

Hoy, en la Comisión de Sanidad y Consumo

## **Elena Castillo: “Para el Gobierno hablar de defensa de los consumidores y usuarios es sólo un eslogan. Su mantra es atacar a las empresas y convertir a la Administración en un desgobierno absoluto”**

- La diputada del GPP incide en la necesidad de contar con una ley por la que se regule el servicio de atención al cliente, “pero una que sirva para lo público y lo privado, en la que precisamente lo público sirva de ejemplo para lo privado”
- “Este Gobierno lleva toda la legislatura demonizada al sector privado, pero no se da cuenta de que el principal problema es que han convertido a la administración en un desgobierno absoluto”, apunta
- Recuerda que el informe del Defensor del Pueblo correspondiente al año 2022 pone en evidencia las cuantiosas quejas recibidas por la dificultad a la que se enfrentan los ciudadanos a la hora de conseguir cita en oficinas de la Seguridad Social y en el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE)
- Castillo señala que “no se puede pretender subsanar con esta ley la insatisfacción de las personas consumidoras y usuarias, hablando incluso del desprestigio de la imagen de las empresas privadas cuando se observa que las empresas públicas ponen dificultades en el acceso a documentación, como por ejemplo Renfe-Operadora”
- “El Partido Popular hubiera optado por una regulación con menos cargas, que defienda a los consumidores y usuarios, pero también con respeto al empleador y, en especial, a los empleados que van a tener que ejecutar el servicio”, aclara
- Pone en valor que el PP haya conseguido incluir las reivindicaciones aportadas por el sector -en 22 enmiendas transaccionales y dos enmiendas en sus propios términos-, destacando la ampliación de entrada en vigor de esta legislación de 6 a 9 meses, la accesibilidad o que las empresas no puedan cortar la comunicación con el cliente por razón de tiempo de espera elevado, entre otras
- “Gracias a nuestras aportaciones se incluye una nueva definición de consultas en la que se distingue entre las consultas que se resuelven en el

momento y aquellas que requieren de acciones posteriores, que se equiparan con quejas y reclamaciones”, explica

- “No nos resignamos a hacer de esta ley un instrumento de auténtico servicio y ayuda a todos los consumidores y a quienes crean empleo. Por ello, esperamos seguir debatiendo para mejorar la iniciativa en la tramitación en el Senado”, sentencia