



EUSKO LEGEBILTZARRA
PARLAMENTO VASCO

MERKATARITZA, KONTSUMO ETA TURISMO BATZORDEAK 2018KO ABENDUAREN 21EAN EGINDAKO BILKURAREN HITZETZ HITZETZKO TRANSKRIPZIOA

Goizeko bederatzia eta hogeita hamabostean hasi da bilkura.

BATZORDEBURUAK (Corcuera Leunda): Empezamos entonces. Damos comienzo a la Comisión de Comercio, Consumo y Turismo con el primer punto del orden del día respecto al acta de la sesión del 20 de junio. No hay ninguna consideración que hacer a la misma, pues la daríamos por aprobada.

Seguimos con el segundo punto del orden del día, la comparecencia a petición de la comisión para informar sobre un matadero ilegal desmantelado por la Ertzaintza en la localidad ayalesa de Sojo. Una comparecencia solicitada por el grupo Populares Vascos y, por lo tanto, tiene la palabra la señora Mari Carmen López de Ocariz.

LÓPEZ DE OCARIZ LÓPEZ DE MUNAIN andreak: Sí, buenos días. Gracias señora presidenta por este esfuerzo para por fin encontrar un hueco para que estas iniciativas que datan de mayo de 2018 se sustancien en esta Comisión de Turismo, Comercio y Consumo en un día tan (?feriado en nuestros pueblos y ciudades, día de Santo Tomás. Es todo un detalle, muchas gracias señora presidenta.

Y paso a la iniciativa que nuestro grupo presentó, como decía, en mayo de 2018. Esta solicitud, que data del día 23, vino motivada porque el día 18 de mayo de 2018 tuvimos noticia de que la Ertzaintza había detenido a siete personas relacionadas con un matadero ilegal situado en la localidad alavesa de Ayala, en la que se sacrificaban animales y se distribuía la carne para consumo humano sin los controles sanitarios y administrativos requeridos.





La carne de ese matadero se distribuía principalmente entre particulares, aunque una parte de ella se destinaba a bares y establecimientos de alimentación. Repito, esto es lo que databa en la prensa.

El grupo desmantelado llevaba funcionando más de cinco años, decía la prensa y semanalmente...

- (4. zintaren amaiera)
- (5. zintaren hasiera)

... repito, esto es lo que (...) en la prensa.

El grupo desmantelado llevaba funcionando más de cinco años, decía la prensa. Y semanalmente daban muerte a una media de dos vacas y 25 cabezas de ganado ovino. Repito, durante cinco años. En su mayoría iba destinada a domicilios particulares de Bilbao y Vitoria.

Esta iniciativa motivó nuestra... Esta noticia motivó nuestra iniciativa.

Pero el tiempo ha transcurrido y también ha habido otros hechos que han aparecido en prensa. El 12 de septiembre de 2018, también por la prensa, tuvimos conocimiento que la Ertzaintza desmantelaba otro matadero ilegal, esta vez en Larraul, Gipuzkoa, un matadero ilegal destinado al consumo humano. Y el 29 de septiembre de 2018 un matadero ilegal en Lezama es desmantelado por la Ertzaintza. Sacrificaban ganado ovino. Al parecer, se sacrificaban ovejas y corderos sin permiso ni control sanitario, y su carne era vendida a particulares.

Estos datos parecen indicar que lo que en mayo parecía ser un hecho aislado es más común de lo que suponíamos. Y que además tiene en común un dato, principalmente que se sacrifica ganado ovino y la carne se vende principalmente a particulares en los domicilios. También, como he dicho, en bares y establecimientos de alimentación.

Y desde nuestro grupo le queremos preguntar a usted por esa parte que le corresponde a consumo, de cómo se defienden el objetivo que Kontsumobide tiene, que es definir, planificar, impulsar y ejecutar las políticas del Gobierno Vasco en materia de defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias.





Le quiero recordar, quiero recordar en esta comisión, que no en esta legislatura, pero sí en la legislatura anterior, desde nuestro grupo hicimos una iniciativa en la que decíamos e instábamos al Gobierno a que uniese lo que era Erika y Kontsumobide, porque entendíamos que son dos organismos que están separados y que sería mucho más eficaz la actuación en cuanto a la defensa de los consumidores y la seguridad alimentaria que esos dos organismos fueran unidos, como está la Agencia Española de Seguridad, que tiene esas dos funciones en una sola. Por una parte, racionalizábamos el volumen de empresas públicas, bueno, pues el grosor que tiene de empresa pública el Gobierno, y, por otra parte, nos parecía que era más eficaz. No se aprobó aquella iniciativa.

Pero sí se aprobó una enmienda de transacción que, curiosamente, firmaron Nacionalistas Vascos y Socialistas Vascos, que son quienes hoy sustenta al Gobierno, en la que el Parlamento Vasco instaba al Gobierno Vasco que optimice la coordinación entre la Fundación para Seguridad Alimentaria Erika y el Instituto Vasco para el Consumo, Konstumobide en todos aquellos asuntos de interés común y necesidad de actuación cohesionada. Es decir, de alguna manera aquí estaban reconociendo que la coordinación no era todo lo óptima y lo eficaz que debería ser.

Y en este contexto, y en estas situaciones, a mí me gustaría saber qué está haciendo Kontsumobide en este ámbito, especialmente en aquello que hablamos cuando hablamos de alimentos y seguridad alimentaria y alimentos que se venden en el domicilio. Que si nos parece grave que se venda un colchón en un domicilio, a mí parece tres veces más grave que se vendan alimentos. Y nos preocupa. Porque además en estos casos pues efectivamente los controles de Sanidad pues tienen... no existen en la mayoría de los casos, aparentemente, ¿no?

Y sí que en estos casos me gustaría saber también qué actuaciones han hecho ustedes, qué coordinación llevan con Erika, si han elaborado algún protocolo para parar todo esto y tener un control más exhaustivo. Porque efectivamente, como lo que decía, parecía un elemento aislado pues es mucho más habitual de lo que pensábamos. ¿no? Y además se da en los tres territorios; con lo cual, yo creo que el ámbito de actuación está también por toda la comunidad autónoma.

Entonces, bueno, en principio pues estas son las cuestiones que nosotros le queríamos plantear y que le agradeceríamos sus respuestas.





Nada más. Muchas gracias.

BATZORDEBURUAK: Gracias, señora López de Ocariz.

Tiene la palabra la directora de Kontsumobide, Nora Abete. Y agradecer también la presencia de parte del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo que están en las comparecencias del día de hoy acompañándonos.

KONTSUMOBIDE-KONTSUMOKO EUSKAL INSTITUKO ZUZENDARIAK (Abete García): Gracias presidenta.

Y también gracias a los miembros de la comisión que, bueno, se han acercado en este día de San Tomas a..., bueno, a la Comisión.

Bueno, como a le dije, señora López Ocariz, le agradezco el interés por esta cuestión, pero no es algo que yo le pueda responder, porque no somos competentes desde el Instituto Vasco de Consumo en lo relativo a la salud ni a las medidas sanitarias.

Y como aparece... Bueno, y así dice el Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarías, nuestra ley, la defensa de los consumidores no solo recae en el Instituto Vasco de Consumo, sino en todos los organismos públicos de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Y aprovecho también para decirle que el artículo 66 de esta misma ley dice que corresponde al departamento competente en materia de sanidad la realización de las actuaciones de vigilancia, control, inspección y sanción en materia de salud de las personas consumidoras y usuarias.

Por lo tanto, siento mucho no poderle dar más información de estos casos y de estos cierres de mataderos, pero Kontsumobide no es el organismo competente, y, por lo tanto, desconocemos las actuaciones que se han llevado a cabo.

BATZORDEBURUAK: Tiene la palabra para este primer turno de ronda de grupos la señora López de Ocariz.





LÓPEZ DE OCARIZ LÓPEZ DE MUNAIN andreak: Señora directora, creo que le he leído cuáles son los objetivos de Kontsumobide-Instituto de Consumo. Y son definir, planificar, impulsar y ejecutar las políticas del Gobierno Vasco en materia de defensa y protección de las personas consumidoras y usuarios.

Y aquí la parte de consumo le corresponde a Kontsumobide. Eso es así de claro. Sea un colchón o sea una manzana. Lo siento. La manzana tendrá que tener unos controles de salud, sí. Pero eso es así, no excluye ningún producto en el objetivo y en la definición. Lo han excluido ustedes. Ustedes se desinhiben de cualquier responsabilidad y de cualquier control, no asumen algo que les compete.

Y bueno, es muy interesante, nos va a dar opción a presentar pues unas iniciativas para que efectivamente esto no quede impune, no quede en el aire. Y ...

- (5. zintaren amaiera)
- (6. zintaren hasiera)

... nos va a dar opción a presentar pues unas iniciativas para que efectivamente esto no quede impune, no quede en el aire, y se dirima esta situación, porque creemos que es muy grave. Estamos hablando de defensa de los consumidores ante un producto alimenticio que se vende en los domicilios. No especifica Kontsumobide si el producto que se vende en los domicilios es, como le digo, un colchón o una manzana; por lo tanto, ustedes tienen una parte de responsabilidad y además es que no es que tengan una parte de responsabilidad, es que ya se ha ejercido esa parte de responsabilidad en otras ocasiones y ustedes no lo están ejerciendo ahora; por lo tanto, me sorprende, me sorprende que ustedes hayan hecho una interpretación a su estilo de lo que es el reglamento de instituto de Kontsumobide y las competencias, y, por lo tanto, bueno, tampoco voy a venir a... usted dice a lhobe, dejo mi criterio y tomaremos nuestras decisiones en cuanto a iniciativas que nos corresponde o que nos da opción la Cámara y el Reglamento para aclarar este asunto.

Nada más y muchas gracias.





BATZORDEBURUAK: Por parte del grupo Socialistas Vascos el señor Prieto tiene la palabra.

PRIETO SAN VICENTE jaunak: Sí presidenta, gracias, sólo para resaltar que tras la espléndida iniciativa y las espléndidas explicaciones me he quedado sin palabras.

Muchas gracias.

BATZORDEBURUAK: Por parte del grupo Elkarrekin Podemos, señor Becerra tiene usted la palabra.

BECERRA CAROLLO jaunak: Gracias, señora presidenta, buenos días a todos y buenos días a la señora directora de Kontsumobide.

A nuestro grupo, desde luego, le sorprendió que esta iniciativa se sustanciará en esta Comisión de Comercio, Consumo y Turismo porque, en efecto, hay una competencia principal que es en materia de salud, de sanidad pública, que es principal pero no es la única, no es la única, y sí es cierto que a día de hoy, aparte de estos mataderos ilegales y clandestinos, que van asociados a delitos, delitos graves como delitos de salud pública, delitos contra el medio ambiente o delitos de maltrato animal, en este país tenemos un montón de sacrificios legales o ilegales de animales, que no solamente son de vacas o de ovejas, como en estos casos, sino de cerdos, de conejos, de pollos, de multitud de animales que en ocasiones son constitutivos de delitos y en otros solamente de expedientes administrativos por faltas.

Y esta situación que tenemos en Euskadi pues no es nueva, ya lo ha dicho la señora López de Ocariz, no es propia de un territorio concreto, sino que es general, y viene originada por las trabas administrativas que en nuestro país se imponen a las pequeñas explotaciones ganaderas para poder ejercer su actividad de forma legal y regulada en muchas ocasiones. Cuando pequeñas explotaciones tienen que irse hasta Navarra para hacer los sacrificios, pues obviamente eso conlleva un mayor riesgo a que, en efecto,





se salten todos los controles, salten todas las exigencias legales y procedan a realizarlas de forma ilegal o clandestina.

Pero dicho esto, y teniendo en cuenta que esto es una situación que tiene que ver fundamentalmente con la salud pública, hay otras consideraciones adicionales que yo creo que sí son competencia de Kontsumobide.

Ya lo ha dicho la señora López de Ocariz, si bien no es la cuestión principal, sí es importante que cuando se detectan unas redes de fraude, como puede ser y lo estoy viendo aquí, por ejemplo, las ventas a domicilio, cuando se detectan unas redes de fraude y ésta de la comercialización, del sacrificio, venta y comercialización de carne procedente de vías, digamos, ilegales, pues obviamente forma parte de las competencias de Kontsumobide alertar a la población, alertar a las personas consumidoras, de que existen estas redes y de que conllevan una serie de riesgos para la salud o pueden conllevar una serie de riesgos para la salud, además de constituir un fraude. Que no es la prioridad, bueno, puede ser, pero no puede decir usted que no es su competencia. Por lo tanto, habida cuenta de que sí es una competencia y que además tiene otras consideraciones, como por ejemplo, el hecho... y ahora mismo voy a leer un recorte de prensa de esta misma semana, ganaderos alertan contra la entrada masiva de cordero francés que invade el mercado en fiestas y que hace que los precios del cordero autóctono caigan.

Esto sucede porque en Francia las pequeñas explotaciones ganaderas sí que pueden hacer sacrificios (¿)entre las pequeñas explotaciones, cosa que aquí no sucede. Entonces, al final se produce una distorsión en el mercado, pero también se produce una distorsión de precios. Todo eso, todo eso forma parte de los derechos que tienen las personas consumidoras y, por lo tanto, competencias sí tienen en ello, no pueden decir que no la tienen, lo mismo que la tienen, por ejemplo, en el control del etiquetado de la miel, que es una cuestión que vino aquí también a este Parlamento a otra comisión por la cual nosotros les hicimos una serie de preguntas y ustedes dijeron que no hacen controles al etiquetado de la miel, pues yo creo que forma parte de sus competencias hacia esos controles aleatorios no solamente la miel, como dice la señora López de Ocariz, de otros múltiples productos, algunos alimentarios y otros no.

Pero, bueno, dicho esto, yo lo que sí le... mi pregunta sería: cuando ustedes tienen conocimiento a través de la prensa en este caso, porque entiendo que sí tendrán a alguien dedicado a esas tareas de una actividad de





este tipo, ¿se ponen ustedes en contacto, se han puesto ustedes en contacto con el Departamento de Sanidad para recabar toda la información necesaria a fin de que en el futuro con las siguientes campañas desarrollen alguna actividad en este sentido?

Ésa sería mi pregunta y nada más, muchas gracias.

BATZORDEBURUAK: Por parte del grupo Euskal Herria Bildu señora Lopez de Arroyabe tiene usted la palabra.

LOPEZ DE ARROYABE SAEZ DE MATURANA andreak: Bai, eskerrik asko presidententa andrea. Yo estoy sorprendida, sorprendida porque no sé si hablar de mataderos, de consumo, de productores, de consumidores, no tengo muy bien clara la... por un lado la iniciativa, pero, por otro lado, la respuesta la verdad es que bastante sorprendente.

Iba a empezar por el principio, pero voy a empezar por el final. Lo que a mí me llama la atención es que entonces sobran estructuras en todo esto, porque si hay competencias que se están desdoblado y que no somos capaces de coordinar entre los departamentos, lo primero que me llama la atención es, bueno, pues entonces para qué queremos Kontsumobide, como decía la señora López de Ocariz, unámonos, hagamos una y evitamos un montón de cargos y posiblemente igual hasta tenemos capacidad para resolver las situaciones con mucha más velocidad, ¿no?

Pero voy a volver al matadero, ¿no? Cuando se dice que se encontró...

(6. zintaren amaiera)

(7. zintaren hasiera)

... y posiblemente igual hasta tenemos capacidad para resolver las situaciones con mucha más velocidad, ¿no?

Pero voy a volver al matadero, ¿no? Cuando se dice que se encontró este matadero, todos y todas sabemos cómo se están haciendo las cosas y lo difícil que es, como decía el señor Becerra, pasar o asumir toda la burocracia que supone montar un matadero, porque no se puede hacer, toda la burocracia que supone producir de una manera diferente, porque todos





sabemos que este matadero era diferente a lo que estamos acostumbrados, y toda la burocracia que supone venderlo, ¿no?

Eso quiere decir que si se busca a la gente que lo está haciendo mal, perfecto, perfecto. No sé exactamente muy bien la competencia de qué departamento es: no sé si es Kontsumobide, el Departamento de Salud, el de Seguridad... no sé, aquí hay tengo un montón de departamentos, pero no sé muy bien de quién dependería buscar a los culpables, ¿no? Pero vayamos a quien lo está haciendo bien también. No se nos olvide que las cosas también se hacen bien, ¿no?

Entonces, mi intervención es muy breve, si la gente lo está haciendo mal, efectivamente, vayamos por detrás. No sé Kontsumobide hasta qué punto tiene competencia en inspeccionar o en sancionar o en hacer algo que sea efectivo. Pero, por otro lado, si la gente lo está haciendo bien, vayamos a facilitar; facilitar, burocracias, optimizar recursos, poner las normas higiénico-sanitarias o bueno... adaptarlas para que la gente lo pueda hacer más fácilmente, y es fácil que bueno pues que estas cosas no pasaran, ¿no?

Yo lo que llamaría sería a una coordinación entre departamentos. No sé si exactamente entre estructuras, pero sí entre departamentos, porque esto es un poco cachondeo la verdad.

Y para acabar, bueno pues en el día de Santo Tomas, que hoy estemos hablando de un matadero que no fue el único, porque fue en mayo, pero después han venido más, ilegal. Bueno, yo vivo en La Llanada y eso es habitual. Quiero decir, si lo vemos los y las usuarias a diario que se está haciendo y que las cosas las están haciendo mal, yo creo que la Administración lo tiene muchísimo más fácil para encontrar causas y sobre todo para darles respuesta, ¿no?

Por nuestra parte, nada más. Recordar que hoy era Santo Tomás, que no es un día perfecto para estar hoy aquí, porque hoy deberíamos estar con el sector primario, que es el que está ahí afuera. Y bueno, pues sin más, agradecer la comparecencia de todas maneras.

Eskerrik asko.





BATZORDEBURUAK: Por el Grupo Nacionalistas Vascos, señor Arruabarrena, tiene usted la palabra.

ARRUABARRENA AZPITARTE jaunak: Eskerrik asko, batzordeburu andrea. Eta eskerrik asko, Abete andrea, emandako azalpenengatik.

Aurrekoek oso labur egin dabe berba eta ni ere labur arituko naz.

Nos felicitamos de la desarticulación de todos los mataderos, dado que en este tipo de delitos convergen acusaciones de salud contra la salud pública, contra el medioambiente y el maltrato animal. Son actividades ilícitas siempre en una escala muy micro, siempre muy clandestinas, de venta directa, e involucran a muy pocas personas y, por tanto, son difíciles de detectar desde un primer momento y, por tanto, de ahí entendemos que no sean detectadas el primer mes o el segundo mes, sino que tardan... la Ertzaintza pues tarda un cierto tiempo. Y entendemos, al hilo de alguna de las reflexiones que hemos escuchado anteriormente, que una afección a un peligro a la salud pública, cuantitativamente, que no cualitativamente, cuantitativamente tan minúsculo por la cantidad de personas afectadas, pues quizá no merezca una campaña en todos los medios de comunicación, sino bueno enfocar los esfuerzos en que bueno, los mataderos sean desarticulados y el peligro deje de existir.

Por tanto, eskerrik asko.

BATZORDEBURUAK: Señora Abete, tiene usted la palabra.

KONTSUMOBIDE-KONTSUMOKO EUSKAL INSTITUTUKO ZUZENDARIAK (Abete García): Creo que una cuestión que ha salido en varias intervenciones ha sido la de la coordinación entre departamentos. Bueno, me consta, en este caso, que el Departamento de Salud, con quien además comparto edificio físico, las instalaciones de Kontsumobide y Salud Pública comparten edificio, por lo tanto, claro que estamos informados de que llevaron a cabo esa actuación, que estuvo bajo secreto de sumario en... bueno, ha estado hasta hace poco, creo. Y, por lo tanto, no tenemos mayores datos, pero me consta que es una actuación coordinada no sólo de Gobierno, sino también con la Diputación de Álava y con la Ertzaintza, que





fue quien clausuró el matadero, y por lo tanto, la coordinación existe y la información también.

En cuanto a nuestra coordinación, desde Kontsumobide, como ya les expliqué en mi comparecencia anterior sobre el Plan Estratégico, el consumo es una materia muy transversal que toca a muchos departamentos y, por lo tanto, trabajamos de forma coordinada. Por ejemplo, en nuestras campañas de inspección, que hacemos a lo largo de todo el año, colaboramos con otros departamentos y un ejemplo es una campaña que hemos llevado a cabo con el Departamento de Pesca, este año, sobre la venta de pescado en pescaderías. Bueno, ellos, Pesca, han asumido su parte de la inspección, que es ver la trazabilidad, que sería de lo que estamos hablando en el caso del matadero, ¿no? ver de dónde vienen esos pescados. Y ellos, bueno pues hacen su parte de la inspección relacionada siempre con la trazabilidad.

Nosotros desde Kontsumobide trabajamos siempre en la información que se da a las personas consumidoras. Y en este caso, lo que analizamos es si la información, es decir, si el etiquetado de esos pescados era el correcto, si cumplía la normativa. Por lo tanto, claro que trabajamos con otros departamentos; lo seguiremos haciendo en próximas campañas.

Y también quería agradecer al grupo Podemos por su iniciativa de la miel. No contestamos que no hacemos análisis de la calidad, sino que nuestra competencia se basa en el etiquetado. Y, recogiendo su petición, haremos el próximo año, en 2019, una campaña de inspección sobre el etiquetado de la miel, que sé que es una preocupación no sólo de su grupo, sino a nivel europeo dado el alto nivel de fraude que bueno parece que existe. Por lo tanto, recojo su idea y llevaremos a cabo una campaña.

Y... a la señora López de Ocariz decirle que para... bueno reforzar un poquito la coordinación, también estamos en el Patronato de Erika, con quien trabajamos en otras actividades, también sobre despilfarre de alimentos, etcétera. Por lo tanto, creo que bueno pues que la coordinación se da; quizá pueda mejorarse, siempre hay margen para mejorarla, pero bueno creo que trabajamos bien con otros departamentos.

Y en el caso del matadero, usted menciona varias veces que se trataba de ventas entre particulares. Kontsumobide únicamente interviene en los productos que están a la venta en el mercado y sean relaciones entre consumidores y empresas. Por lo tanto, vuelvo a reiterarle que no sería una





competencia del Instituto en lo relativo a eso, a las ventas y al control sanitario de esa carne.

BATZORDEBURUAK: Comenzamos el segundo turno. Señora López de Ocariz, tiene usted la palabra.

- (7. zintaren amaiera)
- (8. zintaren hasiera)

... López de Ocariz tiene usted la palabra.

LÓPEZ DE OCARIZ LÓPEZ DE MUNAIN andreak: Le decía que le invito a que repase la iniciativa que (?) aquí, porque creo que le aclarará algunos aspectos.

Y se aprobó un punto en el que dice que el Parlamento Vasco insta al Gobierno Vasco a que optimice la coordinación entre la Fundación para la Seguridad Alimentaria, ELIKA, y el Instituto Vasco para el Consumo en todos aquellos asuntos de interés común y necesidad de actuación cohesionada. Si llega carne a un domicilio es probable que la persona del domicilio no sepa si está dado de alta o no está dado de alta, no tiene por qué saberlo, depende. Llega al domicilio, ¿cómo llega?, ¿el consumidor sabe cómo llega?, ¿todos los consumidores tienen la suficiente información de cómo debe llegar esa carne? A ver... Creo que es su competencia, que lo tienen que hacer, otra cosa es que no lo hacen y como no lo hacen pues entonces vienen a justificarse.

No se preocupe, tranquila, esto... queda legislatura y haremos más iniciativas en este ámbito.

No acaba aquí esto, nada más muchas gracias.

BATZORDEBURUAK: Por el grupo Socialistas Vascos, señor Prieto.

PRIETO SAN VICENTE jaunak: Sí presidenta, la creación y desarticulación de empresas no es una función de Kontsumobide. Para crear





una empresa es necesario cumplir unos requisitos legales, es necesario tener unos permisos, es necesario que se pronuncie el ayuntamiento del municipio donde se crea la empresa, es necesario que se pronuncie la diputación foral del territorio, si hay afecciones medioambientales en el Departamento de Medio Ambiente, si las hay sanitarias el de Sanidad. Por tanto, si una empresa se constituye de manera ilegal, no hay ninguna actividad legal a la cual seguir o perseguir desde Kontsumobide porque corresponde a otras instancias, a otras instituciones.

Aquí está en el artículo cuatro de la Ley de Creación del Instituto de Kontsumobide están las funciones, y, desde luego, en ninguna de ellas aparece que sea la de dar permisos para la constitución de empresas, y en su defecto, si actuaran mal, la de... y de dismantelarlas.

Esto corresponde a otros poderes públicos, lo sabe todo el mundo, pero aprovechando que hoy es el día de Santo Tomás y convenía reunirse aquí para cuidar la salud en cuanto al colesterol, se ha preferido hacer esta iniciativa que poco tiene que ver con el Instituto de Kontsumobide.

Nada más.

BATZORDEBURUAK: Por parte de Elkarrekin Podemos señor Becerra.

BECERRA CAROLLO jaunak: Sí, muy brevemente. En primer lugar le quiero agradecer una información que nos da sobre la iniciativa de la miel. Efectivamente la presentamos de buena voluntad porque veíamos que en el sector había una preocupación y que también todos los grupos parlamentarios era compartida.

Y, bueno, pues ya al hilo de eso sí que le animo a que adopten una postura, una proactividad similar con esta cuestión. Efectivamente, estamos hablando de carne que sale de los canales de consumo o del comercio legales o habituales, pero eso precisamente incide en una mayor desprotección de quienes la reciben, que en un momento dado pueden estar pensando que reciben carne en condiciones tanto sanitarias como de... todos sus derechos de consumo.





Y es importante recalcar que eso pues no tiene por qué ser necesariamente así. También existen redes y existen empresas o particulares dedicados a comercializar puerta a puerta, bueno, pues servicios, ofrecer determinados bienes de una forma alega que al final acaban constituyendo reclamaciones en Kontsumobide y perfectamente les podría pasar lo mismo con esto.

Por lo tanto, sí que les animaría a que le den una vuelta y que se planteen por lo menos la posibilidad de hacer algo al respecto.

Nada más, muchas gracias.

BATZORDEBURUAK: Pues señora Abete tiene usted la palabra.

KONTSUMOBIDE-KONTSUMOKO EUSKAL INSTITUTUKO ZUZENDARIAK (Abete García): Bueno, pues vuelvo a insistir en que la coordinación es uno de los objetivos que tiene que tener muy claros Kontsumobide. Seguiremos trabajando con... en red con otros departamentos y con otros organismos, con el resto de comunidades autónomas, etcétera, para lograr una mayor protección de las personas consumidoras y recojo su petición e intentaremos trabajar en una mayor (?).

BATZORDEBURUAK: Bien, pues pasaríamos al siguiente punto del orden del día, en este caso una comparecencia solicitada por el Departamento de Comercio de Turismo, Comercio y Consumo, en este caso de Kontsumobide, para informar sobre la campaña puesta en marcha por Kontsumobide en relación con las ventas a domicilio. Y para exponer... para exponer el asunto tiene la palabra la directora de Kontsumobide, la señora Abete.

KONTSUMOBIDE-KONTSUMOKO EUSKAL INSTITUTUKO ZUZENDARIAK (Abete García): Gracias una vez más a la presidenta y a esta comisión por darme la oportunidad de venir hoy a presentar esta campaña que hemos llevado a cabo este año, es de Kontsumobide sobre las ventas a domicilio.





Como saben, la misión del Instituto Vasco de Consumo es defender los derechos de las personas consumidoras y usuarias y a la vez darles herramientas para que puedan protegerse por sí mismas. Y este año para cumplir este mandato hemos emprendido, entre otras actividades, actuaciones y campañas de... informativas en asuntos que consideramos pues de especial relevancia.

Por otro lado, hemos reforzado nuestra labor inspectora en aquellos sectores en los que hemos detectado un mayor número de reclamaciones, de quejas, y también, bueno, hemos querido destacar campañas que se dirigen a públicos, bueno, pues más vulnerables, como pueden ser la infancia, los menores o, en el caso del que les voy a hablar hoy, las personas de edad avanzada que son las principales afectadas en las ventas a domicilio.

En cualquier caso, con nuestro nuevo plan estratégico que tuve la posibilidad de presentarles aquí en el mes de febrero, quería destacar que hemos reforzado las acciones de formación e información...

(8. zintaren amaiera)

(9. zintaren hasiera)

... estratégico que tuve la posibilidad de presentarles aquí en el mes de febrero, quería destacar que hemos reforzado las acciones de formación e información, para dar a las personas consumidoras pues esas herramientas que decía para que puedan defenderse. Es fundamental que estemos como personas consumidoras, formados e informados, que conozcamos nuestros derechos en materia de consumo, para que hagamos opciones más reflexivas y más responsables.

Esta campaña de ventas a domicilio ha sido una de las más relevantes y, como ya he señalado, afecta a colectivos que consideramos pues vulnerables. Esta campaña se diseña además, tras escuchar la preocupación de otros organismos, como son las asociaciones de defensa de los intereses de las personas consumidoras y las Oficinas Municipales de Información. Bueno, ellos están preocupados por un aumento progresivo en el número de reclamaciones, algo que también habíamos detectado en Kontsumobide. Y esta, una preocupación común, por tanto, y unas cifras de reclamaciones, pues altas, nos parecieron lo suficientemente importantes como para lanzar una campaña específica.





El objetivo fue doble. Bueno, el primer objetivo era lógicamente informar de este tipo de prácticas y prevenir situaciones poco claras que se dan cuando algunos comerciales pues visitan los domicilios. Y un segundo objetivo era informar sobre los derechos que nos asisten como personas consumidoras ante este tipo de ventas, fuera de un establecimiento. En definitiva, hemos abordado esta cuestión desde una perspectiva de responsabilidad, pero también de sostenibilidad y de solidaridad, para que todos y todas seamos compradores pues más formados e informados, porque la venta a domicilio no es una actividad ilegal, pero sí hemos detectado prácticas bastante preocupantes y agresivas.

El año pasado, en 2017, recibimos en Euskadi, contabilizando los datos de nuestras propias reclamaciones, las oficinas municipales y las asociaciones, casi 3.000 reclamaciones por ventas a domicilio. Supuso un incremento de un 38 % con respecto al año anterior. Y esto nos pareció alarmante y que justificaba acciones de refuerzo por nuestra parte para intentar atajar o poner las cosas más difíciles a aquellas empresas que sortean o utilizan los márgenes legales.

Hemos detectado, como decía, prácticas preocupantes. Y es que algunos comerciales dirigen exclusivamente sus actividades a personas mayores y, en muchos casos, personas que viven solas. Y además, muchos de estos comerciales ofrecen información falsa, como por ejemplo, que es obligatorio hacer cambios de bombillas tradicionales a bombillas LED o incluso se hacen pasar por personal sanitario cuando visitan los domicilios, para vender productos como colchones, camillas u otros.

En 2018, y bueno hasta el día de ayer, recibimos en Euskadi 2.463 reclamaciones por ventas a domicilio. Esto supone un 12 % del total, más o menos, y aunque siguen siendo demasiadas, sí que supone un descenso con respecto al año anterior; un descenso que atribuimos a una mayor información de las personas consumidoras y también a las demás actividades que lleva a cabo el Instituto.

Esta campaña comenzó en el mes de julio y estuvo basada en la edición del folleto que les hemos entregado, y también se acompañó de emisión de cuñas en radio y espacios en televisión: se emitieron 90 cuñas, nueve microespacios, dos entrevistas y cuatro sobreimpresiones en televisión. Además, esta campaña tuvo un importante reflejo en los medios de comunicación a los que se proporcionó información pormenorizada en





sendas ruedas de prensa en Vitoria-Gasteiz, Donostia-San Sebastián y Bilbao, y asimismo, nuestro equipo de comunicación, al que agradezco su trabajo, concertó entrevistas en los principales medios de prensa, radio y televisión.

La percepción de recuerdo de la campaña es alta y ha generado respuesta y diálogo por parte de la ciudadanía. Quiero señalar que esta es una campaña coordinada, como les decía en la intervención anterior, y que ha contado con... bueno pues con la colaboración de otros organismos. Hemos ido de la mano de los ayuntamientos de las capitales en la presentación de la campaña en rueda de prensa, pero también en la difusión de estos folletos en sus Centros Para Mayores, también las Oficinas Municipales de Información han distribuido estos folletos, y hemos solicitado colaboración a otros departamentos de Gobierno, como el Departamento de Salud, para que estos folletos estuvieran a disposición de la ciudadanía en los ambulatorios, y en el Departamento de Acción Social, a quien le pedimos que en su feria dedicada a los mayores, Nagusi, bueno, pues también los entregase.

Y como no podía ser de otra manera, las asociaciones de consumidores también han participado activamente con sus infraestructuras y sus recursos para sumar fuerzas. En definitiva, este ha sido una campaña, un trabajo coordinado en el que muchos agentes hemos unido nuestras fuerzas, porque consideramos que el consumo tiene un carácter transversal que nos afecta a todos y a todas.

Desde este foro, asimismo, pongo el material y asesoramiento y formación a disposición de, bueno de todos los colectivos, asociaciones que consideren de interés y que necesiten aclarar dudas o consultas.

Bueno, el folleto trató de ser un material muy didáctico, en el que se explicaba a la ciudadanía las situaciones que más se repiten en las ventas a domicilio, que más detectamos por número de reclamaciones y por casuística, y son las siguientes: la venta de artículos sanitarios o con pretendida finalidad sanitaria, productos milagro, y aquí se engloban desde colchones, camillas, magnetoterapia y bueno otros muchos; productos como libros, enciclopedias; y, más recientemente, los cambios de bombillas tradicionales a bombillas LED; luego estarían las compañías de gas y electricidad, la comercialización a domicilio de estos servicios; y por último, las falsas revisiones de gas.





Desde Kontsumobide aconsejamos extremar la prudencia ante la conducta de comerciales que intentan vender puerta a puerta. Y, por ello, en esta campaña extraordinaria, pero también en nuestras acciones formativas e informativas ordinarias, aconsejamos siempre: evitar la presión comercial y que antes de comprar o firmar debemos pensar si realmente lo necesitamos y comparar con otras opciones del mercado. Además, alertamos sobre la conveniencia de no firmar ni aceptar ningún contrato sin la debida reflexión y también hacemos hincapié en que no deben nunca proporcionar...

(9. zintaren amaiera)

(10. zintaren hasiera)

... además, alertamos sobre la conveniencia de no firmar ni aceptar ningún contrato sin la debida reflexión, y también hacemos hincapié en que no deben nunca proporcionarse datos personales ni bancarios.

Por último, una regla de oro que quisimos reflejar en este folleto informativo, es que, cuando hacemos una compra fuera de un establecimiento, tenemos un derecho que nos asiste: es el derecho de desistimiento, que nos permite romper el contrato en 14 días. Y aquí también vimos que existía bastante preocupación o buena problemática de la ciudadanía, que muchas veces no sabe cómo tiene que desistir de esa compra. Por lo tanto, decidimos incluir un modelo de desistimiento ahí para que bueno todo el mundo tuviese claro cómo se hace y no tuviesen problemas a la hora de echarse para atrás en esos contratos.

Y, como siempre, recordamos que ante cualquier duda o ante cualquier problema de Consumo, Kontsumobide, pero también los demás organismos, estamos a disposición de la ciudadanía para... bueno pues para ayudarles y aclarar cualquier duda que puedan tener.

Por otro lado, en algunas prácticas comerciales que hemos detectado, bueno pues van más allá de una práctica desleal y se transforman en un delito de estafa. Y en estos casos sí que invitamos a la ciudadanía a que los denuncie ante la policía.

En relación a este tipo de ventas, Kontsumobide también lleva a cabo otras actividades. Una es el programa formativo dirigido a mayores, en el que se tratan entre otras temáticas esta cuestión, y a lo largo de 2018, más de 2.100 personas han acudido a estos talleres. Y asimismo, desde el Instituto,





tenemos la potestad para sancionar a aquellas actuaciones que consideramos bueno pues son infracciones de consumo, y desde principios de año, hemos propuesto 41 expedientes sancionadores a empresas que se dedican a la comercialización a domicilio.

Desde que presentamos esta campaña, ha habido un cambio sustancial, un cambio que organismos de protección a los consumidores y asociaciones veníamos demandando y que el Gobierno de España ha atendido. Y es que, en octubre, se aprobó un real decreto, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores, que prohíbe la contratación de suministro eléctrico en la modalidad puerta a puerta. El Ministerio para la Transición Energética adoptó estas modificaciones, que suponen un cambio que consideramos beneficia a las personas consumidoras y usuarias. Y es que, como decía, desde el 6 de octubre, no podrán venderse ni... bueno, no se podrá comercializar ni gas ni electricidad a domicilio con una única excepción, que es cuando la persona consumidora ha solicitado a esa empresa que le visite en su domicilio.

Este decreto busca regular prácticas fraudulentas y una actividad de comercialización que ha provocado pues bueno, importantes reclamaciones y una alarma social. Por lo tanto, desde Kontsumobide vemos pues con buenos ojos y consideramos que es una medida para ir acotando este tipo de prácticas.

Bueno, para ir terminando, una vez más, gracias a la Comisión por permitirme presentar esta campaña, y quedo a su disposición para cualquier pregunta.

BATZORDEBURUAK: Bien, pues abrimos el turno correspondiente a los grupos parlamentarios. Por parte del grupo Populares Vascos, señora López de Ocariz, tiene la palabra.

LÓPEZ DE OCARIZ LÓPEZ DE MUNAIN andreak: Sí. Gracias, señora presidenta.

Bueno, gracias por la exposición de esta campaña. He repasado el folleto además de lo que usted ha dicho que bueno se sustancia principalmente en lo que recoge el folleto.





Hay un dato que a mí me gustaría que me lo aclare. Dicen ustedes: "si detectas comerciales que están visitando domicilios para vender productos y servicios con prácticas agresivas o engañosos, ponlo en conocimiento de alguna de las organizaciones de consumo o de la policía". Usted ha especificado muy bien el porcentaje de población vulnerable y con falta de conocimiento. Por lo tanto, difícilmente esa parte va a detectar si lo que tiene delante, quien ha llamado a su puerta es comercial o no. Muy difícil. Entonces, prácticamente esta medida a mí... quiero decir, una parte importante de la sociedad que es vulnerable difícilmente va a detectar esto.

Entonces, ante esto ustedes qué aportan para que realmente eso no quede impune o se pueda controlar. Porque, claro, dejan la responsabilidad en que el ciudadano que detecta lo denuncie. Oiga, no, algo más. ¿Qué hacemos con todo ese porcentaje de población vulnerable que no va a tener capacidad para discernir si lo que tiene delante es un comercial o no, más que lo que le pueda informar la persona pero, de manera engañosa lo puede hacer? Y, por lo tanto, no va a llegar a concluir.

Me parece que esto es para un una parte de la sociedad que efectivamente está muy informada, pero para toda la parte de la sociedad vulnerable, que es donde además acuden aquellos que quieren hacer un fraude, habrá que hacer algo más, ¿no?

BATZORDEBURUAK: Por el grupo Socialistas Vascos, señor Prieto, tiene la palabra.

PRIETO SAN VICENTE jaunak: Sí, gracias señora presidenta.

Vivimos en un Estado de derecho, y en un Estado de Derecho, los derechos valen lo que valen sus garantías, porque obviamente, nadie está exento de que se le pueda vulnerar alguno de sus derechos. Y ahí la labor, la función de... entre otros, Kontsumobide.

Efectivamente, la venta a domicilio viene produciendo ya, desde hace muchísimos años, una distorsión, primero, en la competencia de la venta de productos, pero después, en la garantía de los derechos de los ciudadanos. Hay ventas fraudulentas, muy establecidas. Quizás uno de los segmentos





donde más se ha producido esto, en el histórico, es en la venta de servicios, fundamentalmente electricidad, gas y algún otro servicio. Han sido muchos los fraudes que se han hecho con empresas legalmente establecidas, pero con atribuciones y con formas de vender no... adaptadas a una determinada ética y, por lo tanto, era más que necesario que se hiciera una campaña de estas características.

Afortunadamente esto ha llegado, ha llegado en esta ocasión, lleva ya meses implantándose. Ciertamente, son los ciudadanos y ciudadanas de más edad y con menos posibilidad de gestionar ellos mismos...

(10. zintaren amaiera)

(11. zintaren hasiera)

... ciertamente son los ciudadanos y ciudadanas de más edad y con menos posibilidad de gestionar ellos mismos su relación con esa persona que se encuentran cuando abren la puerta de su domicilio de una manera solvente las que están siendo más afectadas.

Y los datos que usted ha indicado, de cómo se ha ido reduciendo las cifras detectadas en el ejercicio anterior y las que actualmente se van conociendo, bueno, dan una visibilidad de la eficacia y de la importancia de la campaña que se ha puesto en marcha.

Yo creo que es una buena campaña.

Es una buena noticia que este Parlamento se use hoy como altavoz para esta campaña. Que también ayudará, que también contribuirá, que suponemos tendrá su reflejo mediático, para que más personas sepan que pueden acceder a esta publicación y que pueden acceder a esa protección.

Y yo creo que esto es lo que le da todo el valor al instituto Kontsumobide, primero, hacer una tarea de planificación, de preparación, de formación; después, intentar evitar que haya esos fraudes, y, cuando estos fraudes inevitablemente se producen, que sepa uno cómo tiene que actuar, ante quién tiene que protestar.

Por esto, en fin, enhorabuena por la campaña. Y espero que vaya progresando el éxito, y que sean muchas menos en el ejercicio siguiente las personas que vean vulnerados sus derechos por estas ventas fraudulentas.





Muchas gracias.

BATZORDEBURUAK: Por parte de Elkarrekin Podemos, señora García, tiene la palabra.

GARCÍA LARRIMBE andreak: Eskerrik asko, señora presidenta.

Gracias a la señora Abete por las explicaciones que ha dado y por presentarnos una campaña que nos parece un punto de partida positivo, porque nosotras ya hemos dicho en muchas de nuestras intervenciones que entendemos que la formación es una pata fundamental a la hora de, bueno, conseguir el objetivo de tener una sociedad que tenga un consumo responsable.

Es evidente que, bueno, esta campaña es positiva, en cuanto a que respondía a una preocupación importante con respecto al incremento, que usted mismo ha explicado, que evidenciaban los datos.

Sí recordar, si no me fallan a mí los datos, y, si es así, me lo corrige, que hubo dos casos sangrantes con respecto a la venta a domicilio: uno de una estafa de casi 115.000 euros, y otro recientemente, que tenía que ver con libros, de 40.000. Y bueno, entendemos que, dentro de la media, son casos aislados. Pero sí es verdad que el 12 % de las denuncias, de las reclamaciones, si nos parece un dato importante.

Sí que creemos que, al margen de que esta campaña sea bastante potente, entendemos que es solo el punto de partida y que quizá haya otras cuestiones que abordar, hay otros públicos, hay otras reclamaciones y otros sectores que hay que afrontar.

Hay una serie de cuestiones que si queríamos plantearle.

Usted ha hablado de que ha habido un refuerzo dentro de la labor de inspección. Sí que nos gustaría que nos concretara y que nos detallara más en qué ha consistido este refuerzo, porque entendemos que es importante al final para detectar las denuncias y para detectar los fraudes, los recursos en cuestión de inspección son fundamentales.





Además, usted ha hablado de programas formativos dirigidos a mayores. El dato creo que era que había ha llegado a más de 2.100 personas.

Sí que nos gustaría saber si, bueno, si ha sido un programa desarrollado los tres territorios. Bueno, que explicase un poco más esta cuestión.

Y también nos gustaría que, bueno, usted ha comentado que sí que desde julio, que fue el inicio de la campaña, se ha notado o ha habido un descenso con respecto al año anterior.

Pero si me gustaría saber si, dentro de esa positividad y dentro de ese buen camino, las asociaciones y los colectivos están de acuerdo con esa valoración que usted ha hecho, ven positiva la campaña, ven que ha sido sobre todo efectiva y, al margen del dato, en la realidad esto ha funcionado.

Y básicamente, sí que nos gustaría que nos dijera o nos contara si tienen pensado realizar otro tipo de campañas, ya no solo porque hemos hablado y estamos hablando de las personas mayores, que es evidente que son un público vulnerable, pero hay otros públicos vulnerables, hay otras cuestiones, sobre todo dirigida de cara a la gente más joven o de cara (...) con cuestiones bastante importantes, si tienen pensado realizar otro tipo de campañas.

Mila esker.

BATZORDEBURUAK: Gracias.

Por parte de Euskal Herria Bildu tiene la palabra, señora Lopez de Arroyabe.

LOPEZ DE ARROYABE SAEZ DE MATURANA andreak: Bai. Eskerrik asko berriro.

Yo unas preguntas concretas.

Es verdad que esta campaña ha ido dirigida sobre toda dos colectivos vulnerables: jóvenes, mayores. Sí que me gustaría saber, porque ha dicho





1.100 personas que han participado, pero en qué formato. Porque no es fácil llegar ni a los jóvenes ni a los mayores. Y un formato como éste pues para una persona que está en casa con 80 años pues no sé yo si es efectivo del todo, ¿no? Entonces, yo quisiera saber en qué formato lo han hecho y cómo ha sido, no tanto en la CAV, cómo ha sido por provincias, sino cómo ha sido.

Por otro lado, si la campaña sale a solicitud del alguna asociación de consumidores o sale porque el plan del año es así y porque, bueno, pues porque se va a ir por ahí, ¿no?

Pero yo, viendo ese positivismo de que todo ha ido perfecto, y escucho a los anteriores que... a mis anteriores compañeros, y me sorprende, porque esto lleva pasando muchos años. O sea, dicen "no es ilegal, pero si es agresiva la actitud de las empresas", "prácticas preocupantes", "información falsa", "que se disfrazan de". Hombre, las malas practicadas por las empresas están. ¿Son empresas que reinciden?

O sea, yo creo que tendríamos que ir a la causa de todo esto. Porque, efectivamente, podemos estar todo el rato yendo a las consecuencias, y venga, tenéis que hacer. O sea, todo el rato se fija en la parte consumidora, que es vuestra labor efectivamente. Pero igual si iríamos atrás, igual seríamos muchísimo más efectivos. O sea, es un pensamiento casi en alto, eh.

Decía que sí, que muchos años, ¿no? ¿Pero esta campaña realmente se valora luego si ha sido efectiva o no? Quiero decir, seguimos año tras año. Y al año que viene volveremos a hablar de estos datos, de que ha vuelto a pasar lo mismo. Entonces, igual habría que innovar. No sé si cuando hablamos del famoso 4.0, en estas cosas igual también. Porque ir a los jóvenes no es fácil, efectivamente. Pero con las personas mayores yo creo que tenemos un debe, ¿no?, ahí.

Y sin más, por nuestra parte, bueno, pues agradecer la comparecencia, agradecer también este tipo de campañas, pero desde luego poner más el foco en el...

(11. zintaren amaiera)

(12. zintaren hasiera)

... tenemos un debe ¿no? ahí.





Y sin más, por nuestra parte, bueno pues agradecer la comparecencia. Agradecer también este tipo de campañas, pero desde luego poner más el foco en el previo, para no tener que estar aquí siempre, campaña tras campaña, en la que a mí estos, la verdad, es que estos formatos bueno pues te lo lees vale, efectivamente, pero no es que me digan gran cosa. Yo estoy segura de que muchos de estos se quedan en todos los centros cívicos en un montón de sitios y no han servido para nada. Entonces, bueno pues sin más, insistir en el trabajo.

Eskerrik asko.

BATZORDEBURUAK: Por el grupo Nacionalistas Vascos, señor Arruabarrena, tiene la palabra.

ARRUABARRENA AZPITARTE jaunak: Eskerrik asko berriz, batzordeburu andrea.

Hay una derivada muy importante en la función de promoción y de concienciación que tiene Kontsumobide, que es la sancionadora. Y nuestro grupo aplaude especialmente el que se hayan impuesto 41 sanciones en el 2018. Tengo entendido que va en incremento, incrementándose esta cantidad. Y también nos congratulamos de que se limiten el número de servicios que se puedan comercializar para ir a, precisamente a la raíz del problema, porque si estamos hablando de personas mayores que viven solas, que son las que son más permeables a posibles estafas, el hecho de ir a la raíz y actuar sobre las empresas que actúan de forma deshonestas nos parece recalable y el camino a seguir.

Beraz, gure taldearen babesa daukazue jarraitzeko.

BATZORDEBURUAK: Señora Abete, tiene la palabra.

KONTSUMOBIDE-KONTSUMOKO EUSKAL INSTITUTUKO ZUZENDARIAK (Abete García): Bueno, igual empiezo con esta última parte.





Se han sancionado 41 empresas en prácticas de ventas a domicilio, pero son más de 300 las sanciones en general, ¿eh? a lo largo del año.

Sí que nos parece que debemos trabajar con las empresas y, como usted decía, no sólo trabajamos para los consumidores. Yo creo que tenemos que concienciar a las empresas; es fundamental para que lleven a cabo mejores prácticas. Y de hecho, nos hemos reunido con varias de estas empresas de venta a domicilio, porque muchas sí que son recurrentes, para intentar bueno pues hacerles ver que es importante llevar a cabo pues prácticas más claras y en su comercialización. Entonces, estoy de acuerdo: es fundamental porque nos va a ayudar a evitar muchos problemas.

En cuanto a la formación a mayores, bueno esta campaña ha ido dirigida únicamente a público mayor, ¿eh? Otras son las que van a jóvenes. Tenemos un programa formativo dirigido a mayores, que se da en itinerancia: son los propios colectivos de mayores los que lo solicitan en toda Euskadi y nuestros formadores se desplazan a sus centros, a sus municipios para impartir estos talleres. Son muy diversos, desde medicamentos, tecnología... bueno, tengo aquí un listado, si les interesa pudo hacérselo llegar. Pero bueno, les hablamos de muchas cosas que consideramos que les afecta, como pueden ser pues los trucos de la publicidad, cómo hacer un uso responsable de los medicamentos, ventas fuera de un establecimiento, etcétera. Entonces, son ellos los que solicitan las temáticas que les interesa y nosotros nos desplazados. Y es una labor que... bueno pues que estoy de acuerdo con usted, es fundamental para tener consumidores pues más formados.

También quería destacar los dos casos que ha mencionado, y que sí son reales: uno de ellos en Bilbao, por más de 116.000 euros en ventas de libros; y otro, más recientemente también, en torno a los 44.000. Son casos muy extremos, pero sí que es verdad que en estas compras, no tanto en la comercialización de luz y gas, pero en las compras de productos o de productos relacionados con la salud sí que son importes bastante elevados y muchas veces van unidos a líneas de crédito. Por lo tanto, bueno pues ahí tenemos que poner siempre pues el foco, para evitar que sea un problema que vaya mayores, y muchas veces en esos dos casos les han presionado de alguna manera para que sigan comprando durante tiempo, durante años, bueno pues haciéndoles creer que tenían esa obligación adquirida, ¿no? Entonces, sí que es importante concienciar en ese sentido.





Era una campaña que, ya lo he dicho al principio, no sólo desde las asociaciones de consumidores nos comentaron su preocupación, también desde las oficinas municipales, que son quizá quienes ven más de primera mano pues a sus habitantes, ¿no? y además estas empresas suelen funcionar por zonas. Es verdad que... bueno pues que de repente se detecta un poco en un determinado municipio. Entonces, bueno las OMIX nos alertan de esto, y hablando con ellos, pues decidimos lanzar la campaña. Y, a la primera intervención, bueno sí que les pedimos, de alguna manera, proactividad, pero bueno son muchos los ciudadanos que, por ejemplo, cuando estas empresas, en un caso muy concreto y reciente, en las ventas de bombillas LED suelen avisar, por ejemplo, en los portales colocan unas... bueno pues un cartel diciendo que pasará próximamente un comercial. Y son muchísimos los ciudadanos que nos avisan de esto.

Entonces, o tanto desde las OMIX como... pues vecinos del propio edificio nos lo comunican y intentamos ser proactivos y lanzar pues notas de prensa cuando tenemos identificados en un determinado municipio o en un barrio. Por lo tanto, sí que es una labor compartida, y creo que sí que muchos ciudadanos nos trasladan esas preocupaciones y nos preguntan muchas veces sin saber si se trata o no de un fraude. Pero llaman y: "He visto este cartel en mi portal, ¿qué tengo que hacer?". Y bueno, pues nosotros le damos la información también para que la pueda pues contar a sus vecinos. Por lo tanto, yo creo que sí que... que nos sirve como input y creo que es positivo.

Y al parlamentario del PSE decirle que bueno, que esto es una campaña que sí que ha conseguido, o así lo entendemos, que bajen el número de reclamaciones, y que bueno, seguiremos trabajando en esta línea, detectando otros colectivos o otras situaciones que también generen bueno pues preocupación. Y una de las campañas que sí que vamos... bueno que sí que estamos en ello, en estos días, es sobre compras online, que bueno pues que cada vez tienen mayor presencia y que muchas veces pues han cambiado tanto las cosas que desconocemos un poco pues nuestros derechos a la hora de comprar. Por lo tanto, estamos en esta campaña que... bueno pues están los medios estos días y que con la que pretendemos también pues eso: dar pautas sobre cómo comprar más seguro a través de Internet.

Creo que no me he dejado nada, pero...





BATZORDEBURUAK: Como hay un turno más... Iniciamos el segundo turno. Por parte del grupo Populares Vascos, señora López de Ocariz, tiene la palabra. No, el señor Prieto. No, señora García, tiene la palabra.

GARCÍA LARRIMBE andreak: Eskerrik asko, señora presidenta.

Nada, muy breve. Para... bueno, volver a preguntar, que no me ha respondido, el tema de la inspección y el (¿refuerzo?) concretamente, seguramente se le habrá olvidado.

Y luego, con respecto a las sanciones...

(12. zintaren amaiera)

(13. zintaren hasiera)

... respondido el tema de la inspección y el refuerzo concretamente. Seguramente se le habrá olvidado.

Y luego, con respecto a las sanciones. Ha hablado de número de sanciones, de número de acciones, de 300, pero no ha especificado el importe medio de las mismas. Porque hemos hablado del caso... de los casos bastante extremos de fraude y de cantidades. Y saber si eso es proporcional, si es equitativo y cuál es el importe medio de las sanciones.

Y luego, ¿qué tipo de colaboración tienen con el Departamento Desarrollo Económico? Porque en algún momento el Ministerio de Industria dijo que estaba prohibido el tema de las... de las..., barkatu, de las inspecciones de gas, bueno, pues se negó a que esto estuviera sancionado. Entonces, no sé qué relación tienen y cómo está esta cuestión.

BATZORDEBURUAK: Señora Lopez de Arroyabe por parte de Euskal Herria Bildu.

LOPEZ DE ARROYABE SAEZ DE MATURANA andreak: Nada. Muy breve, porque mi anterior compañera me ha quitado un poco la pregunta. Quería saber sobre todo el precio de las sanciones, cuánto cuesta a las empresas. Porque aquí estamos acostumbrados a ver cómo a las empresas se





les sanciona, pero les merece..., o sea, lo de la concienciación no sirve, o sea, es mejor ser sancionados, pero les compensa pagar la sanción a seguir haciéndolo. Quiero decir, aquí en medio ambiente lo hemos visto hace pocas semanas. Entonces, me gustaría saber si esa concienciación solo es concienciar o de verdad es poner multas que les echan hacia atrás, porque, si no, no valdría de nada.

Y luego, has dicho sí, en portales, en barrios, tal. Yo quisiera saber si en la zona rural también se tiene en cuenta, ya por hacer una pregunta. Porque sí, se va por la CAV, se va hacia las asociaciones, pero me parece que la zona rural ahí está un poco, como entre otras muchas cosas, que está un poco pues fuera de la vida diaria. Y parece que se nos olvida que hay mucha gente, y mucha gente sola, viviendo en unas casas impresionantes y que tienen si quieres doble peligro, ¿no?

Entonces, nada más. Eskerrik asko.

BATZORDEBURUAK: Bien. Pues para responder, señora Abete.

KONTSUMOBIDE-KONTSUMOKO EUSKAL INSTITUTUKO ZUZENDARIAK (Abete García): Sí. Me había olvidado de responder a... sobre el tema de la inspección. No se ha reforzado el número, el número inspectores, sino que hemos reforzado las inspecciones realizadas.

Bueno, he traído aquí un listado de las que hemos llevado a cabo este año. Pero, si quiere, puedo hacérselo llegar por escrito, o, bueno, como le parezca.

Pero analizamos tanto etiquetado en alimentos como otros productos no alimentarios, y también servicios, como pueden ser contratos.

Pues, por ejemplo, en productos no industriales, acabamos de llevar a cabo una campaña que, bueno, pues tuvo también bastante repercusión porque iba dirigida a menores, fue en la venta de disfraces dirigidos a menores.





Pero también hemos analizado, por ejemplo, en hostelería si los precios incluyen IVA, si hay cláusulas abusivas en contratos de residencias de ancianos.

Bueno ya ha mencionado la campaña de pesca.

Y también hemos llevado a cabo otra sobre el bonito embotado, para saber si la información que se da corresponde o no a, bueno, a lo que está embotado.

Y bueno, en función del número de reclamaciones, también de los cambios de normativa, sí que hacemos una planificación anual. Y bueno, pues tendremos lista muy próximamente la del año que viene. Pero, bueno, responde un poco a eso, a los sectores que nos generan pues mayor preocupación.

Y muchas veces las campañas son coordinadas con otras comunidades autónomas o incluso a nivel europeo y mundial. Acabamos de hacer una europea y también coordinada con Estados Unidos sobre..., ay, las guirnaldas luminosas de Navidad, por ejemplo, si son o no seguras. Este tipo de cosas.

Y en cuanto a las sanciones, la ley no nos permite hacerlas públicas. Sí que intentamos que sean sanciones ejemplarizantes. Y claro, varían en función de la gravedad del caso o de las infracciones cometidas.

Y en cuanto a la relación con Industria, que me conste, pero puedo respondérselo por escrito, no tenemos ningún acuerdo en cuanto a estas revisiones. Lo único que nosotros hacemos es informar de cómo deben producirse esas revisiones, de, bueno, pues indicar que no se debe hacer pagos y con qué frecuencia deben hacerse. Pero, bueno, nosotros no hemos trabajamos más con industria.

Y en cuanto a la zona rural, pues tomo nota de su preocupación, y, bueno, intentaremos... Siempre se hace así en las campañas de inspección y en, bueno, en la difusión se intenta abarcar todo el territorio. Pero, bueno, tomo nota.





BATZORDEBURUAK: Muy bien. Pues con esta última intervención por parte de la directora de Kontsumobide finalizamos este punto, agradeciéndole sus explicaciones, su comparecencia. Y también al equipo del Departamento que le acompaña.

Un minuto y haremos... comenzaremos la siguiente comparecencia. Bueno, primero comprobaremos.

(Geldiunea)

(13. zintaren amaiera)
(14. zintaren hasiera)

(Geldiunea)

BATZORDEBURUAK: Bueno, continuamos con los asuntos del orden del día de la comisión. En este caso, la comparecencia para informar sobre diferentes prácticas comerciales abusivas y, en su caso, para solicitar medidas de protección a determinados colectivos. Una solicitud de comparecencia que realizó el EKA, la Asociación de Personas Consumidoras y Usuarías Vasca. A quienes doy la bienvenida, tanto al señor Koldo Nabaskues como a Mikel Muñoz, que le acompaña. Y por lo tanto, bueno, pues tienen ustedes la palabra como primeros intervinientes, puesto que la solicitud la formularon ustedes. Y bueno, somos todo oídos. Tienen ustedes la palabra.

EKA EUSKAL KONTSUMITZAILEEN ALKARTEAREN ORDEZKARIAK

(Nabaskues Simon): Muchas gracias por invitarnos. Solicitamos esta personación en mayo. Y bueno, ya veo que las cosas aquí pues van lentas.

También hemos oído a Nora un poco. Y parte de lo que ella ha planteado pues también lo planteamos nosotros, aunque quizá pudiera haber otro enfoque.

Traemos varios temas. Y evidentemente de cada uno de ellos podríamos estar un rato grande hablando. Pero en vista que hoy es viernes y Santo Tomás y esas historias, pues procuraremos hacerlo breve, dejando la puerta abierta para una posible intervención posterior, cuando pudiera ser interesante, porque para nosotros creemos que es interesante esto.





En el tema de la venta domiciliaria, que algo ya ha expresado Nora, vamos, por lo menos lo poco que hemos oído, creemos que es un tema sangrante, porque afecta a colectivos vulnerables fundamentalmente y porque se utilizan prácticas muy agresivas, falsas en muchos casos y delictivas, por decirlo claramente. Tenemos un pequeño informe de la Ertzaintza también sobre los casos de denuncias donde ellos han intervenido en los tres territorios, que no es significativo de lo que en la realidad está ocurriendo. Porque estamos hablando de personas de muy avanzada edad, fundamentalmente viven solas, y luego la vergüenza pues les impide poder denunciar este tipo de cuestiones, engañan hasta sus propios familiares, hijos, etcétera, etcétera, porque es grave.

Las artes que utilizan estas empresas van desde la llamada telefónica, y hombre, doña Aurelia, mire, le informamos de que tiene usted un obsequio, tal, o que tiene 11.000 puntos y le ha tocado no sé qué y tal y cual. Con lo cual le hacen una serie de preguntas, en el sentido de ah, pues nos gustaría pasar a entregarles el obsequio, el regalo, lo que sea, ¿y estará su marido? No, no, soy viuda. Jo, buf, apuntar, ¿no? Ah, bueno, ¿pero estará alguno de sus hijos? No, no es que eso, eso. Y apunta el claro. El perfecto, la perfecta que están buscando, ¿no?

Y luego, en la práctica pues la..., bueno, se han presentado con una bata de Osakidetza, diciendo que vienen de parte de Osakidetza, que vienen a hacer una encuesta de salud. Encuesta que sí que es cierto que existe, pero que vale para nada porque nunca se ha publicado ningún resultado de esto.

Y al final pues te venden el cojo colchón por dos mil y pico euros, se llevan el viejo, luego te quedas sin uno sin el otro. No se informa adecuadamente sobre el derecho de desestimiento. Bueno, se hace un contrato pues de una camilla, de no sé qué, de un horno de no sé cuántos, de tal, una colección de 25 tomos de la salud a una mujer de 80 años con principio de Alzheimer, y este tipo de cosas.

Llegan al día siguiente el transportista, o en muchos casos el mismo día, y te deja esos elementos, se lleva los embalajes y además te hace firmar el albarán, que en realidad no es un albarán, sino que es otro contrato de otro tipo de cosas que te los deja allí como que te los han regalado.





Total que la broma puede salir por 4.000 euros. Todo eso ocultando también que nada, no te preocupes, porque pagas 60 euros al mes, de forma, que es un crédito de una de una financiera, etcétera, etcétera, etcétera.

Bueno, este es un ejemplo muy burdo, pero es un ejemplo que se repite continuamente con casos extremos de... En el caso de Bilbao hay una mujer que fue estafada con 116.000 euros. Estamos llevando el caso por la vía judicial.

Pero este tipo de cuestiones de alguna forma hay que impedir que ocurran este tipo de cuestiones. ¿Cómo? Claro, nosotros diríamos...

(14. zintaren amaiera)

(15. zintaren hasiera)

... vía judicial.

Pero este tipo de cuestiones de alguna forma hay que impedir que ocurran este tipo de cuestiones. ¿Cómo? Claro, nosotros diríamos que tenemos un ejemplo clarísimo ahora de la prohibición de las compañías eléctricas de hacer puerta fría, que después de muchísimos años de denunciar estas malas prácticas y tal, pues por ley, se prohíben. Creemos que en este colectivo de... sobre todo debería... debiera de estar prohibida la venta en puerta fría, en principio, a personas mayores de 65 años, por poner o por fijar una meta, ¿no? Yo sé que esto es complicado, no se puede prohibir el comercio, no se puede... Hay muchos argumentos. Pero también es cierto que el propio Estatuto Vasco de las Personas Consumidores habla de que las personas vulnerables deben estar protegidas. Y creemos que este es un colectivo que debe de ser protegido, porque además las prácticas que utilizan son vergonzosas.

La lista de empresas que se dedican en este tipo de cosas, que además varía con las técnicas de venta, pero al final viene a ser lo mismo, pues bueno, en un pequeño dossier que os he traído aquí viene todo lo que EKA ha hecho en la prensa, en la radio, en la televisión, denunciando este tipo de cosas, etcétera. Pero Signo Editores, Cultural Ayala, Discusal Hogar.





Y en los informes de las denuncias o reclamaciones al propio Kontsumobide ya figuran parte de estas empresas con sanciones por malas prácticas comerciales o lo que sea.

Entonces, creemos que este colectivo necesita una protección especial. Y eso es cosa ya de los legisladores los que tienen que buscar la fórmula adecuada. Pero de la misma forma que se prohíbe la venta domiciliaria de energía, gas y electricidad, creo que se pudiera pensar en actuar en la defensa de este colectivo.

No sé si me dejó algún caso. Pero, vamos, casos de personas con pensiones muy modestas y que al final pues se encuentran en una situación también anímica, psíquica, física, etcétera, muy deteriorada, y no parece de recibo que pudieran... que puedan ser avasalladas de esta forma.

Yo no sé si queréis hacer preguntas ahora o las dejamos para luego.

BATZORDEBURUAK: Tiene usted el primer turno de (...). Luego...

EKA EUSKAL KONTSUMITZAILEEN ALKARTEAREN ORDEZKARIAK
(Nabaskues Simon): Lo digo por no mezclar temas.

BATZORDEBURUAK: Tendrán los grupos las preguntas. Tu habla y luego contesta.

EKA EUSKAL KONTSUMITZAILEEN ALKARTEAREN ORDEZKARIAK
(Nabaskues Simon): De acuerdo.

Bueno, el otro... Creo que está claro un poco la exposición. Además, Nora también... Kontsumobide ha editado un folleto muy interesante donde se explica... Pero también es cierto que esos folletos sabéis que llegan a quien llegan, a muy poca gente, y tampoco se hace mucho caso luego posteriormente, ¿no?

El otro tema que traíamos aquí era el tema de la venta a menores, que para nosotros también tiene una carga significativa. Y es el ejemplo del niño





al que el aita o el ama le da uno o dos euros, y toma, y vete, y compra algo, y se acerca a la tienda de chucherías, y se pone a comprar porquerías, porque no es alimento ni es nada. Y tampoco eso está regulado. Nosotros pensamos que hay que proteger también a estos niños. Mal por parte de la familia, que no es capaz de comprender el valor del dinero, porque al final estamos malformando a los niños precisamente no dar valor a las cosas. Simplemente están a su disposición, simplemente con pedir las. Y bah, para que no me molesten, pues toma, y vete por ahí, ¿no? Entonces, creo que también ahí se debería de legislar de alguna forma y prohibir que se pueda vender en cualquier tipo de establecimientos a los niños menores de 14 años si no van acompañados. Puede ser 14, puede ser 12, pero bueno, es decir, que los infantes, que la infancia, no pueda acceder a comprar por sí mismo y solos en este tipo de establecimientos.

No tengo que explicaros qué es lo que se vende en una tienda de chucherías, evidentemente. Y sobre todo la trascendencia que tiene que niños dos, tres, cuatro, cinco, seis años están disponiendo de dinero sin darle ningún tipo de valor y que luego llegan a otro tipo de edad donde ya no se conforma con las chucherías, sino que entran en otro tema, que si bien no estaba en la orden..., vamos, en la carta que enviamos en su momento, pero que tiene que ver con la ludopatía. Este es un tema que también entendemos, porque así nos lo hacen llegar a ver si nosotros podemos hacer algo, porque cada vez jóvenes menores de 18 años están enganchados a la ludopatía como una adicción más. Algo habrá que hacer en ese caso.

Nosotros formamos parte en un foro por... un foro de la salud pública, donde estamos pues en grupos de enfermería, psiquiatría, medicina de familia, etcétera. Y uno de los temas que estamos tratando últimamente es precisamente el tema de la ludopatía, por las consecuencias físicas, digo, psiquiátricas y psíquicas que tienen. Se ha multiplicado de forma exponencial los casos de atención psiquiátrica a niños. Y también que afecta luego la familia, porque no sabes cómo tratar este tipo de cuestiones.

Bueno, estas dos cosas también. Tampoco requieren mayores explicaciones, porque creo que son fácilmente comprensible.

Luego, también queríamos informarles de las actuaciones que hemos llevado a cabo dentro del sector bancario. Como seguimos... Es un goteo continuo y permanente pues de las personas afectadas por el tema de las cláusulas suelo. Nosotros, en nuestra asociación, actualmente tenemos





presentadas del orden de 1.200 demandas de cláusulas suelo y unas 400 de... de..., perdón, 1.200 de gastos hipotecarios y unas de 400, 300, 400 de de cláusulas suelo. Es un volumen enorme para una asociación con pocos medios. Que en principio se nos ha ido de las manos. Que pensábamos que... pues que podríamos atenderla con una cierta facilidad con los medios que tenemos, pero se nos está disparando. Y de hecho, estamos previendo que para el año que viene tendremos que ampliar el personal del gabinete jurídico, siempre y cuando las subvenciones nos lo permitan, porque vivimos de las subvenciones. Que, por cierto, ayer ha salido publicada. Pero, vamos, si no, nos vamos a desbordar.

Sí que es cierto que hay cuatro años de retraso, como decía, (...), el decano en Bilbao. Pasa lo mismo en Gipuzkoa y en Álava. Pero esta es una realidad que tenemos.

Y por otra parte, con la banca durante... Bueno, nunca nos hemos metido con la banca. Nunca. Hasta recientemente, estos dos o tres años. Porque era impensable presentar una demanda de cualquier tipo de cesación y tal contra la banca por las consecuencias que pudiera tener hacia nosotros de un fallo no favorable, costas, y todo ese tipo de cosas.

Sin embargo, tenemos dos sentencias, tanto en la Audiencia... en primera instancia como en la Audiencia Provincial, favorables a nosotros. Una con el tema del cobro de una tasa por posiciones deudoras de 25, 30, 35 euros, depende de los bancos...

(15. zintaren amaiera)

(16. zintaren hasiera)

... de una tasa por posiciones deudoras, de 25, 30, 35 euros, depende de los bancos, una comisión. Que no solo el recargo de la mora del veintitantos por ciento, que es usurero, sino simplemente que cada vez que te situabas en tu cuenta corriente con números rojos pues 30 euros, por el mero hecho... Esas dos sentencias, evidentemente, la banca las va a recurrir. Pero creemos que es muy importante de cara a la razón que nos acompaña de cláusulas abusivas.

Y la otra era... (*Berbotsa*) Sí, eso irá al Supremo, está en el Supremo.





Y la otra es la del cobro... el cobro en ventanilla, es decir, el ingreso y el cobro ventanilla. También en primera instancia y en la Audiencia. Y esto es importante porque, una vez de que pudiéramos tener la sentencia lo más rápidamente posible, pues sería extensible o haríamos las denuncias en todos los demás bancos y por lo menos no tendríamos que pagar ese tipo de cosas.

Tenemos otro tipo de demandas presentadas también, sobre la imposibilidad de ingresar dinero en cuenta fuera de unos horarios que se ponen. No ya del pago de recibos de hasta las diez y media, sino que yo voy al banco a ingresarte en tu cuenta 500 euros y no me lo permiten. Eso es una cosa impensable. El Banco de España ya ha dicho que eso es ilegal. Pero sin embargo son prácticas que siguen haciéndolo.

El otro punto era tomar el ejemplo de otras comunidades autónomas en las cuales... Ah, bueno, en el caso de la ludopatía, sí que es importante saber que, por ejemplo, el Gobierno de Aragón ha prohibido la publicidad de las casas de apuestas en todos los establecimientos deportivos públicos y privados de la Comunidad. Eso podría ser una medida. Otra cosa... Estoy pensando en nuestros frontones, estoy pensando en otras instalaciones deportivas. Y sería bueno también tomar nota y ejemplo. Que en algunas cosas hemos sido siempre pioneros y luego en otras pues nos vamos quedando atrás.

El tema de la creación de una fiscalía propia de temas de consumo, al estilo que hay en algunos sitios, creo que en Valencia y en algún otro sitio, creo que facilitaría mucho que todo este tipo de cuestiones que afectan a la colectividad, no al caso a caso, pudiéramos tener un interlocutor más cercano.

Y luego ya, y como final de nuestra breve intervención, sería ver qué tratamiento vamos a dar el tema de los pisos turísticos y todo lo que afecta a la realidad... Que a nosotros no nos afecta mucho. Quizá Donostia tiene mayores problemáticas que Bilbao. Y tenemos muchísimas menos que Barcelona o Valencia o temas de costa. Pero es un tema que está ahí. Que eleva los alquileres de una forma innecesaria y se están generando, sobre todo en otras zonas, pues el que la gente tenga que dejar sus viviendas porque se les hace insufrible pues el tránsito continuo de personas a los pisos. Algo se ha regulado en los ayuntamientos. Pero tampoco parece que tiene mucho sentido que cada ayuntamiento pueda regular de motu proprio.





Bueno. Y básicamente un poco esta era... este era el tema que... el tema que queríamos... los temas que queríamos plantearos.

BATZORDEBURUAK: ¿Vas a intervenir? Os quedan cinco minutos (...) intervenir.

EKA EUSKAL KONTSUMITZAILEEN ALKARTEAREN ORDEZKARIAK
(Muñoz Pascual): Bueno, pues respecto al ámbito competencial, decir que creo que este es el mejor sitio porque el Estatuto es competencia autonómica.

Entonces, lo que nos preocupa sobre todo respecto a la venta domiciliaria, yo que soy el que más o menos la tramita, pues hay armas en el propio Estatuto que servirían para, por lo menos, paliar los efectos, que sería con el control y la inspección de estas actividades. Incluso proponerse la reforma del Estatuto.

Hasta hace poco era impensable porque la puerta fría era como un signo de libertad de mercado. Y ahora ya ha dicho el propio creo que es decreto ley en las eléctricas que no, que eso se prohíbe y punto.

Pues cuando se discute el tema de prohibición o no, puede ser perfectamente. Si se prohíbe que a una persona con plena capacidad de obrar no vayan a atosigarle con el tema de las eléctricas, pues a una persona mayor pues yo creo que como mucho más acierto.

Las competencias las tenemos en el título dos título tres del Estatuto a las Personas Consumidoras y Usuarías Vascas. O sea, yo creo que ahí no habría ningún problema. Eso respecto a la legislación.

Respecto a la Administración, que eso lo hemos hablado con Nora, es que se haga cualquier tipo de campaña, pero directa a la sanción. Si no hay sanción, no vale para nada. Podemos traer los folletos, que nos encanta que haya un nivel de información. Pero si no se sanciona a estas empresas, pues campan a sus anchas.

Cuando nos reunimos con la Ertzaintza, una de las discusiones jurídicas es si era un ilícito civil o penal. Yo creo que cuando vas a donde una persona con 80 años con Alzheimer, gente que tiene ictus, obviamente hay personas





con 80 años mucho más listas que gente de 20, pero se está rozando ya el tema penal, porque entra perfectamente dentro de la estafa. Hay un ánimo de lucro y estamos engañando a una persona mayor.

¿Qué sucede? Que es muy complejo a nivel de Fiscalía reducirlo a un delito. De hecho, hemos intentado a veces, nos reunimos con la (...) de Bilbao, porque es la más potente, la que más casos tiene. Y se hacen unos archivos de causa diciendo que no está... el delito no está tipificado o no se puede probar. Que no ha querido entrar al asunto, vamos. Váyase usted a la vía civil.

¿Cómo están los juzgados? Tenemos el ejemplo de las cláusulas suelo. Están dando las citaciones para el 2020. La gente flipa. Claro, dice estoy reclamando 1.000 euros de gastos hipotecarios y me va a juzgar un juez ... Que está claro que es un problema de la justicia.

Conclusión: no creemos que se pueda judicializar estos casos en los que la gente va por las casas engañando a los mayores. Vamos a utilizar las armas que tenemos. A lo mejor una legislación un poco más proteccionista respecto a los sectores, que el propio Estatuto recoge, que hay sectores que hay que proteger, no solo los menores, pues también los mayores. Y luego yo creo que a nivel de sanción. Lo recoge en el título, por ejemplo, tres del Estatuto, Control e Inspección. Para mí no sé los números que se han dado respecto a Nora. No sé si... cuándo los ha visto. Pero la Inspección en el caso de la venta a domicilio a mayores yo creo que es bastante excepcional. Creo, eh. Se podía hacer más por la importancia que tiene el caso.

Y luego, respecto al título dos, que es cómo se podía proteger...

(16. zintaren amaiera)

(17. zintaren hasiera)

... Yo creo que es bastante excepcional, se podía, creo, se podía hacer más por la importancia que tiene el caso.

Y luego respecto al título dos, que es cómo se podía proteger precontractualmente antes de llegar a ese contrato, porque una vez que firmas solo días 14 días para desistir. Estas personas tienen los libros en sus cajas, las dejan ahí y al de tres meses va a un familiar a visitarles y (?) pero qué es eso; les da hasta vergüenza muchas veces explicar lo que ha pasado.





Entonces, pues, bueno, vamos a coger el título del Estatuto, que antes de hacer una contratación el consumidor también tiene derechos, ¿no?, a la información. Que no valga simplemente con llamar a la puerta, a lo mejor tienen que dejar un catálogo y una serie de preguntas para dar el consentimiento previo y solicitar, de alguna forma, que es un poco lo que se busca en este tipo de contratación, que sea yo el que exprese el consentimiento de querer.

Porque tú cuando te levantas por la mañana dices: jo, tengo la alfombra muy vieja y me voy a comprar una alfombra. Pero, claro, cuando te llegan a casa esa venta es muy agresiva.

Entonces, creo que sí hay... Pues me decís el tiempo, porque yo me... ah, me queda... Entonces, bueno, yo creo que sí hay medios y por eso venimos aquí, porque la competencia que... recordarla es autonómica, entonces se pueden hacer más cosas, y poco más.

Luego los otros temas prefiero que los comente Koldo y yo estoy bastante sensibilizado con este tema, porque soy el que se encarga de hacer las reclamaciones y porque veo que es un factor que no se da en el resto de los casos, que es que estamos hablando de personas mayores.

Pues los bancos, pues ya sabemos lo que hay, nos estamos pegando todos los días. Me parece muy bien, es parte del sistema capitalista que tenemos y entonces vamos a ir a por todo. Desde la cláusula suelo más grande que tenemos de una creo de 38.000 euros hasta la comisión de dos euros, porque los bancos tienen unas prácticas, pero creo que sí habría que decidir, tomar algún tipo de medida con las personas mayores, ésa es mi convicción, vamos.

Me quedan nueve segundos. No, para felicitar, digo, las fiestas. Nada más.

Nada más, gracias.

BATZORDEBURUAK: Pues gracias, sobre todo por ceñiros al tiempo en temas que son, efectivamente, requerían mucho más tiempo.





Bien, pues abrimos un primer turno, una primera ronda por parte de los grupos parlamentarios para que os puedan realizar aquellas preguntas que consideren oportunas.

Por parte del grupo Populares Vascos señora López de Ocariz tiene la palabra.

LÓPEZ DE OCARIZ LÓPEZ DE MUNAIN andreak: Gracias señora presidenta, bueno, en primer lugar, agradecerles la presencia en esta comisión. Ha sido pues mucho tiempo de espera para poder comparecer, pero, en fin, la realidad es que hoy ustedes están aquí, efectivamente coincide con Santo Tomás.

Yendo a las cuestiones que han expuesto coincido plenamente con ustedes que el sector más..., lo que más nos preocupa es aquellos sectores más vulnerables y hablaba de las personas mayores y también han entrado en ese grupo los menores, los menores que ya tienen ciertos hábitos y tienen cierta disponibilidad de algún dinero, y entonces eso les hace pues ser vulnerables porque tiene capacidad de... bueno, de comprar o hacer algún consumo que en cualquier caso debería de estar más controlado y está dando lugar pues a situaciones complicadas.

Y nosotros, bueno, tomamos esa referencia que han hecho ustedes de revisar el Estatuto de los consumidores, y yo creo que merece la pena actualizar la... el (? tiempo cambia, las sociedades cambian, los hábitos cambian y, por lo tanto, revisar el Estatuto me parece que es algo muy importante para adecuarnos a las realidades del momento.

Por lo tanto, bueno, nosotros nos parece muy oportuno esa observación. Todo lo que sea proteger a los colectivos más vulnerables pues nos parece necesario además.

Hablando del folleto y se lo he preguntado antes a la directora de Kontsumobide, recae mucho la responsabilidad sobre que se denuncie, ¿no?, la sociedad, el ciudadano tiene que denunciar. Pero, claro, cuando hablamos de colectivos vulnerables difícilmente van a denunciar, difícilmente van a aparecer (?).





Claro, cómo... no sé si... cómo modificarían o en qué términos creen ustedes que se podría modificar el Estatuto para proteger ese vacío o para que eso pueda ser penado o sancionado de una manera efectiva, de manera que, bueno, de alguna manera pues rehúya de que se hagan esas prácticas, ¿no? Y yo creo que eso sí que sería importante que hagamos, por lo menos que ahuyente a todo aquel que se va a la puerta y hace esas prácticas ¿no?

Y sí que me gustaría si nos podrían profundizar en algunos puntos que ustedes veo que lo tienen muy estudiado y poder avanzar algo, porque es verdad, aquí lo podemos hacer, y a nosotros nos gustaría poder contribuir a mejorar esa situación.

Y nada más, muchas gracias, y también feliz navidad.

BATZORDEBURUAK: Por parte del grupo Socialista Vascos señor Prieto tiene la palabra.

PRIETO SAN VICENTE jaunak: Gracias, señora presidenta y gracias también a los representantes de la (?) de consumidores por sus... por querer compartir con el Parlamento sus problemas, sus inquietudes, y por dar también esta oportunidad a que podamos intercambiar algunas impresiones.

Como han planteado, la venta a domicilio ya es uno de los asuntos que se están tratando con bastante profundidad por parte del Instituto de Kontsumobide y más allá de que se puedan aportar elementos puntuales, concretos, para esa campaña o para las sucesivas campañas que se hagan en el futuro, estamos viendo que ahí hay una regulación que se está participando no solamente desde las competencias del País Vasco, sino también desde las competencias de España y que, por lo tanto, bueno hay ventas a domicilio que ya se están regulando o que se están impidiendo y otras que tienen otro tipo de consideración, como hemos podido ver a lo largo de esta mañana.

En relación con la venta menores, sí que éste es un asunto del que hemos hablado poco y yo diría que no recuerdo que hayamos hablado en el Parlamento por lo menos en esta legislatura de este asunto específicamente y yo creo que ése sí que es un elemento del consumo, bueno, probablemente a profundizar en el, pero siempre haciendo algunas prevenciones, no





solamente sobre los menores, sino en general sobre todo lo que signifique prohibir. No es tan fácil prohibir, no es...

(17. zintaren amaiera)

(18. zintaren hasiera)

... sino en general, sobre todo lo que signifique prohibir. No es tan fácil prohibir. No es tan... digamos que no está tan consensuada la idea de prohibir, ¿no?

Hay muchos sectores de la sociedad que les gustaría prohibir muchas cosas, y si cada uno de los sectores de la sociedad que le gustara prohibir una cosa tuviera un eco, no sé hasta dónde se llegaría. Y, por otra parte, hay también incluso sectores de la sociedad que ante determinados consumos que están prohibidos, están pidiendo una y otra vez que dejen de estar prohibidos.

En fin, es un tema muy polémico el de la prohibición, porque es también un poco... una relación, un binomio con qué se puede prohibir, qué se puede hacer, cuál es la libertad, cuánta es tu libertad, ¿no? Está muy relacionado el prohibir con la libertad, y esa es una materia muy sensible en el conjunto de la sociedad. Y, por lo tanto, no es un tema tan pacífico, no es tan aconsejable. No sé si éste es un primer elemento que hubiera que abordarse, sino bueno pues quizás en campañas de prevención más que en campañas de prohibición. Pero bueno, este es un tema, como digo, está abierto, es muy novedoso y sí que me parece que es un segmento del consumo en el que sería razonable profundizar más en los próximos meses.

En relación con las cláusulas suelo y con determinados productos bancarios, como bien han indicado ustedes, más allá de cuál sea el funcionamiento en el tiempo de la justicia, este es un asunto que está judicializado y que, por lo tanto, aquí podemos opinar y podemos hacer alguna tarea de asesoramiento, pero, en general, este es un asunto que depende de unas instancias que son autónomas del poder político y que es el Poder Judicial.

Y en relación con los pisos turísticos, también se viene actuando desde hace tiempo, se viene actuando en colaboración con los ayuntamientos. Y bueno pues ahí hay una política ya puesta en marcha para tratar de que este no sea una actividad que, por un lado, esté en la economía sumergida, que





no esté en la economía fraudulenta; por otro lado, que no repercuta negativamente en el parque de viviendas de alquiler y que encarezca los alquileres, que no sean viviendas de especulación para los grandes fondos financieros. En fin, todo este tipo de cosas que ustedes conocen y que hemos hablado también en reiteradas ocasiones.

Bien, por lo tanto, resumiendo, de las cosas que nos plantean ustedes, algunas de ellas ya se están trabajando, otras corresponden a otras instancias, y quizás el elemento que me ha llamado más la atención y donde parece que hay más campo de trabajo es cómo proteger el consumo de los menores.

Bueno, dicho esto, les agradezco de nuevo su participación aquí, el que hayan querido compartir sus inquietudes, y el que bueno pues pueda ser parte de una reflexión y de una forma de trabajar que en el futuro nos lleve a cuestiones más concretas. Gracias.

BATZORDEBURUAK: Por parte del Elkarrekin Podemos, señora García, tiene usted la palabra.

GARCÍA LARRIMBE andreak: Eskerrik asko, señora presidenta.

Y eskerrik asko al señor Nabaskues y al señor Muñoz por las explicaciones que han dado, bueno, porque al final, ellos, en la comparecencia, han tocado cinco o seis temas que les preocupan, y como el señor Nabaskues ha dicho, realmente hay mucho más que profundizar y quizá que concretar. Pero hoy, a modo de introducción y a modo de... pues de introducción, de alguna forma, el tema de las ventas a domicilio, y más con la comparecencia que hemos tenido anteriormente, pues nos preocupa.

Y es evidente que ustedes han comentado varias cuestiones que son muy interesantes. Una: el tema de que el informe al que ustedes tuvieron acceso de la Ertzaintza no correspondía con la realidad. Y a mí me gustaría saber de qué manera se podría realizar una fotografía real, unos datos reales del fraude y de... bueno pues las situaciones de venta a domicilio y las estafas que se producen.





Hemos hablado antes, en la anterior comparecencia, de la cuestión de las sanciones. Le hemos preguntado, no sé si han tenido oportunidad de escuchar esa parte, bueno pues cuál era la media, y ustedes han dado mucha importancia a que realmente bueno pues el folleto, la campaña es positiva, está muy bien, pero si no se sanciona de una forma ejemplarizante no vamos a ningún sitio, si ustedes son conocedores de cuál es la media de sanción económica y qué información tienen el respecto.

Estamos de acuerdo, y lo ha dicho creo que el señor Muñoz, que... y en ese sentido recogemos el guante, que existen armas para paliar esto y que son de competencia autonómica, y creo que eso es una cuestión que tenemos que trabajar.

Con respecto a... ustedes han dado una idea que nos ha parecido a nosotras muy interesante, es el tema de la creación de la Fiscalía propia de Consumo, y ha puesto el ejemplo, creo que ha sido, de Valencia. Bueno, pues le daremos una vuelta a esa cuestión porque sí nos ha parecido muy interesante.

También han hablado ustedes del sector bancario. Y bueno pues sí que es verdad que es de agradecer muchas veces el trabajo que realizan frente a los abusos de los bancos, y entendemos que sí que es un tema o creemos que es un tema que se podría desarrollar quizá en otra comparecencia, (?) porque nos preocupa a nuestro grupo parlamentario y creemos que da para mucho más que lo que hemos comentado hoy.

Y con respecto a la venta de menores, que parece que es una cuestión que hoy ha creado, y con respecto a la ludopatía, es una cuestión y han comentado ustedes cosas que nos parecen muy interesantes. Nosotras, y en este Parlamento, llevamos varios meses hablando del tema del fenómeno de las apuestas deportivas y la apuestas online, y hemos propuesto como medida fundamental de nuestro grupo parlamentario el tema de la prohibición de la publicidad, al menos, sobre todo en instalaciones deportivas, en cuanto a eventos o de actos que estén organizados o que estén financiados con dinero público, y siempre nos hemos encontrado, o hasta ahora nos hemos encontrado con cierta barrera o cierta oposición. Y ustedes ahora han hablado del caso de Aragón y el documento que nos han hecho llegar, bueno pues no parece muy interesante, lo estudiaremos. Y además nos viene muy bien, porque entendemos que es una de las medidas





fundamentales. Es un problema muy grave que está afectando, que todos ahora mismo en nuestra...

(18. zintaren amaiera)

(19. zintaren hasiera)

... lo estudiaremos. Y además nos viene muy bien, porque entendemos que es una de las medidas fundamentales. Es un problema muy grave que está afectando, que todos ahora mismo en nuestro propio entorno, y aquí en Euskadi (...). De hecho, creo que ayer fue... salió un mapa donde realmente el gasto por persona en apuestas deportivas, junto con Navarra y con la Rioja, era el mayor en Euskadi dentro del Estado. Cosa que no hace más que incrementar la preocupación, yo entiendo que nos tiene que hacer, bueno, pues repensar y ver que nos tenemos que poner a trabajar en ese sentido.

Y finalmente, con lo que respecta a los pisos turísticos, bueno, pues es evidente que es un tema que quizá ha quedado ahora mismo relegado o parece que todo esto regulado y que no hay ningún problema. Y es evidente que no. Es evidente que sigue habiendo. Y sí que me gustaría que desarrollasen más esta cuestión, si ustedes tienen datos o qué información tienen con respecto... Bueno, porque es que es evidente que ya no sólo es el encarecimiento de los pisos, sino el propio encarecimiento de la cesta de la compra, y se ven vulnerados los derechos de, bueno, pues de las vecinas en este caso, donde hay sitios y centros donde se concentra el tema de los pisos turísticos de una forma más aguda que en otros, como se ha explicado.

Y básicamente, agradecerles la comparecencia. Creemos que hay varios temas que nosotras, bueno, pues sí que entendemos que pediremos comparecencias más concretas para que ustedes acudan. Y nos ha parecido muy interesante.

BATZORDEBURUAK: Gracias.

Por parte de Euskal Herria Bildu, señora Lopez de Arroyabe, tiene la palabra.

LOPEZ DE ARROYABE SAEZ DE MATURANA andreak: Bai. Eskerrik asko berriro.





Voy a empezar con una pregunta muy rápida: ¿Si Kontsumobide es efectivo?

Creo que hoy las comparencias están un poco intercambiadas. Tendríamos que haber empezado con ustedes en la primera parte y Kontsumobide haber venido en la segunda parte para..., porque hubiésemos tenido respuestas como más rápidas.

Pero, bueno, yo voy a insistir. No sé si voy a ser capaz de recoger todos los puntos, porque han nombrado ustedes un montón de cosas, pero voy a ver si soy capaz.

Le he preguntado en la anterior comparencia a la directora de Kontsumobide, y no sé si me ha resuelto nada, porque le he preguntado a ver si reinciden las empresas, pero no me ha sido capaz de responder. Me ha dicho que las sanciones son secretas, que no nos podemos meter, que como... O sea, es verdad, yo no voy a decir... Le he preguntado las cuantías.

Pero yo creo que ahí estamos en un problema, porque las empresas, y se lo he dicho a ella también, prefieren pagar y seguir haciendo malas prácticas, que no pagarlas. Entonces, no estamos haciendo nada. Entonces, no sirve de nada. O sea, es una lectura casi casi propia. Pero, o sea, si siguen siendo reincidentes, bueno, pues parece ser que la concienciación, más allá de..., bueno, pues sí es verdad que tenemos que ir al foco, pero no sirve de nada. Entonces, la concienciación siempre suele ir unida al dinero. Entonces, cuanto más fuertes sean las sanciones, posiblemente más fácil sea que las empresas se echen hacia atrás. Tengo dudas.

Cuando hablan de menores, yo creo que el problema va más allá, va a la educación, no solamente de los menores y de las menores, sino también de las personas que educamos a menores y a..., o sea que educamos a las personas. El problema es estructural, o sea, es algo que está metido en la sociedad, es algo horizontal. Y el problema no es tanto los críos cómo funcionan, sino nosotros, como adultos, hacia dónde les estamos llevando y hacia dónde nos estamos llevando incluso a nosotros mismos.

Hablaban ustedes también con el tema de los mayores. Le he preguntado al anterior también un poco qué formatos han hecho. Porque a mí el panfleto, yo creo que por llamarle panfleto, el libro este, le he dicho





también que no me parecía efectivo del todo, pues porque, bueno, sí, es muy bonito, pero hasta ahí, hasta ahí. Hay que llegar a un montón de gente. Hay que llegar a un montón de gente, por ejemplo, se lo dicho también a ella, en la parte rural, que mujeres, hombres solos en casas grandes en la zona rural, con dobles problemas y con doble, bueno, pues posibilidades de que les pueda pasar algo y que caigan en las redes de estas empresas que yo diría que son, bueno, pues fraude, y que están haciendo absolutamente prácticas delictivas. Yo creo que eso no estoy diciendo nada del otro mundo.

En cuanto al sector bancario, pues con la banca hemos topado, con la banca hemos topado. Estos sí que son reincidentes. Es que es la leche. Y contra ellos pues lo de poner sanciones pues se nos queda un poco... Bueno, es que incluso hasta nosotros que sabemos que lo están haciendo mal nos cuesta ir contra ellos como agente todavía... Pues bueno, pues es verdad que con la banca hemos topado.

Y en cuanto a la ludopatía, pues efectivamente, cuántos equipos de fútbol de hoy, o de baloncesto, no están patrocinados por alguien que está hablando de apuestas. Entonces, es que esto es una contradicción. Hoy estamos aquí hablando de lo mala que es la ludopatía. Entonces, el deporte ha dejado de ser deporte. El deporte es dinero, punto pelota. Eso lo hice mi madre, me dice el deporte ya no es deporte. O sea, los grandes, los grandes clubes están patrocinados, y estas grandes apuestas, casas de apuestas, están patrocinando este deporte. Entonces, lo están pervirtiendo. ¿Cómo vamos a ir... qué se puede hacer para ir contra eso o para intentar echar hacia atrás?

Y entonces, bueno, pues nosotros desde luego estamos a su disposición.

Nos parece bien, y además lo hecho en una especie de recorrido hacia atrás, hay que revisar el Estatuto de los Consumidores, pero simplemente porque es una evolución. También con la venta online. Pues porque estos pasan los años, las cosas cambian y también las respuestas tienen que ser diferentes.

Desde luego una fiscalía propia de consumo. Por eso mi primera pregunta era si Kontsumobide lo hace bien o si es efectivo, pues porque es que igual una fiscalía propia de consumo tendría otras capacidades que Kontsumobide no tiene en todos los sentidos, incluso en las sancionadoras. Y yo creo que eso es lo que estamos buscando, efectividad. O sea, hay que proteger al consumidor efectivamente, pero hay que ir al fondo del problema,





porque si vamos siempre a las consecuencias, de una vez post, pues prácticamente nos cuesta solucionar las cosas.

Entonces, nosotros también estamos disponibles, como los grupos anteriores, a revisar ese Estatuto, y, bueno, a poner encima de la mesa si es posible o no posible y a ver qué se está haciendo fuera, en otras comunidades y en otros países, si es posible trasladarlo aquí, y bueno, y de alguna manera pues adecuarlo.

Gracias. Nos habéis dado un buen repaso. Y yo creo que una buena forma de empezar las Navidades es consumiendo de forma responsable también cuando tenemos capacidad nosotros de consumir. Eskerrik asko.

BATZORDEBURUAK: Por el grupo Nacionalistas Vascos, señor Arruabarrena, tiene la palabra.

ARRUABARRENA AZPITARTE jaunak: Bai. Eskerrik asko, batzordeburu (¿jauna?).

Eta eskerrik asko, Nabaskues jauna eta Muñoz jauna, emandako azalpenengatik.

Bueno, anteriormente hemos visto a Nora Abete, directora de Kontsumobide, hablando sobre venta a domicilio. Yo creo que el enfoque no difiere tanto. Creo que vosotros habéis hecho una... ustedes han hecho, perdón, un diagnóstico un poco más descriptivo, ella se ha centrado en las medidas correctivas o correctoras, que es lo que le compete como ente público. Pero creo que el enfoque básicamente es similar: hay que avanzar en el ámbito formativo y sancionador.

Bueno, voy a tratar de tocar todos los temas punto a punto.

En asuntos relacionados a las cláusulas abusivas. Yo creo que se ha hecho un...

(19. zintaren amaiera)

(20. zintaren hasiera)





... bueno, voy a tratar de tocar todos los temas punto a punto.

En asuntos relacionados a las cláusulas abusivas yo creo que se ha hecho una cierta (?)dejaición de funciones en el Congreso porque, bueno, la Ley Hipotecaria data de 1946, se modificó en el 2015, es decir, en todo ese tiempo todas las actualizaciones, todos los cambios que se dieron en el negocio hipotecario, bueno, pues digamos que no fueron incluidas en la ley, la ley fue dejando, digamos, sombras o lagunas legales que, bueno, los bancos en algunos casos y algunos bancos supieron aprovechar en beneficio propio y, por tanto, yo creo que hay que empezar por ahí, ¿no? Ayer se aprobó una nueva ley hipotecaria, creemos que es positiva. Tiene ciertos puntos de mejora importantes, habla, por ejemplo, de la creación de una lista negra de cláusula suelo, la creación de un modelo de hipoteca tipo para que se entienda mejor, se habla también de facilidades para cambiar de interés fijo a interés variable o de variable a fijo y la eliminación de incentivos para que los empleados de banca no tengan entre sus bonos a... en sus nóminas el vender más hipotecas, ¿no?, con eso se garantiza el hecho de no conceder hipotecas a personas que después puedan tener problemas para pagarla y, por tanto, bueno, pues yo creo que el punto principal en cuanto a cláusulas abusivas es regular y dejarle bien claro a la banca cuáles son sus límites. Y en ese sentido, creemos que ayer con la aprobación en el Congreso se dio un paso adelante, ahora habrá que esperar al Senado, pero, bueno, posiblemente para marzo este aprobado.

En segundo lugar, sobre la Fiscalía de Consumo, bueno, quizá no sea competencia, quizá no, no es competencia directa de este Parlamento, pero, bueno, hace poco tuvimos un pequeño debate aquí en esta... en la comisión de comedores sobre el crear o no crear, en Navarra por ejemplo lo han hecho, un ente público para fiscalizar a las administraciones públicas y para evitar falta de transparencia y demás.

Y está el debate viejo de qué hacemos desdoblar estructuras o dotar a las estructuras, en este caso a la Fiscalía, de medios suficientes para actuar y para ser eficaz en la persecución de los delitos. Bueno, pues eso es un debate que todos anotamos y habrá que ir madurando.

Habéis hablado... han hablado de pisos turísticos también. Nosotros no tenemos especial problema con la autonomía municipal, creemos que en Euskadi la casuística es muy diversa porque tenemos un país muy pequeño pero a la vez muy diverso y la casuística de Donosti no tiene nada que ver





con la de Bilbao o con la de Vitoria, y, por tanto, bueno, el hecho de que se emprendan medidas desde los ámbitos municipales en principio creemos que pueda ser positiva tal y como está para que... digamos que los vecinos de toda la vida no se asfixien teniendo pues el ajetreo habitual de... que conlleva el establecimiento de varios pisos turísticos en la misma escalera, ¿no?

Por último, bueno, yo creo que he tocado casi todo. Bueno, en todo caso, si nos puedan dar la opinión sobre la nueva Ley Hipotecaria, sí, si lo han tratado en lo que respecta a las cláusulas abusivas, pues, bueno, podríamos charlar sobre eso.

Eskerrik asko.

BATZORDEBURUAK: Gracias, pues tienen ahora ustedes la palabra para responder a las diferentes preguntas que les han formulado los grupos parlamentarios.

EKA EUSKAL KONTSUMITZAILEEN ALKARTEAREN ORDEZKARIAK
(Nabaskues Simon): (¿) contestaros... contestarles a todos.

A ver, el cómo modificar el Estatuto, a nosotros se nos escapa, quiero decir, nosotros podríamos ser mucho más estrictos en la definición de cada uno de los contenidos cuando estamos hablando por ejemplo, de la protección de las personas necesitadas de más protección, ¿no? Pero creo que no somos, no somos las personas adecuadas ni el organismo adecuado, o sea, nosotros lanzamos un flas, decimos, creemos que aquí hay un fallo, hay un hueco, hay una grieta y esa grieta la tienen que cubrir como mejor puedan y con el consenso adecuado los que legislan, en este caso el Parlamento.

Luego contestando al señor Prieto, pues sobre el tema de la prohibición y tal, claro, un estatuto podría ser muy prohicionista en muchos aspectos, ¿no?, pero chocaríamos primero con que hubiera un consenso para hacerlo, pero ha habido consenso para prohibir la venta de alcohol a menores de 18 años, para prohibir el fumar en los establecimientos públicos, es obligatoria la educación hasta una determinada edad, quiero decir, la sociedad se arma con determinadas herramientas para precisamente proteger a este tipo de





colectivos, por eso, cuando estamos hablando de proteger a los colectivos más desfavorecidos, no sé cómo, lo de la prohibición vale, pero prohibir obligar pues pueden ser dos cosas similares pero distintas, ¿no?, para conseguir los mismos objetivos, ¿no?

Entonces, en cuanto al cómo francamente no sabemos, ni siquiera hemos entrado en los detalles que pudieran modificar tanto el Estatuto como otras normas, ¿no?

El señor Prieto hablaba pues lo de la prohibición de los menores, ¿no? Sí que es cierto que yo tampoco soy prohicionista, a mí no me gusta prohibir, me gustaría que todos actuáramos de buena fe, del buenismo y tal, pero, sin embargo, es cierto que no se da esta circunstancia y, entonces, cuando no se dan estas circunstancias y el recorrido que puede tener una mala práctica con los niños, bebés casi, que no llegan ni al mostrador, dos, tres, cuatro, cinco, seis años, llegamos a la a la juventud, llegamos a otras edades donde ya están siendo ludópatas, por no hablar del consumo de otro tipo de drogas y otro tipo de cosas, ¿no?

Entonces, creo que la prevención, que está, por supuesto, en la educación, que alguno lo han apuntado aquí, claro que está en la educación, pero todos vemos que la educación falla cuando se están dando estas circunstancias donde los niños, los niños no tienen conciencia y están haciendo actuaciones consumistas por consumir, ¿no? Entonces, aparte de lo malo que pueda ser para la salud, la gran responsabilidad que tenemos nosotros los adultos de no ser consecuentes con posiblemente con lo que pensamos, ¿no?, que predicamos una cosa, pero luego se nos escapa por otra parte la educación de los niños, ¿no?

Con el tema de los datos reales de las sanciones tabú, nadie sabe, no somos conscientes de cuáles son las sanciones que puede tener...

(20. zintaren amaiera)

(21. zintaren hasiera)

... de los datos reales de las sanciones tabú. Nadie sabe, no somos conscientes de cuáles son las sanciones que puede tener y haya editado... o vamos, haya expedientes sancionadores por parte de Kontsumobide.





Le he oído decir a Nora que eso es por ley. No lo sé, lo tendremos que mirar. A mí me cuesta mucho creer que una sanción de un órgano administrativo no sea pública, no sé si de difusión pública, pero que no se tenga acceso a ellos, pues me extraña muchísimo. Pero bueno, no tenemos el dato para poder hablar de esto.

Tenemos, por ejemplo, un documento que nos ha llegado de una forma más anónima de... creo que es de Kontsumobide de Bizkaia, donde habla de los expedientes sancionadores de... bueno, sanción, (¿sobreseimiento?) y tal y cual pues sí, en esta sí que aparecen algunas de las empresas, por ejemplo, de venta domiciliaria, ¿no? como es Discusal Hogar, Ediciones Kerman y tal donde hay sanciones, pero tampoco sabemos el tema de (¿sanciones?). Es más, ni siquiera aquellos procedimientos sancionadores que nosotros promovemos recibimos información. Esto sí que sería para comentarlo un poco y ver si verdaderamente tenemos o no tenemos acceso, porque sería bueno tener acceso a las sanciones, ¿no?

Con el tema de la Fiscalía, lo que pretendemos es Fiscalía... ducha, bien formada en temas de consumo, que nos facilitaría muchísimo el proceso no ya sancionador por la vía administrativa de Kontsumobide, sino por el procedimiento judicial, ¿eh? Muchísimo. Nosotros tenemos la experiencia desde el año 2003 me parece, cuando se modificó la Ley de los juicios rápidos, de menos de 2.000 euros que no se necesita ni abogado ni procurador, que tenemos un convenio con el Gobierno Vasco que subvenciona (¿este tipo?). Nosotros estamos haciendo 80-90 al año. O sea, juicios que antes era impensable que alguien se metiera a pleitear contra la compañía tal por un teléfono por 60 euros o 70 o 200. Bueno pues la trayectoria de estos cuatro o cinco o siete últimos años es muy interesante. Ya no hablo de las cláusulas suelo que tiene otro procedimiento, ¿no?

(Berbotsa) Sí. Bueno, de aerolíneas, viajes, productos de... O sea, hemos avanzado algo, ¿no? Pero todavía, por ejemplo, en el tema de la banca... es más, en las sentencias que tenemos sobre las cláusulas suelo, ya se ven las disparidades de los diferentes juzgados. En unos te aceptan las costas, en otros (?), en otro el notario al 50 %. Joe, pero si es el mismo caso con el mismo banco, hasta con el mismo notario, cómo es posible que dos juzgados... Bueno pues esto yo creo que una unificación de criterios y una fiscalía bien formada yo creo que sería bueno para todos y nos facilitaría mucho la labor. Es más, casi nos apetecería presentarnos ante los juzgados,





aunque sólo sea a nivel de consulta: tenemos estos temas, cómo podemos enfocarlo y tal.

Ahora mismo, es que estamos con el agua al cuello. O sea, como en alguna sentencia, no sé, nos condenen por temeridad, pues es que nos han arruinado la vida, porque no tenemos recursos para hacer frente a ese tipo de cuestiones, ¿no?

A ver dónde íbamos... Sí, por aquí. Bueno, el tema de la prohibición de la publicidad en los medios, esto sí que es algo que puede ser competencia del Parlamento, de la publicidad de juego, ¿eh? de... en esto. Hincarle el diente al tema de la ludopatía, sobre todo en los jóvenes y en los niños, porque es importante. Y el de el tema de los pisos turísticos, sé que se están haciendo cosas, más que nada hemos traído las experiencias de otras partes que, por cierto, no tienen nada que ver con lo que se puede dar aquí, pero casos sangrantes de colectividades enteras de tener que abandonar sus domicilios y (¿salir?) al extrarradio porque ya en los centros... En fin, que no ocurra esto, ¿no? Buscar (¿una solución?) a esto, ¿no?

¿Si Kontsumobide es efectivo? Pues es efectivo en la medida... contando con los medios que tiene, ¿eh? Creemos que no tiene los suficientes medios. Creemos que no tiene los suficientes medios. Por ejemplo, hace dos o tres años, propusimos que se hiciera una inspección sobre las panaderías. O sea, el pan no tiene precio en ningún sitio, no sabes lo que te cuesta, no sabes lo que pesa la barra, no sabes lo que pesa el kilo etcétera, etcétera. Y eso es algo que es evidente que tiene que existir, porque los consumidores tenemos necesidad de saber lo que cuesta el precio de la unidad, del litro, kilo o lo que sea, ¿no? Pues no lo pueden hacer porque no tienen medios para hacerlo, porque tienen programados otro tipo de actuaciones y no tienen medios para hacerlo, ¿no?

Eso como un ejemplo, ¿eh? Hay más cosas: el tema de la fruta y la verdura, el etiquetado, si verdaderamente se cumple el etiquetado y tal. O sea, y muchísimas más cosas que podían hacer y no lo hacen porque no tienen medios, me consta. No sé si Kontsumobide pide al Parlamento permanentemente, como me imagino que harán otros muchos departamentos o otros muchos servicios, ¿no? Pero bueno, creemos que no tiene el personal suficiente para poder hacer frente... estamos hablando de cosas muy tangibles, el pan, la fruta, no sé qué. Pero, claro, si tenemos que hablar de





qué se está haciendo en el tema del comercio electrónico, pues ya te cuento, ¿eh? Nada, ¿no?

Bien, y con respecto a... bueno, los menores y la educación estoy de acuerdo. Lo que pasa que nosotros no podemos entrar en todos los aspectos que influyen en el comportamiento de los menores: la familia es uno, la educación es otra y tal. Pero en la parte que nos pueda afectar o que nosotros podemos intervenir con una serie de restricciones a la venta a menores, como en otros muchos aspectos, pues estaríamos de acuerdo, ¿no?

Los folletos cumplen su objetivo. Es cierto que... que a mí me parece un buen folleto. Lo que pasa que a quién llega, ¿no? Yo ayer estuve dando una charla, en Trapagaran, a un colectivo de personas mayores donde de todos se sonreían cuando hablaban de las ventas domiciliarias, pero nadie levantó la mano para decir: a mí ya me ha pasado. Y sabemos y nos consta de que ocurre. Entonces, el folleto pues sí, tiene una serie de argumentos bastante interesantes, ¿no?

Bueno, la ludopatía y los lobbies es algo claro. Sé que va a ser muy difícil legislar en contra de lo que ya hay, pero no es culpa mía, quiero decir, el juego es bueno, no es malo, pero la ludopatía es una enfermedad, es una adicción y se tiene que tratar igual que se tratan otras adicciones y se han tratado otras adicciones: el tabaco, el alcohol, etcétera.

Revisar el Estatuto me parece muy bien, esa es una función y una misión del propio Parlamento.

Y... y poco más. En cuanto al tema de la Ley Hipotecaria quizá Mikel te puede hacer alguna...

Y luego la Fiscalía yo creo que hay que solicitarla y hay que especializarla. Claro, cuando estamos hablando de que están escasos de personal, de que llevamos un retraso de cuatro años en el tema de tal, aún con los juzgados de repuesto, pues no sé si plantear esto, pero hay que plantearlo. No sé si se puede o no se puede, pero hay que plantearlo, ¿eh? Y a nosotros nos facilitaría mucho...

(21. zintaren amaiera)

(22. zintaren hasiera)





... llevamos un retraso de cuatro años en el tema de tal, aun con los juzgados de repuesto, pues no sé si plantear esto, pero hay que plantearlo. No sé si se puede, pero hay que plantearlo. Y a nosotros nos facilitaría mucho como consumidores nos facilitaría mucho la personación en los juzgados con muchos temas que se nos escapan ahora mismo.

Si puedes...

BATZORDEBURUAK: Adelante.

EKA EUSKAL KONTSUMITZAILEEN ALKARTEAREN ORDEZKARIAK
(Muñoz Pascual): Voy a intentar contestar por la intervención de los grupos las cositas que me he apuntado. ¿Se oye bien? Vale.

A ver, respecto a la primera intervención, que me dices cómo se puede denunciar cuando son personas mayores. Esto es un dato objetivo. Es así. O sea, va a un familiar, un hijo, allí y dice: "Pero, bueno, ¿qué es esto?" Desde colchones, que es donde se empezó como a ser más visible. Los libros siempre habíamos ido detrás de ellos, hasta que ya vimos que el tema de los colchones que era ya exagerado, porque la artimaña era ya llevarse directamente el colchón de la señora o señor. Te daba, primero, vergüenza decirle que te devuelvan el tuyo. Y segundo, a ver cómo se lo explicas a tu hijo.

Entonces, aquí diferenciaría algo rotundamente, que es la ley. La ley solo da 14 días para desistir. Este plazo para mí es irrisorio.

Luego, hay que diferenciar, dentro del texto refundido que habla sobre las leyes de consumo, entre días hábiles y naturales. Que conocemos pues a nivel jurídico que es que encima son naturales. Es como de risa. Ni siquiera han dicho hábiles.

Pero es que en la venta a distancia son hábiles. O sea, dices hasta la técnica legislativa es patética. O sea, en una venta a distancia, léase una compraventa por Internet, venta catálogo, como si compro por teléfono, son 14 días hábiles. Y esto, que el sector es mucho más vulnerable, son 14 naturales. Bueno, primero, a mí los 14 me parecen poquísimo. Estamos hablando de una ley estatal, obviamente.





Pero, bueno, no podemos combatir con la ley el que esa persona mayor pueda defenderse de esa contratación. Por eso yo decía que teníamos que ir a antes del contrato, precontractual, exigir que el consentimiento sea expreso. Porque si vamos a confiar que esa persona tenga que hablar con sus hijos, pues es un poco difícil.

No sé qué tiempo... ¿Ese es el tiempo real?

BATZORDEBURUAK: No. Se te ha pasado ya. Estás en menos dos.

EKA EUSKAL KONTSUMITZAILEEN ALKARTEAREN ORDEZKARIAK
(Muñoz Pascual): Estoy en menos dos. Entonces, voy a hacer... Ah, hay otro turno, ¿pero de Koldo o mío?

BATZORDEBURUAK: El que queráis. Hay de los grupos y de vosotros, vuestro también.

EKA EUSKAL KONTSUMITZAILEEN ALKARTEAREN ORDEZKARIAK
(Muñoz Pascual): Entonces paso el turno y luego ya me dais.

BATZORDEBURUAK: Como queráis, eh. ¿Sí?

EKA EUSKAL KONTSUMITZAILEEN ALKARTEAREN ORDEZKARIAK
(Muñoz Pascual): Sí, sí.

BATZORDEBURUAK: Bien. Pues sabiendo que hay algunas cositas que luego van a querer matizarse, ya daremos algún margen, algún margen más.

Segundo turno por parte de los grupos.

Populares Vascos, señora López de Ocariz.





LÓPEZ DE OCARIZ LÓPEZ DE MUNAIN andreak: No. Me remito a lo que ya he dicho hasta... lo que he dicho anteriormente. Y les quiero ceder el turno para que expliquen todo lo que consideren oportuno.

BATZORDEBURUAK: Gracias.

Señor Prieto no.

Señora García tampoco.

Señora Lopez de Arroyabe tampoco.

Señor Arruabarrena, tampoco.

Pues tenéis ahora un turno. Y podemos ser flexibles. Algún margen.

EKA EUSKAL KONTSUMITZAILEEN ALKARTEAREN ORDEZKARIAK
(Muñoz Pascual): No me voy a extender. Pero era por contestar.

Entonces, creo que con la ley en la mano, que encima es estatal, los 14 días naturales es imposible. Tendría que ser un plazo de un mes. Tampoco... Entonces, hay que ir a sancionar a las empresas y a poder ser que las prácticas no sean agresivas, que es el origen de todo.

Respecto a las prohibiciones, respondiendo al grupo parlamentario creo que del PSOE. Pues, a ver, es que claro que se prohíbe. Es que en Derecho la prohibición por decir más básica es que la ley dice que... hasta la ley dice cuándo se pueden hacer las cosas porque no las prohíbe. No es una discusión de que prohibir suene mal. Cuando el semáforo está en rojo está prohibido pasar. No pasa absolutamente nada.

Que, vamos, aquí hay que prohibir cosas que son exageradamente graves. En este caso se dirige más al menor, que no es un tema que yo toque. Pero en la de los mayores es que no se puede caer los anillos a nadie porque una ley prohíba algo. Simplemente que el beneficio sea superior a la prohibición, está claro. El ejemplo que ha puesto Koldo de fumar. Yo creo que ves a una persona fumando en un autobús y nos chocaría de una forma





exagerada. Entonces, bueno, no creo que el concepto sea prohibir o no prohibir, sino los efectos de una reforma.

Respecto al famoso tabú, lo quiero levantar yo, Koldo. Voy a dar una sanción publicada por Kontsumobide. Solo hay que ir a Google y poner "Kontsumobide sanciona". Y entonces es irrisoria. Pues a lo mejor hay cierto oscurantismo. Pues a Movistar, por una práctica abusiva, la sancionan con 100.000 euros. Eso para Movistar es como algo irrisorio. Entonces, claro que se publican. Tengo aquí un pantallazo. Pero bueno.

Lo que sucede, que no es por meterme con Konstumobide, porque ahora incluso les voy a decir cuál es mi percepción, de que es bastante eficiente para los medios que hay, claro es que no se puede pedir peras al olmo, es que no hay las sanciones que quisiéramos, ni mucho menos las inspecciones. No se puede estar en todos los campos abiertos. Y el ámbito del consumo es que yo diría ya que es casi infinito. Nos levantamos consumiendo, porque das la luz para levantarte, y te acuestas consumiendo. O sea, no se puede.

Sí creemos que hay que diferenciar las campañas. Lo mismo que aquí hemos intentado centrarnos en lo que creemos más graves...

Entonces, bueno, las sanciones pues no son disuasorias. Luego todo el mundo sabe cómo operan las sociedades limitadas. Es el mismo... la misma persona, con los mismos secretarios, las mismas secretarias, los mismos socios, socias, y se cambian el nombre y pasan a otra social limitada.

Entonces, ¿cómo se tiene que hacer? Pues que desaparezcan las empresas, con sanciones, o que no les merezca la pena dedicarse a ello. Por eso decía el ámbito precontractual.

El tema de si es interesante Kontsumobide o no. Yo voy a romper una lanza, porque hay que hacer comparaciones. Hay buen nivel en Euskadi respecto a otros sitios. O sea que bueno... Lo que pasa es que a lo mejor es una cuestión de dinero. A mí se me pierde. O de estar en más frentes.

El folleto informativo, como dice Koldo, está muy bien. Pero, claro, es que ese folleto a lo mejor no trasciende.

Nosotros lo que sí hacemos a veces son campañas por ayuntamientos. Contestando un poco a lo de la zona rural, pues por los ayuntamientos o las





(...). No sólo para el tema de mayores, sino también para el tema bancario, cuando dimos los consejos.

Y ya, por último, como no voy a (...) todos los tiempos, voy a contestar. La Ley Hipotecaria al final es un reflejo de lo que ha sucedido con anterioridad. Y ya da hasta vergüenza ajena. Has puesto el ejemplo de no vender más hipotecas. Pero nos estamos olvidando de las preferentes. ¿Qué pasó con las preferentes? Cuando se necesitaba financiación por parte de empresas, pues estaban vendiendo productos a gente que no tenía ni idea de lo que les estaban hablando. O sea, a la persona mayor de toda la vida que sabía lo que era el plazo fijo, terminaba diciendo "Usted tiene conocimientos de bolsa". ¿De qué me está hablando? No, esto es parecido, pero usted firme.

Por eso yo doy mucho énfasis, y me gustaría que se viera, ya que queda poco tiempo, es que a veces la mayor protección está en el plano ...

(22. zintaren amaiera)

(23. zintaren hasiera)

... no, esto es parecido, usted firme.

Por eso yo doy mucho énfasis, y me gustaría que se viera, ya que queda poco tiempo, es que a veces la mayor protección está en el plano precontractual, no cuando firmo el contrato, eso ya se sabe. De hecho, en el ámbito bancario ahora te tiene que dar un nivel de riesgo de qué operación estoy haciendo. Entonces, al final el consumidor para que está informado no es porque esté informado y dejarlo en las manos de la empresa que le da la información, no, no, en la mano de la ley que le exija una serie de pasos que cuando yo contrate firme con el boli o digo mi consentimiento por teléfono, ¿no?, pues la venta (?), es porque quiero contratar. Entonces, sí se ha avanzado, porque, claro, es vergonzoso y es reflejo de la mayoría de las sentencias que vienen de la ley que (?)conocerán, la Ley General de Condiciones de la Contratación, las cláusulas abusivas ya tenemos una ley del 98. Qué sucede, que ahora en el ámbito bancario se está viendo que es el exponente claro de prácticas abusivas y yo creo que esta ley si avanza, y esperemos evitar la judicialización de los temas, que no se tenga que llegar al Supremo con la famosa sentencia del Supremo del 5 de noviembre, que parece que se levantó y lo volvió a cambiar, que eso se llama en eso Seguridad Jurídica, pues...





Entonces, bueno, creo que la ley puede ser mejor, la ley hipotecaria para el consumidor, pero para evitar los juicios y si vamos a tener que judicializarlo todo los con los bancos, entonces no habremos avanzado.

Y nada más.

BATZORDEBURUAK: Pues no me queda más que agradecerles al señor Navaskues y al señor Muñoz sus intervenciones hoy aquí, la claridad de sus exposiciones por la documentación que han entregado a todos los grupos y esperemos que nos podamos ver en próximas ocasiones para (?) mayores concreciones.

Muchísimas gracias y felices fiestas también a ustedes, muchas gracias. Nosotros continuamos, que tenemos algún puntito más, gracias, muy amables.

Bien, pues continuando con el siguiente punto, tenemos la designación de los vocales del Consejo... Tenemos la designación de los vocales del Consejo de Dirección de Kontsumobide, del Instituto Vasco de Consumo, la representación que corresponde al Parlamento Vasco.

Hace como un año hicimos... pasamos a votación las dos candidaturas que había por parte de los dos representantes del Parlamento Vasco y el grupo Euskal Herria Bildu comentó que iba a hacer un cambio de la persona... del vocal representante. Nos llegó el cambio, la sustitución del señor Igor López de Munain por la señora Eva Lopez de Arroyabe, y lo que correspondería ahora, si todo el mundo está de acuerdo, sería pues pasarlo de nueva votación, habría que votarlo o darlo por bueno por asentimiento de los grupos.

Si no hay ningún problema, ningún grupo, pues sería la señora Eva Lopez de Arroyabe una de las representantes del Parlamento Vasco en el Consejo Rector.

Y el último punto: "Ruegos y preguntas". Pues nada, en nombre de esta presidencia, gracias por haber venido un 21 de diciembre. No sería la primera vez, no crean ustedes que han hecho... que han dado el primer paso. La legislatura pasada todos los 21 de diciembre nos vimos aquí,





además en la Comisión de Desarrollo Económico y Competitividad tres veces, uno de ellos fue un pleno de presupuestos, y se lo digo porque una donostiarra en un día como hoy se encontraba aquí con un presidente que era alavés y, bueno, pues teníamos esas comisiones. Era día hábil, pero ha sido imposible encajarlo en otras fechas, así que gracias por el esfuerzo a todas y a todos y que tengan unas felices fiestas.

Nada más, gracias, levantamos la sesión.

*Goizeko hamaikak eta berrogeita seian
amaitu da bilkura.*

