las otras 16 Comunidades Autónomas y ciudades.

En este sentido, debo decirle que nos ha costado muchísimo, que no lo tengan en cuenta porque, al final, como decíamos, no hemos tenido toda la suerte que hubiéramos querido; es decir, que si nosotros sancionamos a las empresas es únicamente acogiéndonos a la Ley de Protección del Consumidor de la Comunidad de Madrid; ha sido nuestra ley la que nos ha permitido proteger estos derechos, y espero que el Estado, el Ministerio de Industria, sea, a su vez, un poco más activo y piense que, si tenemos su colaboración, las Comunidades Autónomas -es un clamor porque son las 17 Comunidades las que le han pedido una clarificación de la norma en los aspectos de los grandes servicios, una clarificación de la norma que todos estamos deseando y que, por desgracia, no ha ocurrido- no tendríamos las dificultades que tenemos para proteger los derechos del consumidor, sobre todo en los sectores más reclamados como es éste al que ustedes han aludido.

Las 70.000 reclamaciones a las que yo he aludido y usted se ha hecho eco no es que se cobren, las reclamaciones se pueden resolver por otros sistemas, unas van a arbitraje, otras van a mediación, otras se inhiben a otras Comunidades Autónomas, en virtud de la competencia y del objeto de cada reclamación. Desde luego, las que se inician como expediente se cobran porque el que cobra es

Hacienda, y creo que es el organismo que más respeto nos impone a todos los contribuyentes y, cómo no, también a las empresas que tienen que firmar.

Me ha preguntado por cosas muy concretas como la Comisión Regional de Política de Consumo. Le hablaría en general del Consejo de Consumo, es un organismo muy amplio, del que dependen varias comisiones, pero en concreto usted se refiere a la Comisión Regional de Política de Consumo. Le puedo asegurar que no sólo se reúne sino que se reúne en Pleno, que es el que aprobó el Plan de Calidad, efectivamente, no a finales de 2007 sino a principios de 2008 -me van a perdonar ese decalage de un mes más o menos-, donde están representados todos los ayuntamientos -salvo que el representante se ponga enfermo o algo parecido-, y han trabajado todos en este Plan de Calidad. Por eso he empezado mi intervención de esta forma; es decir, he contado con la colaboración de todos los grandes, independientemente del color político. Todos han colaborado en el Plan de Calidad y, además, se ha hecho posible, por ejemplo, que dentro del sistema unificado de reclamaciones, tengamos ya aprobado, desde hace 15 días, el impreso único.

También comprendo sus dificultades a la hora de enfrentarse al Portal y a las nuevas tecnologías -voy un poquito rápida porque, si no, el Presidente me va a regañar-. Para hacer una reclamación o denuncia a través del Portal, salvo que usted se descargue el impreso de reclamaciones y lo reenvíe, tiene que tener firma electrónica, y comprendo que la firma electrónica... (El Sr. **RUIZ CASTILLO**: *La tengo, y no he podido hacerlo.*) Tiene firma electrónica y no ha podido hacerlo. Me ocuparé inmediatamente de que S.S., si hay alguna dificultad... (El Sr. **RUIZ CASTILLO**: *No sólo yo, todos los ciudadanos.*) Ya me extraña porque realmente lo recibimos...

El Sr. **PRESIDENTE**: Señorías, les ruego, por favor, que no establezcan diálogo porque nos vamos a pasar toda la tarde aquí, y ya estamos fuera de tiempo.

La Sra. **DIRECTORA GENERAL DE CONSUMO** (Martínez de Sola y Coello de Portugal): Sí, señor Presidente, es que me han pedido mucha

información. En fin, quédese tranquilo porque la Comisión Regional de Política de Consumo se reúne habitualmente, ha trabajado muy bien y, sobre todo, ha cumplido con lo que el Plan Integral de Protección al Consumidor 2004-2007 le marcaba. El impreso ya es una realidad, así como el Observatorio del Sistema Unificado de Reclamaciones. Quiero explicar que, cuando yo hablaba de un observatorio de lujo, entre comillas, me refería a que tanto las solicitudes de información, que se multiplican, como las denuncias efectivamente presentadas o las reclamaciones efectivamente presentadas, ya sea presencialmente, a través de los ayuntamientos o a través del 012, etcétera, nos sirven realmente para tomar el pulso y en muchas ocasiones -ya habrá tiempo para concretar más porque, mientras un expediente está abierto, no podemos dar muchas claves sobre él- nos sirven también para abrir expedientes en nuevos sectores que nos van anunciando precisamente las reclamaciones, las cuales unas veces son un goteo y otras veces son más...

El Sr. **PRESIDENTE**: Le ruego que termine, señoría, porque estamos fuera de tiempo.

La **DIRECTORA GENERAL DE CONSUMO** (Martínez de Sola y Coello de Portugal): Por último, y por tranquilizar también con mi agradecimiento a la representante del Grupo Popular, no he podido todavía tener la tan ansiada reunión. Dos Consejeros han sido los que le han pedido tanto al Ministerio de Hacienda como al de Industria y también al Instituto Nacional de Consumo que por favor nos sentemos a organizar el tema de las fronteras. Para que se haga una idea, por ejemplo, si hay un producto o un pequeño juguete peligroso y en un contenedor hay 2 millones de unidades de ese producto, si se distribuyen por España, el trabajo es ímprobo; si se detienen en fronteras, sería mucho más sencillo. Todavía no lo hemos podido resolver, pero yo tengo muchas esperanzas en que en esta Legislatura podamos también finalmente -por lo que a todos nos va en ello, niños pequeños y todos los demás- hacer lo que podemos. Somos pioneros también en meter y alertar productos a nivel nacional e incluso europeo, con lo cual creo que, aunque tendremos mucho que mejorar y mucho trabajo por delante que hacer,

intentamos no ser por lo menos los peores en el conjunto nacional. Muchas gracias.

El Sr. **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señora Directora General. Pasamos al último punto del orden del día.

———— **RUEGOS Y PREGUNTAS** ————

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

(Eran las diecisiete horas y cincuenta y seis minutos.)



SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE GESTIÓN PARLAMENTARIA
SERVICIO DE PUBLICACIONES

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

Web: www.asambleamadrid.es

e-mail: publicaciones@asambleamadrid.es

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 B.O.A.M. D.S.A.M. 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 2008,
a cuyo efecto les remito la cantidad de Euros.

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

En, a de de 2008.