

SENADO  
X LEGISLATURA  
REGISTRO GENERAL  
ENTRADA 79.331  
17/12/2013 11:27



Grupo  
Parlamentario  
Socialista  
de Cortes  
Generales

Grupo  
Socialista  
del Senado

## A LA MESA DEL SENADO

El Grupo Parlamentario Socialista, al amparo de lo establecido en el artículo 174 del Reglamento de la Cámara y de los artículos 1 y 2 de la Norma Supletoria de la presidencia del Senado de 30 de noviembre de 1993 sobre la tramitación de Mociones, presenta la siguiente **Enmienda de Sustitución** a la Moción (662/000115) del Grupo Parlamentario Popular **por la que se insta al Gobierno a revisar, mejorar y reforzar las garantías de los contratos telefónicos.**

## ENMIENDA DE SUSTITUCIÓN

*Se propone la sustitución del texto de la Moción por el siguiente.*

“1.-Revisar, mejorar y reforzar las garantías de los contratos en los que el empresario se ponga en contacto con un consumidor para celebrar un contrato a distancia, exigiendo la remisión previa a la confirmación de la oferta por el consumidor de toda la información relacionada con el contrato ofertado.

2.- Implementar medidas eficaces para proteger los derechos de los usuarios frente a prácticas comerciales agresivas, como el denominado “spam” telefónico.

3. Fijar límites en los horarios de llamadas con fines de promoción comercial o venta directa.

4. Exigir que en las ofertas de bienes y servicios los precios hagan siempre referencia al precio total, incluyendo impuestos aplicables, tasas y, en su caso, gastos de envío.

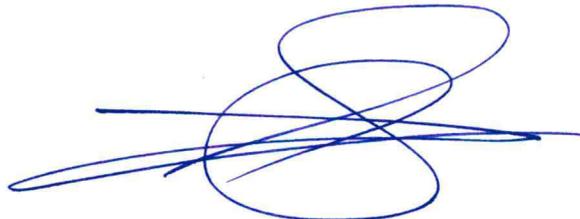
Plaza de la  
Marina Española, 8  
28071 Madrid

5. Regular los servicios de atención al cliente, fijando unos estándares mínimos de calidad, entre los que deberá establecerse la exigencia de atención personal directa, limitaciones a los tiempos de espera y la gratuidad para los usuarios de las llamadas telefónicas que efectúen a los servicios de atención al cliente de las grandes empresas en sectores de interés general.”

6. Suspender, al menos, si no derogar, la entrada en vigor de la que será Ley de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local hasta que el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e igualdad, realice un estudio en relación con la supresión de las oficinas municipales de atención al consumidor y su incidencia en la defensa de los consumidores. Este estudio:

- a) deberá realizarse con la participación más amplia de todos los actores de la red de consumo y también con representantes de las administraciones locales.
- b) deberá prestar especial atención a la incidencia que va a tener en el corto y medio plazo y desde la perspectiva de los consumidores y de la facilidad y eficacia de sus potenciales reclamaciones, la supresión de las oficinas municipales de atención al consumidor.
- c) habrá de ser remitido a las respectivas comisiones del Congreso y del Senado para su debate, consideración y elaboración de propuestas que coadyuven a una mejor y más eficaz defensa de los consumidores en el ámbito local.”

En el Palacio del Senado a 17 de diciembre de 2013



JOSÉ MIGUEL CAMACHO SÁNCHEZ

PORTAVOZ ADJUNTO DEL GPS