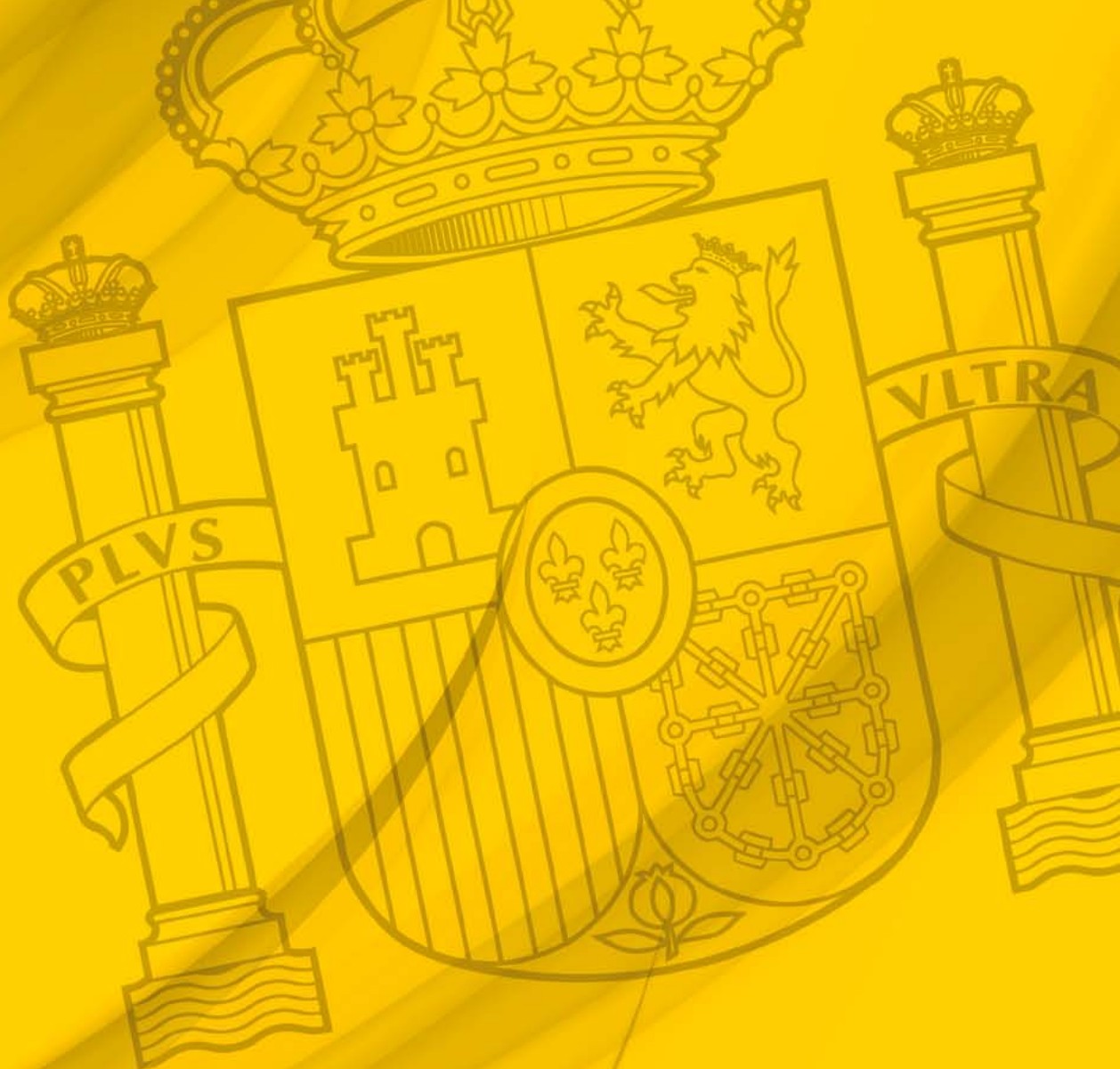




DEFENSOR DEL PUEBLO

Informe anual 2012 y
debates en las Cortes Generales
II. Debates

CORTES GENERALES

DEFENSOR DEL PUEBLO

**Informe anual 2012
y
debates en las Cortes Generales**

II. Debates

© Defensor del Pueblo
Eduardo Dato, 31 – 28010 Madrid
servicio.publicaciones@defensordelpueblo.es
<http://www.defensordelpueblo.es>

ISSN: 2172-2455
Depósito legal: M-8652-2013
Producción gráfica: Composiciones RALI, S.A.
Costa, 12-14 – 48010 Bilbao

SUMARIO

Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo. Sesión celebrada el día 12 de marzo de 2013, en el Palacio del Congreso de los Diputados	7
Pleno del Congreso de los Diputados. Sesión celebrada el día 21 de marzo de 2013 ..	41
Pleno del Senado. Sesión celebrada el día 10 de abril de 2013	75

COMISIÓN MIXTA DE RELACIONES
CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO.
SESIÓN CELEBRADA EL DÍA 12 DE MARZO DE 2013,
EN EL PALACIO DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Debate sobre el Informe del Defensor del Pueblo
correspondiente a 2012

(Diario de Sesiones de las Cortes Generales. Comisiones Mixtas. X Leg., núm. 53)



INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO CORRESPONDIENTE A LA GESTIÓN REALIZADA DURANTE EL AÑO 2012.

La señora DEFENSORA DEL PUEBLO (Becerril Bustamante): Muchas gracias, señor presidente.

Señores diputados, señores senadores. Señor presidente, le agradezco la convocatoria de esta Comisión, a usted como presidente y a la Mesa. Teníamos mucho interés desde la institución en presentar el informe referente al año 2012 lo antes posible, con el tiempo justo de cerrar su edición y la presentación, para poder tener una información lo más precisa y más ajustada a todo lo acaecido en esta institución a lo largo del año 2012. Se ha hecho un pequeño esfuerzo en la institución para que esto estuviera concluido y por eso lo hemos presentado hace dos semanas aquí ante el presidente del Congreso y luego ante el del Senado.

Como recuerdan sus señorías, a finales del mes de julio, el día 23, tomé posesión como defensora, elegida por las Cortes Generales y días después tomaron también posesión del cargo tras su elección el adjunto primero, señor Fernández Marugán, que nos acompaña aquí y doña Concepción Ferrer, que también está aquí con nosotros esta mañana. Hemos apreciado altamente el trabajo de nuestros predecesores en el cargo, los defensores anteriores y en algunos aspectos hemos continuado con su labor. Como es natural hemos introducido algunos cambios y modificaciones en la redacción de este informe, y creemos que está más claro, también a raíz de lo que nos sugirieron sus señorías en mi comparecencia anterior. Hemos hecho unos gráficos y hemos introducido unas explicaciones que me parece están más claros que los de años anteriores. En la institución hemos procurado acelerar la respuesta a las quejas y a las demandas de los ciudadanos. La informática nos permite avanzar día a día a todos y responder con la mayor inmediatez posible, sin perjuicio de la calidad y de la profundidad de la respuesta, que es interesante para el conocimiento de las personas que se dirigen al Defensor.

Este año hemos realizado un primer volumen, que es el que tienen sus señorías aquí, que es un resumen informativo —algo más que un resumen, pero se puede calificar como resumen— de todo lo sucedido y de toda la actividad, de las quejas, de las solicitudes de información, de los requerimientos, de los recursos de inconstitucionalidad. Luego hay un segundo volumen enorme que se entregará aquí en las Cortes Generales con todos los expedientes, con toda la documentación y que estará a disposición de todos los ciudadanos en la página web. Este segundo volumen por razones de economía, no se edita sino que se pone en la página web para que puedan consultarlo las personas que así lo deseen.

Nosotros hemos dado a lo largo de estos meses una especial relevancia a las recomendaciones que se hacen desde la institución. Pensamos que la institución no es solo una ins-

titución que recibe quejas, sino que es una institución que tiene una capacidad de instar a las administraciones a rectificar, a cambiar, a mejorar y a realizar acciones que nos solicitan los ciudadanos. Le damos importancia a esas solicitudes que hacemos a las distintas administraciones y a las recomendaciones. Nos hemos esmerado, así como todas las personas que trabajan en la institución, en estas recomendaciones que son muy numerosas; son 548 recomendaciones y sugerencias las realizadas a todas las administraciones del Estado.

El presupuesto del año 2012 se redujo ya a partir del mes de julio. El presupuesto de la institución venía reduciéndose —esta es la verdad— desde finales de 2009 de manera moderada, pero ya en el mes de julio hicimos una modificación del presupuesto, que se redujo en un 4,5%, sin perjuicio creemos —desde luego yo lo creo— de la calidad del servicio que debemos prestar, porque lo que ha ocurrido es que se han eliminado gastos que no eran imprescindibles como gastos de dietas, coches, viajes que había que racionalizar un poco, como nos pasa a todas las administraciones, y otros gastos más no imprescindibles para el desarrollo del trabajo. Por tanto, el presupuesto se ha quedado en un poco más de 14 millones de euros y el presupuesto para el año 2013 también se ha reducido en un 3,5%.

En este informe que tienen ustedes —del que voy a dar cuenta ahora de manera también resumida porque sería muy prolijo dar todos los datos pero luego contestó [sic] con muchísimo gusto, además esa es mi obligación, a lo que ustedes me puedan preguntar sobre este informe—, en estas consideraciones generales que estoy haciendo antes de entrar en las quejas y en las solicitudes, una por una o por grupos, quería decirles que a lo largo de este año, como ustedes conocen muy bien, no es nada nuevo para sus señorías, hemos dedicado un especial interés a algunos asuntos de carácter económico por la crisis general y por las dificultades que muchas familias españolas que han atravesado y están atravesando como consecuencia de eliminación o supresión total o parcial de servicios sociales y asistenciales con los que nos habíamos familiarizado todos años atrás o un tiempo atrás. La Ley de Estabilidad Presupuestaria ha conducido a las administraciones públicas a recortes y estos recortes los han notado los ciudadanos y los hemos notado también en el volumen de quejas y peticiones que se nos hacen a la institución. Hemos dedicado un especial interés —hablaré luego con un poquito más de detalle, ahora solo lo enuncio— a dos grandes temas de carácter económico, que son las participaciones preferentes, productos financieros y los lanzamientos que [ha] habido de personas que no han podido a lo largo del año 2012 hacer frente a los pagos obligados contraídos por sus hipotecas con entidades bancarias. A estas dos cuestiones les hemos dedicado especial atención, afán, interés y se lo vamos a seguir prestando.

En cuanto a las entidades financieras, tenemos ya prácticamente finalizado el último documento sobre participaciones preferentes. Les adelanto que nosotros los hemos considerado unos productos financieros censurables, con una actitud por parte de las entidades emisoras de estos productos altamente censurables. No han informado suficientemente a los ahorradores y adquirentes de estos productos de la complejidad y del alto riesgo que podían tener, riesgo que, sin embargo, fue advertido por el Banco de España en varias comunicaciones y por la propia Comisión Nacional del Mercado de Valores. Si bien tenemos que decir que las advertencias, tanto del Banco como de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, no han sido suficientes, sobre todo para que las entidades bancarias modificaran sus posiciones y procedieran a una información totalmente transparente a la hora de vender sus productos. Es verdad que el Banco de España y la comisión hicieron las recomendaciones, las evalua-

ciones, pero no dieron los efectos necesarios. Eso lo hemos visto a lo largo de los estudios que hemos hecho y de las reuniones que hemos tenido con colectivos afectados. Reitero que son unos productos financieros altamente complejos, que no suelen ser para minoristas, que no son aconsejables para personas que no tengan una elevada información financiera y que debían haber sido explicados de otro modo por las entidades financieras. Volveré luego a algunos aspectos de esto a lo largo del informe.

En relación con los lanzamientos por impago en las viviendas —también vamos a volver sobre esta materia—, la institución ha hecho varias recomendaciones que se han hecho llegar a esta Comisión, al Gobierno y a la Vicepresidencia del Gobierno. Nos alegramos de que se haya constituido un grupo de trabajo para elaborar una proposición de ley en esta materia. Nos alegramos mucho. Esperamos que este grupo de trabajo dé sus frutos próximamente, lo antes posible, porque sabemos —nos hacen llegar así las preocupaciones— que hay cientos y cientos de familias que están muy preocupadas, y con muchos motivos, por su futuro y el futuro de sus viviendas.

Las entidades financieras que han suscrito o vendido hipotecas a familias que en este momento no pueden hacer frente a esos pagos, deberían negociar una por una con las familias y con las personas afectadas y tratar de buscar una solución. En nuestro informe sugerimos una serie de propuestas. Entre otras, nos parece muy importante que se pueda contener y evitar que se disparen de una manera tan desorbitada los intereses de demora cuando no se hace frente al pago contraído; que se revise quiénes son los deudores de buena fe, que se revisen las circunstancias de esa familia, las circunstancias últimas que les han podido acaecer, y que se tenga en cuenta la viabilidad o no de la dación en pago. Eso lo dejamos a la consideración de este grupo de trabajo en el Parlamento. Ya he indicado que la dación en pago tiene unas ventajas, entre comillas, si se cancela una deuda, pero desde mi punto de vista puede tener unas consecuencias muy dramáticas también, y es que uno se queda sin el mayor bien material que posee, que es la vivienda. Si uno se queda sin ese bien, pasan a hacerse cargo de esa familia los servicios sociales de la comunidad o Cáritas. La pérdida de la propiedad de la vivienda es una pérdida enorme para una familia desde el punto de vista material, de su estado de ánimo, y de lo que la reunión familiar en esa vivienda puede proporcionar. Si a uno le quitan esa vivienda se queda absolutamente desasistido y me atrevo a decir que con peligro de desestructuración familiar y otros problemas más. Vamos a hacer esa aportación que decía con todas las sugerencias estudiadas tras escuchar a colectivos y a personas expertas a las que hemos convocado a la institución, cuyos nombres aparecen en los informes, que generosamente nos han informado y nos han dado opiniones acerca de estas materias, tanto sobre la cuestión anterior que he mencionado, participaciones preferentes, como sobre los desahucios y las actuaciones de las distintas entidades financieras. Hemos convocado a expertos y todas las personas nos han dado su opinión de manera absolutamente desinteresada, desde catedráticos de economía al secretario general de Cáritas, por ejemplo.

Una materia que ha tenido una consideración importante por nuestra parte a lo largo de este año ha sido los asuntos relacionados con las reuniones, porque muchas veces no ha habido ni siquiera quejas, de personas y grupos afectados por terrorismo. El anuncio por parte de la banda terrorista ETA de octubre de 2011 del abandono de la lucha armada no nos ha hecho abandonar, dejar, olvidar ni marginar a las personas y colectivos afectados por el terrorismo. Escuchábamos ayer, aniversario del 11-M, a algunas víctimas decir que se sentían

abandonadas. Por nuestra parte, no. Vamos a seguir hablando con ellas, vamos a seguir manteniendo reuniones, escuchando sus quejas, sus problemas y sus dificultades. Las entendemos muy bien y sabemos que no podemos más que ayudarles a continuar su vida, a que los más jóvenes tengan una vida tranquila, que encuentren un lugar, que no estén traumatizados para siempre por lo que a ellos o a sus familiares directos les haya ocurrido y que puedan seguir adelante y salir adelante. Es a lo que aspiramos, y les queremos hacer llegar siempre nuestra disposición a ayudarles y a transmitir a las instituciones sus necesidades y sus problemas, dado que es la única manera en que podemos atenderles, porque han dado tanto que todo cuanto podamos darles nosotros es poco comparándolo con lo que ellos han entregado.

En este campo de atención a las víctimas hemos hecho recomendaciones al Ministerio de Justicia, que luego mencionaré para que dé facilidades a los familiares y víctimas para que sepan en qué situación procesal está el asunto que a ellos ocupa y preocupa, de manera que no tengan que acercarse a la audiencia ni al ministerio para saber determinadas circunstancias, sino que lo puedan tener —así lo tienen ya— en una página web que ha puesto el ministerio a su disposición.

En relación con los informes que se han hecho a lo largo de 2012 en la institución, a nuestro juicio destaca el de deudores hipotecarios, como he mencionado, el informe relacionado directamente con el catastro y el informe sobre la trata de seres humanos en España, informe que ha tenido interés para distintas administraciones, para la Fiscalía General del Estado, para el Cuerpo Nacional de Policía y para las distintas Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. Ha sido bien recibido. Se hizo en colaboración con ellos y escuchándoles en muchas ocasiones. En general, nuestras recomendaciones y llamadas de atención han sido bien recibidas.

Una de las funciones más importantes que tiene la institución es la de velar por los derechos humanos. Es una de las funciones principales de la institución. En diciembre de 2012 se renovó la acreditación de Naciones Unidas hacia la institución como Alto Comisionado para la Defensa de los Derechos Humanos. Desde la institución se da mucha importancia a esta materia y estamos muy atentos a todo lo que pueda suceder. Visitamos con asiduidad centros penitenciarios, centros de internamiento y se hacen recomendaciones y sugerencias a los cuerpos de seguridad, se valoran distintas circunstancias de presos o de personas privadas de libertad, y creemos que nuestras recomendaciones son bien aceptadas en general por los funcionarios y por las personas que están al frente de estas instituciones penitenciarias o centros de internamiento. Son bien recibidas, son aceptadas y ya hay una doctrina —podríamos decir, entre comillas— de la institución sobre esta materia porque le damos enorme importancia. Las visitas a estos centros penitenciarios y de otro tipo son constantes. La semana pasada visité un centro de internamiento de extranjeros en Valencia; el señor Fernández Marugán, que está a mi derecha, ha visitado recientemente Ceuta y también he visitado Melilla recientemente. Es una labor constante por parte de la institución visitar los centros de internamiento o los centros penitenciarios, la mayoría de las veces acompañados por profesionales expertos en distintos campos: médicos, psicólogos..., en función de los centros que se visitan.

En términos generales, la respuesta de las instituciones —ya me he referido a ello— son buenas y aceptan nuestras recomendaciones en una proporción muy elevada. En esta docu-

mentación decimos que se aceptan aproximadamente un 70% de nuestras recomendaciones. Hay algunas instituciones —son pocas— que no responden a los requerimientos de información que les hacemos y, como ya anuncié en la anterior intervención aquí, transcurrido un tiempo prudencial lo ponemos en conocimiento de la fiscalía para que actúe de la manera que estime más conveniente porque es una obligación de todas las administraciones responder. Les hacemos saber que no es algo caprichoso por nuestra parte, que detrás de esa solicitud de información o de esa queja hay un ciudadano que nos la plantea, que nos la pide, y por eso actuamos. No es porque a nosotros nos guste pedir, sino porque hay alguien o algo que nos mueve a solicitar esa información. En el año 2012 son veintidós las administraciones que podemos considerar administraciones, entre comillas, entorpecedoras. No son muchas, porque solo en ayuntamientos tenemos más de ocho mil, por tanto, tener veintidós administraciones que no responden no es grave, pero siempre hay detrás un ciudadano o una ciudadana que está pidiendo una explicación.

Señorías, como saben ustedes por sus obligaciones parlamentarias, la llamada por algunos autores contemporáneos cultura de la queja es una cultura ampliamente extendida, sobre todo en las democracias porque es donde esa queja tiene una vía, tiene un camino y tiene una respuesta. Pero no es algo nuevo, viene de la antigüedad. Yo veía hace algún tiempo en Madrid *La vida es sueño* y me sorprendió las innumerables veces que se hace referencia a las quejas. En una de ellas le dice Clotaldo a Clarín: «Tu queja está bien fundada; yo atenderé tu queja». En muchos pasajes de la obra se habla de la queja. Me sorprendió lo que un autor contemporáneo también decía sobre las quejas en la antigüedad. En el Antiguo Testamento lo que hace el paciente Job es una queja, una gran queja, si bien su fe le mueve a la humildad y a la aceptación, pero todas sus expresiones son una queja de los males que le suceden y le acaecen. Esta cultura de la queja, que tiene sus razones para existir en una democracia, no puede hacernos olvidar nuestras obligaciones y nuestros deberes. Todos tenemos que ser conscientes de nuestras responsabilidades y desde luego la institución lo es. Nosotros queremos ser, mantenernos y conservarnos como una institución ejemplar al servicio de todos y velar por el buen funcionamiento de la democracia, de esta democracia que entre todos los españoles fuimos y fueron capaces de asentar a lo largo de los años setenta, que no podemos malgastar ni dilapidar y que pasa por unos momentos difíciles de desconfianza hacia algunas instituciones. Pero estoy segura de que seremos capaces, en ello debemos afanarnos, de recuperar esa esperanza y confianza en las instituciones que son los pilares de nuestra democracia y de nuestro Estado democrático, social y de derecho.

Voy a darles algunos datos de los asuntos más importantes y luego escucho sus comentarios y contesto a sus preguntas. Dije que habían sido 548 las recomendaciones y sugerencias del año 2012. Han sido 371 las investigaciones de oficio iniciadas porque hemos visto algún problema y ha habido un gran número de personas que han solicitado interposición de recursos de [in]constitucionalidad, sobre todo por funcionarios de las distintas administraciones públicas. Han sido 246.000 personas las que han manifestado su deseo de que se recurriera la ley que afectaba a los funcionarios al eliminarles una paga extraordinaria. Las leyes que han planteado mayores solicitudes de recurso y quejas han sido la Ley de Estabilidad Presupuestaria y la eliminación de la paga extra, como acabo de decir. Nosotros recomendamos el abono parcial de la paga, recomendación que no fue atendida. Esa es la verdad y así debe quedar. También hemos recibido muchas solicitudes para presentar recursos de inconstitucionalidad por la reforma sanitaria, en aspectos relacionados con la existencia a inmigrantes no regulares,

el transporte sanitario y el copago farmacéutico. La reforma laboral por el Congreso de los Diputados, también al inicio del año 2012, fue objeto de diversas solicitudes de recursos. Entre 2012 y 2013 ha habido también muchas solicitudes para presentar recurso de inconstitucionalidad a la Ley de Tasas Judiciales. Me referiré más adelante a ellas si da lugar. Por mediación de la institución, se ha llegado a una modificación de esta ley, a nuestro juicio sustancial, de la cuantía de las tasas variables. El decreto viene a esta Cámara esta semana, así que sus señorías tendrán ocasión de estudiarlo pero, a nuestro juicio, la modificación ha sido importante. Se ha dicho en algún lugar que no suponía más que un 5% menos de ingresos para la Administración y nuestra estimación no es esa; eso será en la parte de las tasas fijas, porque en la variable, que es en la que hemos conseguido una modificación sustancial —lo tengo aquí, si quieren le doy los datos a sus señorías—, creemos que es alrededor de un 80% lo que se ha modificado a la baja esas tasas, que podían llegar a 10.000 euros con relativa facilidad y que en ningún caso pueden pasar ahora de 2.000 euros. Además, también se ha conseguido que, aunque la Ley de Justicia Gratuita no entrará en vigor hasta dentro de unos cuantos meses, los aspectos más esenciales vengan en ese decreto y así, la asistencia gratuita a unos colectivos amplios de personas y entidades que no pueden hacer frente a pagos por la justicia, entre en vigor con carácter inmediato. Es prolija la documentación y los números, pero los tengo aquí y se los puedo pasar a sus señorías con toda facilidad si lo necesitan.

En materia de seguridad ciudadana, las quejas que hemos recibido, aparte de las de justicia, están relacionadas con supuestos excesos de actuaciones policiales en determinadas circunstancias y momentos, y hemos hecho unas cuantas recomendaciones en esta materia a las administraciones que tienen cuerpos de seguridad bajo su mando. Les hemos pedido algo que nos hacen llegar los ciudadanos, que es la facilidad en la identificación de los policías, así de claro, que sea más fácil identificar a un policía en determinadas circunstancias. Nos ha parecido bastante razonable. El Ministerio del Interior ha dicho que sí, que va a proceder a facilitar esa información al ciudadano que lo requiera en cualquier momento. En relación con la violencia de género, no les voy a dar ninguna lección a sus señorías porque tratan con frecuencia esta materia, pero nos sigue preocupando el alto número de delitos de violencia de género. Hemos hecho llegar a la policía que evalúe la situación de posible riesgo de mujeres maltratadas, que no se pare solamente en atender a esas mujeres y en llevarlas de la mano ante la justicia, sino que además se haga algo más, una valoración del riesgo futuro en el que pueden estar inmersas estas personas. Ya he hablado de las víctimas del terrorismo y, también, en materia de justicia de la Ley de Tasas. Termino este capítulo de justicia y seguridad comentando dos cosas sobre las sugerencias aceptadas por el Ministerio de Justicia en materia de la próxima reforma del Código Penal. Hemos insistido en que se lleve al Código Penal el delito de malversación de caudales públicos aun cuando no haya ánimo de lucro. En este momento es ejemplarizante, y la falsedad contable de los presupuestos de las administraciones. Todas las inversiones y pagos pendientes deben estar absolutamente contabilizados en distintos los presupuestos de todas las administraciones.

En relación con la igualdad de trato e inmigraciones, capítulo también importante en la institución, hay numerosas solicitudes de autorización de residencia por arraigo, solicitudes de renovación para residentes de larga duración. Nos preocupan las denegaciones de visados sin suficiente motivación. Es verdad que las oficinas de extranjería tienen unos recursos humanos y materiales enormemente ajustados en este momento. Ya me he referido brevemente a los centros de estancia temporal pero, como decía, los visitamos de forma permanente.

Están en general —se hace mención detalladamente en el informe— bien atendidos, están atendidos por muy buenos profesionales, pero alguno de ellos está abarrotado de gente, por ejemplo, el centro de Melilla. Es difícil mantener un centro en buenas condiciones cuando hay una altísima ocupación. En Ceuta sucede lo mismo. Hemos insistido constantemente en que había que cerrar un centro de internamiento en Málaga porque no reunía condiciones, y se ha conseguido su cierre y la apertura de uno nuevo. Estos centros de internamiento, en sus distintas vertientes, necesitan una permanente puesta al día y mantenimiento porque su uso es muy intenso. Igualmente hemos solicitado a las distintas administraciones que se flexibilicen los requisitos económicos para la entrada de extranjeros familiares de ciudadanos españoles y comunitarios, y ha sido aceptado por la Comisaría General de Extranjería y Fronteras. He mencionado antes de pasada —voy a dar algún dato nada más— nuestra actuación en calidad de mecanismo nacional de prevención de la tortura. Se han llevado a cabo, a lo largo del año 2012, 52 visitas, que han dado lugar a 118 recomendaciones, 80 sugerencias y 8 recordatorios de deberes legales. Además de las visitas habituales y casi rutinarias de las cárceles y otros centros de privación de libertad, estas 52 visitas se han hecho específicamente en calidad de Alto Comisionado para la Defensa de los Derechos Humanos y mecanismo nacional de prevención de la tortura. En cuanto al área de economía y hacienda he mencionado ya los problemas que tienen cientos de familias con entidades bancarias y con procedimientos de ejecución hipotecaria, y sobre los deudores hipotecarios —campo en el que están trabajando las Cortes Generales— nosotros instamos a una modificación de la legislación civil e hipotecaria, de la Ley Hipotecaria; a una nueva regulación de la insolvencia personal y familiar, porque las circunstancias en las últimas décadas han cambiado enormemente, y a una supervisión eficaz de las prácticas bancarias sobre préstamos hipotecarios —he hablado antes de los intereses de demora y otros aspectos—.

En relación con las participaciones preferentes —ya me he referido a ellas— nosotros pedimos que en las entidades intervenidas se estudie caso por caso y situación familiar o personal una por una. Nos alegramos de que se haya resuelto la existencia de una comisión presidida por la presidenta de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, con asistencia del Banco de España, y con asistencia de una representación de consumidores para hacer este análisis. Nos alegramos de ello y confiamos en que se pueda ir resolviendo de la mejor manera posible la situación de las familias y de los ahorradores que han confiado en la entidad bancaria, aunque y esta entidad ha actuado de manera absolutamente improcedente, antes decía altamente censurable sí. Altamente censurable porque han vendido un producto de alto riesgo a personas que no lo podían entender, que no lo deseaban, que querían algo muy contrario, y que pensaban además que estaban depositando sus ahorros en un producto sencillo, que podían retirar en cualquier momento y que les garantizaba una rentabilidad suficiente. Y no les han explicado la complejidad de ese producto y sus múltiples riesgos, hasta el punto de que la propia Comisión Nacional del Mercado de Valores dice en uno de sus últimos —de hace ya algún tiempo— requerimientos a las entidades bancarias que para vender estos productos tienen que formularle dos tests al ahorrador o persona que desea el producto: un test de idoneidad y un test de conveniencia. No hace falta que se lo explique a ustedes que lo entienden perfectamente, hasta tal punto era necesario cerciorarse de lo que se estaba adquiriendo y por parte del vendedor de lo que se estaba vendiendo.

Sobre los asuntos de sanidad y política social —lo he dicho al inicio— la reducción de prestaciones se ha hecho notar mucho; son muchas las personas que se dirigen a nosotros

con sus quejas y que nos han solicitado la presentación de recurso de inconstitucionalidad. En esta materia quiero decirles que hace muy poco tiempo hemos hecho una recomendación que puede ser de interés para sus señorías. Decíamos al Gobierno de la nación que, con ocasión de la liquidación del Fondo de liquidación autonómica, FLA, y la liquidación también del famoso Fondo de pago a proveedores, se instara a los ayuntamientos y comunidades autónomas a que para gastar el remanente de esos fondos se diera prioridad al gasto social. Esta es la recomendación que hemos efectuado y que también está a disposición. Dice así: Para el pago a proveedores de las entidades locales y comunidades autónomas se dé prioridad a la satisfacción de los compromisos adquiridos en el ámbito social. Se explica por qué y cómo creemos que debe hacerse. ¿Cuál es el motivo —que también entenderán sus señorías—? Nos están llegando amenazas de cierre de centros que nos parecen básicos para la asistencia social, centros de menores, centros de mayores, por impago de facturas de otros organismos, y nos podemos encontrar con un grave problema de personas muy desatendidas o de grupos de personas en situación vulnerable. Por eso le decimos a las administraciones públicas que con este fondo que se les liquida pongan el gasto social —que se va detallando— como prioridad porque si no van a cerrarse centros por impago de facturas.

En materia de pensiones también hemos hecho una recomendación, pero lo voy a dejar para terminar, y así no confundir las actuaciones de un área con otra. Termino esta área de sanidad y política social con lo que acabo de enunciarles de esta recomendación como consecuencia de reducciones presupuestarias que han preocupado altamente a los ciudadanos.

En materia de vivienda, además de las preocupaciones por los lanzamientos —conocidos por todos como desahucios— les diré que hemos terminado un informe interesante —que podrá estar próximamente en manos de sus señorías, porque hoy estaba en la imprenta de la institución— sobre viviendas vacías, y tengo el resumen. Nos ha preocupado a raíz de la situación económica la demanda de muchas personas de una vivienda. Así, la institución desde hace algo más de un año ha estado haciendo y ha terminado ya un informe sobre viviendas de promoción pública vacías que estarían en situación de ser puestas a disposición de personas y de familias. Los datos por los que nos hemos interesado han sido los datos de las comunidades autónomas y de diez grandes municipios; podrían haber sido muchos más, pero el informe no hubiera acabado nunca. Hemos escogido diez grandes municipios y todas las comunidades autónomas.

La primera conclusión que arroja el resultado es que el régimen de las viviendas denominadas públicas es muy variado en función de la comunidad autónoma, y que el control de esas viviendas también es muy diverso y es muy variado; varias administraciones nos dicen que no están en condiciones de responder a todas las preguntas, que no tienen los datos suficientemente puestos al día o que no disponen de ellos; no hay un denominador común con un registro que tenga elementos parcialmente en común de todas las administraciones autonómicas y grandes municipios con el número de viviendas que hay, qué tipo de protección tienen, dónde están, en qué estado se encuentran. Es absolutamente imposible, dicho esto con la mejor voluntad por parte de las administraciones de comunidades autónomas y ayuntamientos. A raíz de esta información hacemos una estimación de que hay más de 250.000 viviendas de comunidades autónomas con algún tipo de protección —promoción pública o promoción privada con protección—, sin entrar en los ayuntamientos. De ellas 13.500 están vacías. Tenemos constancia porque tienen constancia las comunidades autónomas, pero no son cifras

absolutamente cerradas, sino estimaciones, porque las propias comunidades nos expresan su dificultad para hacer esta valoración.

Con relación a los ayuntamientos de estas diez grandes ciudades deducimos que hay 427 viviendas de protección pública vacías y disponibles en este momento. Podríamos haber seguido y haber hecho la valoración hasta en treinta ayuntamientos, pero hubiera sido interminable, aunque tendríamos una apreciación más precisa. Hay un alto número de viviendas vacías que con el consiguiente registro, seguimiento y renovación, si hace falta, más alguna de las medidas que aquí proponemos, deberían ser puestas en régimen de alquiler a disposición de familias que no puedan acceder hoy al mercado libre. Esto lo explicamos en el informe. Las recomendaciones que hacemos versan sobre los registros y su mejora, que contengan algunos elementos en común para poder hacer apreciaciones de carácter general, inspecciones sobre esas viviendas, y recalificación de viviendas públicas para venta que no se están vendiendo y que, tras hablar con promotores, consideramos que en determinadas circunstancias, que aquí se explican, deberían ser objeto de una recalificación para poder ponerlas en el mercado en alquiler a unos costes moderados, en función de las circunstancias.

De acuerdo con lo elaborado en la institución y la información que nos han proporcionado personas que conocen estas materias a las que nos hemos dirigido, hacemos una estimación sobre cómo se podrían poner estas viviendas en alquiler, con qué criterios, y los criterios que enunciamos son que se pongan en alquiler con un precio relacionado con los precios del Sareb —son fundamentales los precios que el Sareb va a dar a sus viviendas en los próximos meses—, y que en ningún caso sea superior al 3% del precio del Sareb, que ese precio esté entre el 2 y el 4% del coste de amortización del promotor, y que en ningún caso supere el 30% de los ingresos de la unidad familiar. Estos son algunos de los criterios que damos sobre la manera en que sería conveniente que el parque de viviendas vacías se pusiera en alquiler. En honor a la verdad debo decir que hay alguna comunidad autónoma, por ejemplo, Navarra, que apenas tiene viviendas vacías en este momento y tiene unos datos muy precisos, por lo que ha podido contestar a toda la información de forma exhaustiva. Sin embargo hay otras comunidades autónomas que nos manifiestan que materialmente no pueden, que no tienen los datos, que no tienen las inspecciones, que los registros están antiguos, y que necesitarían mucho más tiempo. Esto demuestra cómo deberíamos actuar e instar a que otras administraciones actuaran en esta materia para no tener viviendas de carácter público vacías más que el tiempo imprescindible en pasarlas de una familia a otra por las razones que hubiere, pero no por dejadez o falta de información de las administraciones, o por falta de demandantes, porque el número de solicitantes de vivienda pública estimamos que asciende a 332.529 personas. Hemos podido llegar a concretar esta cifra, pero es posible que falte alguna persona más.

En materia de empleo público las quejas, como ya he enunciado, han sido que ha habido más de 200.000 personas que nos pidieron el abono de la paga extra devengada a todos los funcionarios públicos, con fecha 14 de julio. Así lo demandamos y presentamos ante el Gobierno, pero no nos aceptaron esa recomendación.

En materia de educación, conocen ustedes los problemas. Es la adjunta segunda, doña Concepción Ferrer, la persona que lleva esta materia. En este momento su área está trabajando sobre la utilización y reutilización posible de libros de texto. Esta es una materia interesante en la que seguramente sus señorías tienen alguna opinión fundamentada que sería importante conocer. Los problemas que se plantean en el campo de la educación están

relacionados también con el transporte escolar, con un tiempo excesivo en la sustitución de profesores, y en algo que me llama mucho la atención; las instalaciones provisionales, los barracones para centros escolares que hay en algunas comunidades autónomas, por ejemplo, en Andalucía. Me llama la atención porque es una materia fundamental y previsible, ya que se puede saber con bastante tiempo cuál va a ser el número de escolares, por lo que se pueden hacer las actuaciones a medio y largo plazo, ya que no son sucesos que ocurren de un día para otro. Esta es la situación.

En cuanto a la educación universitaria sigue habiendo una deficiencia que parece absurda; la no coincidencia de los tiempos de solicitud de inscripción en las distintas universidades, de manera que si un alumno hace una solicitud de una primera inscripción y no es aceptado, se le pasa el plazo para hacer una segunda solicitud en otra universidad, porque no coinciden los plazos. En esto habría que poner un poco de orden y concierto para que se pueda solicitar la inscripción en un[a] universidad con una cierta seguridad de que, si se pasa el plazo o deniegan esa solicitud, se puede acudir todavía a otra comunidad autónoma, porque hay un segundo plazo, y que no se encuentren con las puertas cerradas. Son cosas difíciles de explicar.

En materia de urbanismo —no quiero alargarme, estoy ya acabando— tengo que decir que nuestras relaciones con la Federación Española de Municipios y Provincias son buenas. Les hacemos llegar quejas y demandas constantemente en materia de ruido, de control medioambiental no suficientemente seguido por parte de muchos ayuntamientos, y en una materia de difícil resolución que son aquellas urbanizaciones o grupos de viviendas iniciadas, paralizadas, y no atendidas por parte del municipio, porque la obra no ha concluido, el promotor está en circunstancias económicas difíciles o con un concurso de acreedores, y sin embargo hay ciudadanos viviendo en esa urbanización que se encuentran con que tienen la mitad, un tercio o prácticamente ninguno de los servicios de los que creían que iban a disfrutar y por los que han pagado. También hacemos algunas consideraciones en esta materia y se las hemos hecho a la federación para que las transmita a todos los municipios y la verdad es que nuestras aportaciones y recomendaciones han sido bien recibidas.

Estas son, señorías, las líneas generales, pero llevo ya una hora y no puedo abusar de su paciencia. Podríamos extendernos, pero creo que no es procedente. Si el presidente así lo estima y está así en el Reglamento, después contesto encantada a las peticiones de información que me puedan hacer sus señorías, y les daré los documentos oportunos, ahora o cuando lo consideren conveniente.

Gracias, señoras y señores, por su atención.

El señor **PRESIDENTE**: Antes de empezar la sesión la Defensora ha entregado a la Presidencia una serie de copias del resumen que ha informado. Las tienen los señores comisionados en la mesa a su disposición, que como ha dicho la Defensora es un resumen del informe.

Pasamos al turno de fijación de posiciones, con intervenciones de menor a mayor, y recuerdo a los señores comisionados que el tiempo máximo es de diez minutos. La Defensora, después de un breve receso, contestará a las intervenciones de los señores comisionados. La primera intervención corresponde al portavoz del Grupo Parlamentario de Unión Progreso y Democracia, señor Martínez Gorriarán.

El señor **MARTÍNEZ GORRIARÁN**: He llegado tarde porque estaba en la Junta de Portavoces del Congreso, así que le pido disculpas a la señora Defensora del Pueblo porque me he perdido gran parte de su intervención.

Quería hacer un comentario y una pregunta, para que luego ella, si tiene la amabilidad, pueda contestarme. Por una parte, las reclamaciones o peticiones que está recibiendo son, como no puede ser de otra manera, de asuntos de máxima actualidad social, como los que tienen que ver con vivienda, educación, con los recortes de las pagas extras a los funcionarios, etcétera. Muchas de las recomendaciones que hace coinciden con bastantes de las propuestas e iniciativas legislativas que hacemos algunos grupos parlamentarios, entre ellos el mío. No voy a detallar las coincidencias o las separaciones, pero si revisamos las numerosas en materia de vivienda, por hablar de un caso particularmente sensible en estos momentos, es decir, las que tienen que ver con el mercado hipotecario, muchas de ellas ya están recogidas o han sido recogidos hace ya años en propuestas de algunos grupos parlamentarios, por ejemplo, en lo que se refiere a los intereses abusivos de demora, a la supervisión de las instituciones de los reguladores, como, por ejemplo, el Banco de España. Mi reflexión va por ahí.

En una democracia avanzada su institución es muy importante, porque es uno de los contrapesos que existen dentro de las instituciones del Estado para permitir un mayor control, delegado por los ciudadanos, sobre la actuación de estas instituciones. En ese sentido su institución tiene importancia, sobre todo en algunos países de larga trayectoria democrática, mayor que la nuestra, donde es una institución muy respetada y muy importante. Mi pregunta tenía que ver con esta reflexión, y es si usted cree que las recomendaciones que ustedes hacen en su institución son efectivas, es decir, si están ustedes satisfechos de esa relación con el Gobierno, con el Parlamento o con otras instituciones importantes del Estado, y si considera que en este sentido la institución del Defensor del Pueblo está desarrollando todo el papel constitucional que tiene, o si por el contrario encuentran cierta pasividad o cierta resistencia. Uno ve, por ejemplo, que en el campo hipotecario, como decía al principio, ustedes hacen una serie de recomendaciones, que son coincidentes, en casos de detalle incluso, con propuestas que hemos hecho algunos grupos parlamentarios, que luego como es natural en el juego parlamentario han sido rechazadas por la mayoría, no deja de ser paradójico —no digo que el Defensor del Pueblo tenga en este sentido un papel mayor que el Parlamento— que tenga tan poca influencia sobre la actitud del Gobierno de turno, que hagan recomendaciones y otros hagamos propuestas que al final se acaban perdiendo, y que luego se convierten en urgentísimas, como está ocurriendo con los cambios de regulación que está exigiendo a gritos el mercado hipotecario en España. Esa es justamente la reflexión que yo le pedía. ¿Usted cree que la institución del Defensor del Pueblo está consiguiendo en los momentos actuales el papel que tiene que tener constitucionalmente de contrapeso a los poderes públicos, para garantizar un mayor y más exigente cumplimiento de los derechos ciudadanos?

Es evidente que hay un enorme malestar social con las instituciones en España, y que estamos atravesando una grave crisis política, que tiene mucho que ver con dos cosas. Por una parte, con la indignación que despiertan la corrupción, los recortes sociales ligados a la lucha contra el déficit público, etcétera, pero también con una cierta frustración —no por abstracta menos detectada y cuantificada por las encuestas de opinión, por ejemplo, la última del CIS—, por el mal funcionamiento de las instituciones en España. Hay una percepción social cada vez más extendida de que las instituciones no cumplen con su trabajo, y en este

sentido creo que la suya es particularmente importante. Por ahí va mi reflexión. ¿Cree usted que está cumpliendo con sus labores constitucionales? Si cree que no es así del todo o en parte, ¿tienen ustedes algún tipo de plan, idea o propuesta sobre qué debería hacerse al respecto?

El señor **PRESIDENTE**: Por el Grupo Parlamentario de Entesa del Progrés de Catalunya tiene la palabra el señor Boya Alós.

El señor **BOYA ALÓS**: En primer lugar, quisiera agradecer a la Defensora y a su equipo su presencia aquí así como el informe. Voy a hacer de una forma breve algunos comentarios, atendiendo a que tendremos oportunidad en el Pleno de hacer una intervención más extensa. Quisiera agradecer también la contundencia que ha manifestado la Defensora ante las administraciones que no responden o que no atienden a los requerimientos, porque esta era también una cuestión que ya había surgido en anteriores debates, y parecía que era necesario dar algún paso contundente para exigir a las administraciones que atiendan sus obligaciones.

Quisiera centrarme en algunos aspectos del informe que me parecen sustancialmente importantes. Usted nos ha comentado las recomendaciones sobre la crisis de los deudores hipotecarios, atendiendo sobre todo a que, como dice el informe, el 90% de las deudas de las familias tienen que ver con estos activos inmobiliarios. Es cierto que estamos en un[a] situación excepcional y que ustedes han hecho un trabajo muy oportuno y pertinente, pero les pido de antemano que sigan muy atentos y vigilantes a cómo se van sucediendo los acontecimientos, a qué pasa con el grupo de trabajo, y de qué forma se resuelve finalmente la cuestión legal y los problemas de tantas familias que están en este momento indefensas, y en una situación que realmente es paradójica: tenemos un país —me ha sorprendido mucho esta última parte de su intervención— con miles y miles de pisos vacíos y tenemos miles y miles familias en la calle. Esta es una reflexión que nos tenemos que hacer con toda la contundencia, y ustedes —es una de mis preguntas— deberían reflexionar sobre la cuestión y hacer alguna recomendación clara al Gobierno, porque esto es absolutamente intolerable desde el punto de vista moral y ético. Más allá de la complejidad administrativa e institucional que pueda tener el país, tiene que haber indicaciones muy claras y precisas. No puede haber una familia en la calle y que un piso, que además sea público, esté sin ocupar. Ante los datos que usted nos ha facilitado hoy deben abordar este tema, y por tanto hacer las recomendaciones oportunas al conjunto de administraciones, pero que la urgencia de la cuestión pase por encima de las burocracias.

Por otra parte, el informe sobre trata de seres humanos me parece también oportuno, porque es cierto que las lacras de nuestra sociedad en momentos de crisis tienden a aumentar, a ponerse de relieve, y esta es una de ellas. El informe es muy esclarecedor y apunta algunos temas importantes respecto a las deficiencias de coordinación y a la necesidad de la cooperación internacional sobre este aspecto.

Quiero centrarme también en algunos temas que hacen referencia a la crisis y a las cuestiones que van vinculadas a la austeridad en los servicios públicos. Me parece que hay una recomendación muy seria que ustedes hacen en este caso respecto a la atención que el Sistema Nacional de Salud presta a aquellas personas que han quedado excluidas de la uni-

versalidad de este sistema. Alguna solución debe haber para que puedan tener asistencia y que de alguna forma no queden desamparadas sobre la base de lo que mandata el Decreto 16/2012. No se concreta, pero es otro de los temas que me parece que merece su vigilancia y hay que ver qué alternativas se encuentran para estas personas. Evidentemente la solución era no haberlos dejado fuera y haber redactado ese decreto en otros términos, pero la realidad en este momento es que hay un colectivo importante de personas que no está dentro del sistema sanitario, y por tanto con los problemas que ello conlleva. Suceden cosas similares con el acceso al transporte sanitario en enfermos crónicos que se recogen también perfectamente en el informe, o el acceso a los medicamentos para aquellas personas que en este momento están escogiendo entre meditar o comer. Por tanto me parece que son cuestiones relevantes, y supongo que tendremos oportunidad de hablar de ellas con más detalle.

La lista seguiría con las personas con discapacidad. El impago de las ayudas a las personas y a las entidades, con los graves efectos que ello produce. El tercer sector está sufriendo mucho y yo creo que es un tema —la Defensora se ha referido a ello— que tendríamos que abordar en profundidad. Existe un problema, por ejemplo, con el pago del IVA de estas entidades sin ánimo de lucro que están sujetas a este pago. En Cataluña prácticamente es una cifra que está alrededor de los 200 millones de euros, que en lugar de ser destinados a cumplir con la función social que hacen estas entidades sociales en este momento va a pago de impuestos, y que además estas entidades no pueden cargar sobre nadie porque efectivamente no emiten facturas, no tienen clientes. Por tanto son algunos problemas sobre los que deberemos reflexionar y ver qué soluciones tienen en el conjunto de las administraciones, porque con la que está cayendo cuestiones de este tipo hacen realmente percibir una cierta incapacidad de la Administración para tener constancia y conciencia de los problemas que realmente está sufriendo la sociedad.

Algo similar sucede con la infancia, y voy a acabar aquí porque creo que se me ha acabado el tiempo. Este es uno de los temas graves, quizá el más grave que está generando esta crisis. Es evidente que este problema es fruto del paro que sufren muchas familias, de la incapacidad que existe para trabajar, pero tenemos más de dos millones de niños que están en una situación de pobreza, en cualquiera de sus posibles variables. El informe hace referencia, —y yo creo que es importante que se tenga en cuenta y que ustedes insistan en esta materia—, al Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas, cuando dice que todas las políticas de ajuste tienen que tener precisamente en cuenta los efectos que pueden producir sobre aquellas políticas que tienen que ver con el amparo a aquellos que están más necesitados en nuestra sociedad. Y eso en este momento no es así; estamos continuamente generando decretos con medidas de ahorro que en este momento suman alrededor de un 30% en aquello que afecta a las políticas que deben cubrir a este colectivo, en el caso de la infancia, un 30% en recortes de ayudas sociales y de servicios públicos, que como digo inciden directamente en la paliación de los efectos de la pobreza. Yo creo que tal y como dice el comité, con mucha lógica y mucha razón, deberíamos decirle en este caso a las administraciones que deben tener en cuenta que no pueden adoptar medidas que dejen desprotegida especialmente a la infancia delante de la pobreza; insisto en que esto está ocurriendo de una forma continuada.

Yo acabo aquí, señor presidente. Déjeme que le haga un comentario respecto a la queja, porque es cierto que en esta Comisión es un tema recurrente. Dijo Jean de La Fontaine que

el dolor es siempre menos fuerte que la queja. Yo creo que si La Fontaine en ese momento tuviera que reescribir su frase en los tiempos que corren cambiaría su definición, porque mucho me temo que con la que está cayendo la queja es todavía tenue.

El señor **PRESIDENTE**: Por el Grupo Parlamentario de La Izquierda Plural tiene la palabra la señora García Álvarez.

La señora **GARCÍA ÁLVAREZ**: Señora Defensora del Pueblo, usted sabe —esté en su despacho o esté de visita por los diferentes lugares que ha mencionado—, que estamos en estos momentos sufriendo una sociedad tremenda convulsa. A lo largo del informe que nos trae usted menciona que la situación de crisis lleva a la asunción de determinadas políticas, que revierten de una manera u otra negativamente sobre la ciudadanía, y que en esa reversión negativa lógicamente la ciudadanía se queja y demanda; es lógico, señora Becerril, y yo creo que usted lo reconoce y nosotros así también se lo reconocemos.

Usted ha empezado hablándonos de dos grandes problemas que en este momento acucian a la sociedad. Uno es el tema de las preferentes que preocupa a una gran parte de ciudadanos y ciudadanas y compartimos con usted que desde luego ha sido un engaño financiero, dicho llanamente y en lenguaje que todo el mundo entiende. Un engaño financiero que, además, ha ido a revertir sobre las personas más débiles, y que por tanto menos conocimiento tienen —por eso es un engaño— sobre cuáles son las situaciones financieras o cómo trabajar con ellas. Lo que no sabemos, señora Becerril —a mí me gustaría que usted si es posible me lo contestara—, es qué le responden las administraciones al respecto, porque lo que usted le pueda contar a los ciudadanos y a las ciudadanas afectados por el tema igual también va en la misma dirección de lo que podemos decirles nosotros y nosotras. Quizá ahí esté el problema: en qué le responde la Administración.

Usted ha hablado también de los desahucios, que evidentemente también ocupan una gran parte de los problemas con los que se encuentran los ciudadanos. Ha mencionado en este tema también el asunto de la dación en pago, y ha dicho que tiene unas ventajas, que entrecomilla, y unos problemas, que entrecomilla quizá un poco menos. Pero lo que sí es cierto, señora Becerril, y estoy convencida de que usted estará de acuerdo con nosotros, es que ahora mismo lo hay son desahucios; que no se efectúa la dación en pago, es decir que se desahucia y tienen que seguir pagando, y los problemas revierten finalmente sobre servicios sociales, que en este momento presupuestariamente hablando están bajo mínimos. La solución a los problemas de los ciudadanos y las ciudadanas en este campo no se está dando, más allá de lo que algunos ciudadanos y ciudadanas con una determinada actividad están realizando para parar estos desahucios, porque los trámites continúan. Se pueden aplazar, las administraciones como usted dice podrán intentar tomar las decisiones que sean menos gravosas para los ciudadanos, pero finalmente los ciudadanos y ciudadanas se quedan en la calle, tienen que seguir pagando, y tienen que acudir a la protección de la familia en muchos casos y de los servicios sociales, que están en esas condiciones que le he comentado, bajo mínimos.

Yo sí quisiera decirle en cuanto a algunos temas que ha tocado usted y de manera breve que a la Comisión de Peticiones, que yo sé que luego revierten en el Defensor del Pueblo,

siguen llegando peticiones o quejas de cómo se trata a las personas que están en centros penitenciarios. Yo estoy convencida de que usted nos dará una respuesta, ahora o más adelante en otros debates, sobre la situación real de estas cuestiones. También nos gustaría saber, respecto a los excesos que usted ha mencionado que algunos miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado cometen, qué respuestas ha recibido usted por parte de las administraciones, o en cuanto a la necesidad de que los funcionarios o funcionarias de estos cuerpos se identifiquen, lleven la placa de identificación de forma tal que aquellas personas puedan denunciar a qué agente o por qué agentes han sido maltratados. El problema es que como usted bien sabe, porque se lo habrán dicho muchos de los que han planteado estas quejas, muchos agentes no llevan esa placa de forma tal que el ciudadano o ciudadana pueda identificar quién es la persona o personas que le están maltratando.

Usted ha hablado de muchas cuestiones relacionadas con reclamaciones para que se puedan presentar recursos de inconstitucionalidad. Recuerda que tanto mi compañero Llamazares como yo hablamos con usted del copago en la farmacia, situación que, como el anterior interviniente ha dicho, lleva a muchas familias a tener que renunciar a la medicación para poder comer. Ese es un problema serio que no está limitado a los pensionistas. Tienen que renunciar a vivir para que otros puedan vivir o malvivir. Se lo dijimos con el euro por receta. Afortunadamente el Gobierno tomó cartas en el asunto y abrió un proceso de inconstitucionalidad. En nuestro caso, no se consideró oportuno en ese momento.

Me ha llamado mucho la atención en su exposición —voy a intentar ser muy rápida— el tema de la pobreza relacionada con la infancia y la mujer. En este momento es necesario que quede reflejado en todos los ámbitos porque es una realidad concreta, una realidad de esta sociedad, como le decía antes, convulsa, relacionada con la violencia de género —estoy de acuerdo con usted en que podríamos profundizar más en este asunto, pero lo vamos a dejar ahí— y con la violencia contra la infancia, porque estas situaciones que se están viviendo en esta sociedad convulsa llevan a que la violencia en la infancia sea cada vez mayor, y desgraciadamente tenemos hechos concretos.

Señora defensora, tenemos en este momento muchas mareas en el país que se movilizan, que están ahí, que quieren visualizarse: la marea blanca, la marea naranja, la marea verde, la marea violeta, la marea negra..., miles de personas que se movilizan porque todas las políticas que el Gobierno está llevando a cabo van en contra de una serie de derechos de la ciudadanía: a la sanidad, a la educación y a ser un trabajador público con todas sus garantías. Hay una serie de cuestiones que en este momento preocupan a todas y todos los que estamos aquí. En cuanto a educación ha hablado de alguna cuestión relacionada con construcciones, y ha mencionado Andalucía, asunto que no voy a poner en cuestión. Quiero recordarle una localidad de Murcia que sigue sufriendo todavía, después de dos años, las consecuencias del terremoto y donde numerosos estudiantes sufren esas consecuencias estando dispersos por muchos sitios sin que todavía se hayan reconstruido edificios escolares que en su momento se vinieron abajo.

Por lo que se refiere a la universidad se ha olvidado de las tasas, que también preocupan a los ciudadanos y a las ciudadanas. En este momento muchos estudiantes se ven obligados a renunciar porque no pueden pagar esas tasas y porque la concesión de becas ha caído espectacularmente. Es decir, tenemos mil y un problemas que hay que abordar. Señora defensora, estoy convencida de que usted, no solamente cuando visita sino también

desde su despacho o paseando por cualquier calle de cualquier ciudad en cualquier momento, comprueba lo convulso de esta sociedad ante la situación que estamos viviendo, esta situación de crisis que está llevando, como decía al principio, a que haya numerosos problemas.

Termino con dos cuestiones que me parecen de tremenda gravedad. Una es el análisis que hace de la salida del ámbito de la sanidad de la población inmigrante no regular y la contestación gravísima que, al entender de mi grupo, le da la propia Administración y que usted refleja. Dice la contestación: No es coherente con los acuerdos internacionales promover el mantenimiento de situaciones de ilegalidad o residencia irregular de ciudadanos de otras nacionalidades en España. Esa contestación que le da la Administración la enmarca usted —creo que muy bien— cuando les dice que estos ciudadanos no se pueden quedar fuera de la cobertura sanitaria porque repercute negativamente sobre ellos, pero también sobre el conjunto de la población.

Respecto a la dependencia habla largo y tendido, y hace una serie de recomendaciones que me gustaría saber en qué han quedado. En cuanto a las cuidadoras familiares, las cuidadoras informales, a las que la Administración ya no las paga y tienen que ser ellas quienes paguen la cobertura para en el futuro tener para pensión, usted indica algunas cuestiones pero la Administración no ha respondido. Ya tendremos ocasión de debatirlo en otro momento porque queda reflejado en el libro. Con esto termino.

El señor **PRESIDENTE**: Señora García Álvarez, ha sido usted extraordinariamente rigurosa en la utilización de su tiempo.

Por el Grupo Parlamentario Catalán (Convergència i Unió), tiene la palabra el señor Guillaumes i Ràfols.

El señor **GUILLAUMES I RÀFOLS**: Como ha hecho el portavoz de La Entesa, me voy a centrar en algunos puntos del informe, y he añadido algunos más a raíz de la intervención de la propia defensora. En primer lugar, celebramos las medidas de transparencia incorporadas en este nuevo informe y emitimos un elemento de preocupación por el aumento de quejas y sobre todo de solicitudes de recursos de inconstitucionalidad. Entendemos que esto va con los tiempos, pero no por eso es más impropio expresar esta inquietud.

En cuanto a los desahucios a Convergència i Unió le ha gustado mucho el tono de la intervención de la defensora. Aunque nuestro grupo no tiene nada especialmente en contra de la dación en pago, pero creemos que es necesario buscar otro tipo de garantías jurídicas. Expresado de una manera un tanto brutal, no está claro que con la dación en pago se hubieran evitado los suicidios que ha habido, porque quizá la simple pérdida de la vivienda nos hubiera traído hasta aquí. En cambio, la conservación de esta vivienda, en las condiciones que fuera, seguro que habría evitado la desgracia. Proponemos la aplicación de la ley concursal —¿por qué los empresarios tienen una serie de derechos que no tiene el ciudadano particular?— a la hora de que aplicar un alzamiento, una mediación obligatoria —en el 60% de los casos en que ha habido mediación se ha llegado a un acuerdo y creemos es una buena medida— y el poco conocido incluso jurídicamente contrato de anticresis —no anticrisis—,

que es un tipo de contrato que se da con posterioridad a la imposibilidad de ejecutar el contrato inicial. Hay que buscar soluciones que permitan a la gente mantener su bien mayor, que es la vivienda, más allá de que no tenemos nada especialmente en contra de la dación en pago.

Violencia de género. Es una cuestión sobre la que nuestro grupo tiene una gran preocupación y las cifras cada día son más dramáticas. Pedimos, si cabe, mayor rotundidad a la hora de proponer actuaciones a todas las administraciones que tengan competencia en la materia. El tema es ampliamente mencionado, pero entendemos que se está convirtiendo en uno de los grandes males de nuestro tiempo y que merece especialmente la atención de la defensora.

En cuanto a seguridad y justicia nos preocupan demoras judiciales y los procesos de colapso en los registros. Creemos que esto provoca que la justicia deje de ser justicia. Se nos ha argumentado que la justicia española es muy garantista, y ya se sabe que cuando se es muy garantista eso quiere decir que se es muy lento. De acuerdo, pero cuando han pasado tres años quizá una empresa haya tenido que cerrar, se haya arruinado el particular, etcétera. A veces el excesivo garantismo lo único que conlleva es un retraso que hace que la justicia no sea ya justicia porque las circunstancias, por el tiempo transcurrido, han sobrepasado la situación. Entendemos que gran parte de la preocupación social que hay con relación a la corrupción, a las malas formas de administraciones y políticos, se solucionaría simplemente con mayor agilidad de la justicia. Si algunos temas, en lugar de arrastrarse durante años, duraran solo unos pocos meses, no sería necesario buscar otras medidas que no fueran simplemente esta agilidad.

En cuanto a las tasas judiciales, me he quedado entre la intervención de la defensora de ahora y su artículo en el periódico. En el periódico usted proponía su modificación; hoy yo diría que ha hecho un discurso más moderado. A priori estamos de acuerdo con el concepto de que no es incorrecto que quien usa un bien pague parte de este servicio, ya que tiene más sentido que lo pague él que los ciudadanos en general con sus impuestos, que en definitiva no lo utilizan. Convergència i Unió acepta el concepto, estamos de acuerdo con él pero llevado a cierto extremo, como en el caso de las tasas judiciales, puede conllevar la pérdida de la tutela legal efectiva. Y, claro, esto no. Una cosa es un cierto copago de los servicios y otra que esto comporte la pérdida de un derecho fundamental. Por eso nos gustaría que aclarara un poco más su opinión.

Finalmente, me gustaría romper una lanza en favor de los defensores locales. Nos consta que se ha reunido hace poco con algunos de ellos —me lo ha dicho el de Lleida y alguno más—. Ayer estaba reunido en el pleno de mi ayuntamiento, una ciudad de 50.000 habitantes, donde también rendía su información nuestro Síndic de Greuges, nuestro Defensor del Pueblo a nivel local. Ahora está de moda decir que es una repetición de competencias ya ejercidas por las comunidades autónomas o la Administración del Estado. Nosotros queríamos recordar que un defensor local es un señor o una señora que normalmente ejerce la magistratura de manera gratuita —no siempre, pero muchas veces—; que el apoyo administrativo y el asesoramiento jurídico suele ser de unas pocas horas a la semana de algún abogado municipal o auxiliar administrativo municipal. Es decir, estamos hablando de un coste prácticamente ridículo si no inexistente y, en cambio, tienen una ventaja que por definición no podrán tener nunca ni el síndic de Catalunya ni la defensora del Pueblo que es que una función de contacto como puede ser la policía o los servicios sanitarios. Esa persona se encuentra con los ve-

cinos literalmente en la calle y le explican los problemas. Ejercen una función que, repito, no duplica la labor de los otros defensores porque la ejercen desde un punto de vista casi casual en relación con los ciudadanos y además es un servicio que no genera apenas gastos, de manera que romperíamos una lanza a favor de ellos ahora que está de moda hacer referencia a las duplicidades.

Finalmente —y nos sabe mal decirlo, lo dejo para el final, pero no es un elemento anecdótico—, encontramos de nuevo el hecho lingüístico en el informe de la defensora. En este caso en un ejemplo extraño. Se establece que las señales de tráfico de Barcelona deben figurar también en castellano. En una receta farmacéutica lo podría entender, pero si hay una lengua universal son las señales de tráfico. Y cuando hay un comentario debajo de una señal de tráfico suele básicamente ser numérico: de ocho de la mañana a diez, etcétera. Reto a que alguien encuentre a un castellano hablante o a un gallego hablante de Betanzos o de Badajoz que vea una señal en Barcelona con un pequeño comentario debajo y que no la entienda. Seguramente es un elemento, como ya dije en la anterior intervención, de parte de alguien que ha pensado que su honor quedaba ofendido simplemente porque no estaban las dos lenguas en una situación que nos parece, francamente, que raya en lo ridículo.

Querría hacer algún comentario más, pero me temo que el tiempo se me ha echado encima.

El señor **PRESIDENTE**: Por el Grupo Parlamentario Socialista tiene la palabra la señora Monteserín Rodríguez.

La señora **MONTESERÍN RODRÍGUEZ**: En primer lugar, quiero agradecer la presentación del informe anual de la defensoría del pueblo, a usted como defensora, a sus adjuntos que están aquí hoy y a los trabajadores de la institución. Siendo conscientes del inmenso trabajo que supone es de agradecer que se presente en tan corto periodo de tiempo.

Es cierto que la cantidad de datos que esta intervención suya resumida ha dado es enorme y por tanto no vamos a comentar todas aquellas cuestiones que nos interesan. Es cierto que se está desarrollando un volumen de trabajo mayor que en informes anteriores, también porque los problemas han aumentado. Como consecuencia se han incrementado las quejas colectivas agrupadas, que han crecido en un 170% y las solicitudes de recurso al Tribunal Constitucional, en un 11.137% —me he tomado la molestia de hacer el porcentaje— en tan solo un año, lo que da idea de cuál es el estado de la situación. Quiero dejar constancia a la vez de que este trabajo se está haciendo con menos medios y menos presupuesto por parte de la institución, como también ha comentado la señora defensora. Querría añadir alguna preocupación: que se haya producido un descenso de los expedientes de investigación de oficio, que en 2011 eran 506 y en 2012 han sido 371. Lo digo porque no sé si debe a las dificultades para abordar este inmenso trabajo con la disminución de medios o quizá al cambio de titulares en la defensoría a mitad de año. Me gustaría que me lo aclarara porque a nosotros la actividad de investigación de oficio en la defensoría nos parece muy importante.

En el informe de 2011 se recordaba que la institución había insistido en la necesidad de dotar con más recursos los diferentes servicios públicos como un factor clave para la solución

de una buena parte de las demandas presentadas. Por otro lado, en 2011 se señalaba también cómo, ante la aprobación de nuevas medidas legislativas del Gobierno, es cada vez más habitual la formación de plataformas o agrupaciones de ciudadanos que colectivamente plantean demandas al Defensor del Pueblo ante la vulneración de derechos. Y añadía que la menos habitual generación de estos es siempre un indicador tangible de las inquietudes sociales que en cada momento movilizan a la ciudadanía. Mi grupo no puede estar más de acuerdo con esta afirmación. Esto explica el crecimiento desmedido de las demandas colectivas o agrupadas en las cifras que antes he citado.

En el informe de 2012 se aprecia una cierta tibieza a la hora de referirse a las causas del enorme incremento de estas cifras que a nuestro modo de ver tienen su origen en una política basada exclusivamente en el ajuste presupuestario que ataca de forma brutal al Estado del bienestar. Muchas de esas quejas agrupadas tienen origen en la vulneración, por ejemplo —usted lo ha mencionado—, de la tutela judicial efectiva con la aprobación de la Ley 10/2012, de 20 de noviembre, denominada popularmente Ley de Tasas. Se han recibido 3.800 escritos en contra de esta ley; 2.700 de ellos eran peticiones de recurso de inconstitucionalidad. Es cierto que la respuesta de la defensoría a este problema creado por el Ministerio de Justicia se analizará en profundidad en el informe del año 2013, pero lo que nos preocupa —y es lo que quiero comentar ahora— es que las recomendaciones formuladas por la defensoría renunciando a presentar el recurso ante el Tribunal Constitucional, no han sido bien atendidas por el Ministerio de Justicia que se ha limitado a modificar —lo vamos a debatir esta semana en el Parlamento— algunos aspectos técnicos y a recoger algunas recomendaciones que se presentaron. Pero no parece que den respuesta a los demandantes. Sin ir más lejos, las asociaciones de operadores jurídicos han calificado de ridícula la respuesta del ministro. Por eso nos preocupa que se inicie una tendencia a que la actuación de la institución se convierta en un mediador ante la Administración más que en un instrumento efectivo para defender los derechos fundamentales, en este caso interponiendo recurso ante el Tribunal Constitucional, máxime cuando el propio informe reconoce que existen causas objetivas de inconstitucionalidad. Lo mismo ocurre con el Real Decreto-ley 28/2012, de 30 de noviembre, que deja sin efecto la actualización de las pensiones y suspende la revalorización en los términos previstos en la Ley de Seguridad Social. Muchos ciudadanos se han dirigido a la institución reclamando sus derechos. Nos gustaría saber las conclusiones y las razones que han llevado a la decisión de no interponer recurso, decisión que mi grupo lamenta porque, señorías, nos preocupa que a medio plazo pueda parecer que la independencia de la defensoría del pueblo se juegue o no en razón de no tramitar recursos al Tribunal Constitucional, cuando, objetivamente, se están vulnerando los derechos de los ciudadanos que acuden a la institución y son otras instancias las que reclaman estos derechos al Constitucional. Un necesario equilibrio entre unas decisiones y otras aportará más prestigio e independencia a la institución del Defensor del Pueblo. Créanme —la defensora también lo ha comentado—, estamos en una situación y en una coyuntura que requiere que esta institución ostente todas estas cualidades, las cuide y las mantenga. La defensora ha dicho hoy: una institución que ha de ser ejemplar al servicio de todos y de todas para velar por el buen funcionamiento de la democracia. Estoy absolutamente de acuerdo con esa afirmación. Dicho esto, hay partes del informe con las que estamos muy de acuerdo y no necesitan más explicación. La recomendación realizada a la Dirección General de Policía de adoptar las medidas para evaluar con más precisión el grado de riesgo en cada caso de violencia de género nos parece oportuna y necesaria, aunque quiero recordar que la reducción drástica de los presupuestos en materia de violencia de género —un 27%

menos— hace que tanto la prevención como la atención a las mujeres víctimas de violencia necesariamente se reduzca. En el informe se valora también positivamente la reforma del Código Penal que figura en el «BOE» de 28 de diciembre de 2012, aunque en este caso mi grupo discrepa en alguna valoración, ya que, bajo la apariencia de elevación de penas en determinados supuestos, en realidad se rebaja la pena por delito fiscal a los autores de las conductas más graves, al rebajar la pena mínima aplicable. Con referencia a los centros penitenciarios, deducimos del informe de 2012 que se ha avanzado poco en ese terreno, por lo que pedimos a la institución que mantenga su atención en el objetivo de proteger los derechos de los privados de libertad. Nos parecen muy importantes las visitas no programadas y, como decía al principio, los expedientes de investigación de oficio en esta materia. Por cierto, nos estamos encontrando incluso con que buenas prácticas en instituciones penitenciarias, como es la Unidad libre de drogas de la prisión de Villabona en Asturias, están cerrando, creando gran preocupación y angustia a los internos y a sus familias. Mientras, en su informe se recoge la problemática del consumo de drogas en los centros penitenciarios en experiencias que son justamente lo contrario de lo que está ocurriendo en esta institución. Como esto no conlleva mayor coste, sino todo lo contrario, recomiendo que se atienda esta situación.

En cuanto a la actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad estoy absolutamente de acuerdo con la recomendación sobre la identificación policial y un seguimiento de dicha recomendación puesto que, efectivamente, el incremento del número de manifestaciones y de manifestantes a causa de la situación actual hace que haya este tipo de conflictos que nos parecen graves y que hay que atajar de esta manera. Por lo que se refiere a la inmigración, ha hecho una referencia a la denegación de visados sin suficiente justificación; estoy muy de acuerdo. Quiero hacerme eco de una de las quejas que se ha producido debido al aumento de españoles que van a países de la Unión Europea a trabajar. Este aumento de residentes supone que se hayan de reforzar departamentos en los consulados y no está siendo así, hay graves dificultades. Me parece importante resaltar que hay españoles que se tienen que ir a trabajar fuera porque aquí no tienen una expectativa y, encima, tienen que sufrir esas demoras y esa falta de atención. En educación usted ha mencionado nuestras preocupaciones. Estamos de acuerdo con muchas de las recomendaciones. Solo un detalle. Si mis cifras son fieles, el mayor índice de niños en barracones de nuestro país está en Valencia. He seguido mucho esto en Asturias porque se erradicaron en el año 1988 y esas cifras siempre me preocupan. Creo que mis datos son correctos.

Hay muchos más temas, sanidad, educación, pero quería pararme para finalizar —porque voy muy mal de tiempo y no quiero que el presidente me llame la atención— en menores. Ha sido ya mencionado por los diputados que me han antecedido en el uso de la palabra. Hay cuestiones que nos preocupan, como la tutela del Estado a menores en el último año. Se han eliminado instituciones autonómicas de garantías de los derechos de los menores. Por ejemplo, se ha eliminado el defensor del menor de la Comunidad de Madrid. Hay ya una disposición —usted lo menciona en el informe— sobre que, previa conformidad, las quejas en tramitación en aquella institución a la fecha de entrada en vigor de la ley se remitan al Defensor del Pueblo. Al cierre del presente informe esta remisión no se había efectuado. Este es un problema importante, en este caso en una comunidad. Muchos de los contenidos de estas instituciones que se están cerrando van a recaer en su institución, por lo que tenemos que reforzar la atención sobre este tema, porque nos tememos que van a aumentar las demandas en todos los sentidos, así como los dispositivos que están desapareciendo —como los puntos de encuen-

tro— o la existencia de quejas, cada día más abundantes, los menores acogidos, los menores en centros de penados, etcétera. Especialmente preocupante es el enorme impacto que la crisis económica está teniendo sobre la infancia. La falta de trabajo de los progenitores o los desahucios conllevan un deterioro grave del ambiente familiar y el empobrecimiento de la calidad de su alimentación. En estos momentos existe una franja de menores con derechos básicos sin cubrir. La institución alerta sobre la necesidad de establecer ciertos límites a la contención del gasto social a fin de no poner en peligro a los más vulnerables. Coincido plenamente con la recomendación del Comité de derechos económicos, sociales y culturales de Naciones Unidas. No me paro más en ello porque el informe es público.

Por último, no he mencionado en esta intervención los temas más importantes que sí han destacado otros grupos, como hipotecas, preferentes —que usted ha calificado de censurables y yo diría que son una estafa, sinceramente, sobre todo en determinados pequeños ahorradores— o aquellos que tienen que ver con informes específicos que van a venir a la Comisión, por lo que tendremos tiempo de tratarlos —como hipotecas, tortura, etcétera—. Por ello no me he parado en ello.

El señor **PRESIDENTE**: Quería sugerirles suspender la sesión durante los cinco minutos que habíamos dicho que íbamos a parar y que luego intervenga la portavoz del Grupo Popular. Dice la defensora que después puede continuar todo seguido. Si les parece hacemos un receso de cinco minutos (**Pausa**).

En representación del Grupo Parlamentario Popular, tiene la palabra la señora Torme.

La señora **TORME PARDO**: Señora defensora del Pueblo, quiero empezar felicitándole a usted, señora Becerril, así como al adjunto primero y a la adjunta segunda al Defensor del Pueblo, a su equipo, a los funcionarios y a todo el personal que trabaja en esa institución por el enorme esfuerzo que han hecho para presentar este informe relativo a la gestión realizada en el año 2012 en el primer trimestre de este año. En comparecencias anteriores, cuando debatíamos el informe relativo al año 2011, expresó aquí su compromiso y el de su equipo de tratar de traer este informe poco después, a la finalización del año, para que así pudiéramos estudiarlo y debatirlo en proximidad a los hechos que habían dado lugar a esa gestión. Verdaderamente, estudiando y leyendo con detenimiento el resumen de ese informe —que lleva horas y horas de lectura y estudio—, hay que felicitarles por esa labor ingente que han hecho para traerlo aquí en febrero y que el día 12 de marzo podamos ya estar celebrando el primer debate. El hecho de cumplir los compromisos es muy importante y eso, desde luego, contribuye a afianzar la confianza en una institución tan importante en democracia como es la defensoría del pueblo. Pero esa confianza también se acrecienta ante actuaciones como las que están desarrollando donde conjugan por una parte firmeza, por otra parte independencia ante las administraciones públicas, pero a la vez también capacidad de colaboración.

En su primera comparecencia cuando iba a ser nombrada señaló aquí que su talante respecto a las administraciones era de esa firmeza e independencia ante las administraciones no frente a ellas. Y creo que eso es muy importante, sobre todo porque se ve en la eficacia que tiene la actuación del Defensor del Pueblo, en la eficacia de esas recomendaciones que

ustedes hacen. Así, hoy nos ha hablado de cómo de las 548 resoluciones —creo recordar— que han aprobado el 70% han sido aceptadas. Además señalan en el informe que cuando ante una queja empiezan a actuar recabando información y trasladando esa queja a la Administración competente inmediatamente se produce en muchísimos casos la corrección de los hechos denunciados, de los errores o de la actuación incorrecta de que se trate sin que ni siquiera tengan necesidad de formular una resolución, una recomendación o una sugerencia a esa Administración. Me parece una muestra de la eficacia de esa actuación y de ese talante colaborador ante las administraciones públicas. Otro elemento que garantiza esa eficacia es realizar el seguimiento de esas resoluciones que ustedes formulan. Aquí nos ha hablado de cómo el 70% son aceptadas, pero no basta con que sean aceptadas. Es necesario que comprueben —como están haciendo— que luego esas resoluciones pasan a aplicarse de una forma real y efectiva. Por eso ya valoré muy positivamente que en el informe relativo a 2011 se incluyera ese seguimiento, y por tanto valoro positivamente que se siga incluyendo y que hoy nos haya dicho aquí la señora Becerril que para ustedes las quejas son muy importantes, pero también el seguimiento de todas las actuaciones y recomendaciones que hacen.

Otro elemento que contribuye a esa eficacia es sin duda la publicación de la lista de administraciones que no son colaboradoras o son entorpecedoras. Ese semáforo rojo que hace sonrojar a las administraciones provoca que se pongan las pilas y que actúen en algunos de los casos. Desde luego, ese elemento nuevo que ya nos comunicó en su última comparecencia ante la Comisión mixta, en noviembre del año pasado, de trasladar al ministerio fiscal todas las actuaciones relativas a administraciones entorpecedoras lo veo muy positivo. En ese momento nos dijo a los comisionados que eran cincuenta y cinco las administraciones públicas entorpecedoras. Después de hacer ese anuncio y publicar esa lista, la gran mayoría de administraciones contestó a los requerimientos de la institución, de manera que a finales de noviembre —o sea, solo en un mes— solo quedaban ocho administraciones entorpecedoras o incumplidoras, y en diciembre, cuando dan traslado a la fiscalía, ya son solo cinco las administraciones que aparecen relacionadas en este informe. Por eso quiero felicitarle por esa iniciativa. Además le pido que el año que viene nos dé cuenta de las actuaciones que haya realizado, en su caso, la fiscalía con respecto a estas administraciones entorpecedoras. Habrá que ir viendo también el listado de esas administraciones que no cumplen correspondiente a 2012. He visto que había disminuido, usted nos ha dicho que son veintidós. Pasar de cincuenta y cinco a veintidós es también un elemento que pone de manifiesto la eficacia de la actuación de la defensoría del pueblo, eficacia cuestionada por el portavoz señor Martínez Gorriarán. Estas cifras ponen de manifiesto hasta qué punto vela de forma muy eficaz por los derechos de los ciudadanos la institución del Defensor del Pueblo.

Este informe verdaderamente denota un trabajo ingente, la tramitación de 280.592 expedientes, más de treinta mil quejas, actuaciones de oficio, solicitudes de recurso de inconstitucionalidad o amparo. De esa gran cantidad de solicitudes de recursos de inconstitucionalidad, la gran mayoría, 243.000, se centran en la supresión de la paga extraordinaria a los funcionarios y empleados públicos. El incremento de quejas —y en esto discrepo de la portavoz socialista— responde a distintos motivos; responde, sin duda, a la gran confianza que los ciudadanos tienen en esta institución, que ven que sus derechos se protegen, y también a la facilidad que proporcionan los métodos telemáticos —de hecho la mayoría de las reclamaciones se producen vía página web o correo electrónico—, y desde luego tienen que ver —faltaría más— con la coyuntura y situación que estamos viviendo. De eso hablaba la señora

Monteserín. Estoy de acuerdo en que la situación y la coyuntura tienen que ver con las quejas que se plantean, pero en lo que supongo que discreparemos es en que esa situación de quiebra y bancarrota responde a esa herencia de la que a mí no me gusta hablar, pero es la situación con la que se ha encontrado el Gobierno actual. Llevamos más de cinco años de crisis económica y algunas inacciones o actuaciones incorrectas en los años anteriores provocaron el mayor ataque a la pervivencia y a la sostenibilidad del Estado del bienestar. De ahí que ahora se estén tomando medidas duras e ingratas, pero que a la larga van a asegurar y garantizar la sostenibilidad del Estado del bienestar.

En este informe son muchas las resoluciones de las que ustedes nos dan cuenta y han hablado de muchas de ellas en los distintos campos en los que funciona esa institución. Es significativa una resolución que fue aceptada de manera inmediata y de la que hoy no se ha hablado aquí, es un tema muy concreto pero que demuestra cómo esa institución está muy pegada al terreno, muy pegada a los problemas y a las alarmas que se crean entre los ciudadanos. Cuando compareció en la Comisión mixta el día 6 de noviembre todos estábamos conmocionados por ese trágico suceso del Madrid Arena, que había ocurrido unos días antes. Aquí no nos habló de medidas, pero de forma muy inmediata usted dio traslado de una recomendación a la Federación Española de Municipios y Provincias para que con relación a un acontecimiento que afectaba a muchos jóvenes, como son las celebraciones de la fiesta de Nochevieja, hubiera una lista de todas las fiestas autorizadas por los ayuntamientos. Esta era una medida para garantizar que determinadas fiestas contaban con esas autorizaciones necesarias y, por tanto, con las medidas de seguridad necesarias para evitar que se produjeran trágicos sucesos. Esto demuestra la actitud de pegarse al terreno y de dar solución a problemas que nos preocupan a los ciudadanos.

En cuanto a violencia de género, ya hemos visto en informes de años anteriores que se ha avanzado de una forma enorme. Tanto por parte del Gobierno anterior como de este Gobierno ha habido una gran concienciación y podemos felicitarnos de que esté descendiendo el número de víctimas mortales por violencia de género, aunque sin duda sigue siendo una gran lacra contra la que hay que luchar. Por eso felicito la iniciativa de que no solo se actúe con las mujeres, de conseguir que haya más denuncias, de que se combata el silencio de las víctimas que ser tan perjudicial puede ser para ellas, sino que además ustedes hayan propuesto a la Dirección General de la Policía —y ha sido aceptado— que se evalúe el riesgo concreto que sufre cada una de las víctimas y que haya un seguimiento personalizado para evitar que esa situación de riesgo tenga consecuencias fatales.

Han hecho una recomendación muy ambiciosa al Ministerio de Justicia sobre los derechos de las víctimas del terrorismo. En informes anteriores vimos importantes avances en este sentido, y un avance fundamental fue, sin duda, la ley que se aprobó en 2011. Pero esa recomendación tan amplia donde se contienen hasta dieciséis recomendaciones en distintos ámbitos demuestra el compromiso de la defensora y de los adjuntos al Defensor del Pueblo que usted ha anunciado aquí. Ayer, cuando se cumplía el aniversario del terrible atentado del día 11 de marzo, usted les ha dicho a las víctimas —cosa de la que me alegro, así como todos los parlamentarios que están aquí— que no van a estar solas, que no van a ser abandonadas, que ustedes van a trabajar para que sus derechos sean mantenidos. Algunas de esas dieciséis recomendaciones se han aceptado de forma inmediata y en otras están en ello. Ahora mismo se está tramitando por parte del Ministerio de Justicia un proyecto de ley relativo al estatuto

de la víctima, donde al parecer tendrán en cuenta esas recomendaciones. Me congratulo también de esa actitud vigilante que ustedes demuestran a lo largo del informe. En los casos en que hay proyectos de ley donde en principio el Gobierno va a aceptar sus recomendaciones, ustedes manifiestan que estarán vigilantes para ver cómo concluyen esos procesos y si efectivamente se incluyen las recomendaciones. Desde luego es esencial una recomendación que ya empezaron a hacer ustedes en el año 2011 sobre la tipificación penal del despilfarro del dinero público. La verdad es que es un escándalo y, en una época de crisis económica como esta, todavía más. Aquí han hecho importantes recomendaciones, algunas de las cuales ya han sido tenidas en cuenta en la última reforma del Código Penal. Ahora mismo también está en tramitación la ley de transparencia y buen gobierno, con respecto a la que supongo que ustedes también estarán vigilantes para que esas recomendaciones se incluyan.

Nos ha hablado aquí de muchos otros ámbitos, de todos aquellos en los que se pueden ver afectados los derechos, las expectativas y la libertad de los ciudadanos. Ha hablado de sanidad y de política social. Es muy interesante una reciente recomendación que no he leído en el informe, tan reciente que no está incluida, en la que señalan que dirigirán a las administraciones autonómicas y locales que den prioridad en los pagos a cargo del Fondo de pago de proveedores a todos los compromisos de gasto pendientes que tengan carácter social. Es una iniciativa muy oportuna y, por ello, muy bienvenida.

Con respecto al área de sanidad, nos ha hablado de muchas quejas que ha habido con motivo de la tramitación del real decreto. En España teníamos un grave problema, que no existían unas normas claras sobre el derecho a la asistencia sanitaria y todos los procedimientos para hacerlo efectivo. En los últimos años se daba la paradoja de que se podía excluir de la sanidad pública a miles de españoles, por ejemplo, los parados que habían agotado la prestación, mientras que simplemente el empadronamiento garantizaba la tarjeta sanitaria a los extranjeros, sin tener en cuenta su situación ni si tenían cubierta esa asistencia en sus países de origen o si tenían seguros. Creo que hacer una normativa para trasponer las directivas comunitarias a este respecto es bueno, aunque a veces genere incomprendiones o quejas. Es bueno que se corrijan disfunciones, como esas que permitieron que en España hubiera un turismo sanitario, que según el Tribunal de Cuentas nos costaba a todos los contribuyentes españoles cerca de mil millones de euros al año. Me parece importante actuar en esa línea y que hoy la sanidad sea más universal que nunca y se cubra a colectivos que podrían verse excluidos, como los parados. Además, creo que el sistema español es generoso, porque hoy los ciudadanos extranjeros que vienen a España están en igualdad de condiciones ante la sanidad que los españoles cuando viajan al extranjero. En concreto, la atención de urgencia a los extranjeros en situación irregular es mucho más generosa que en cualquiera de los países de nuestro entorno.

Ha hablado de muchos otros aspectos —y finalizo porque el presidente me dice que termina mi tiempo—, ha hablado del tema de la justicia. Creo que las recomendaciones que han hecho desde la institución de la defensoría del pueblo relativas a las tasas y que se hayan modulado me parece también un avance importante. Me parece firmeza, independencia y que defienden los derechos de los ciudadanos. Aquí nos ha hablado de un 80% de reducción en la cuota variable, aspecto que podremos estudiar. De participaciones preferentes o de vivienda no voy a hablar porque me falta tiempo. Solo quiero concluir diciendo que los informes monográficos que ustedes realizan son de una valía extraordinaria, no solo por ese análisis

riguroso sino por el conjunto de recomendaciones, muchas de las cuales ya se han tenido en cuenta. Tenemos pendiente de analizar los tres informes que han hecho en 2012, el de crisis económica y deudores hipotecarios, el de la realidad catastral en España y el de la trata de seres humanos en España, víctimas invisibles. Ese título es verdaderamente dramático, hablar de la invisibilidad de esas víctimas. Además, ha hablado de un documento o un estudio sobre participaciones preferentes. No sé si es otro informe, otro estudio monográfico o un pequeño informe. Será muy útil que nos lo presenten y que lo podamos debatir, así como ese reciente informe del que ha hablado sobre viviendas de promoción pública vacías.

Finalizo recordando sus palabras sobre que la cultura de la queja es un derecho de los ciudadanos, pero siempre con la contrapartida de que junto a los derechos también hay obligaciones que cumplir. Con la tramitación de esas quejas y en el estudio con plena conciencia social y cercanía están haciendo ustedes una gran labor, de manera que la institución del Defensor del Pueblo es merecida acreedora de esa confianza. Les animo y les felicito por la labor que están haciendo.

El señor **PRESIDENTE**: Tiene la palabra la señora defensora para cerrar esta sesión, que continuará con la presentación del informe ante el Pleno y, por tanto, el debate en el Pleno del informe que hoy ha sido presentado a la Comisión.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO** (Becerril Bustamante): Les doy las gracias a todos los diputados y diputadas y senadores que han intervenido en nombre de los distintos grupos por sus comentarios, por haberse leído estos informes y por hacernos consideraciones que son interesantes.

El diputado señor Martínez Gorriarán, representante de Unión Progreso y Democracia, nos hacía una pregunta verdaderamente existencial: ¿está la defensora satisfecha con el papel y la actuación de la institución?, ¿cumple su encargo constitucional? Señor Martínez Gorriarán, no son momentos de satisfacción, ni en la institución ni en nada; son momentos de preocupación en la Unión Europea y de preocupación en España por muchos acontecimientos y por muchos hechos, nacionales e internacionales. Yo he apartado de mi lenguaje el término satisfacción, espero que nada más durante unos cuantos meses. Creo que cumplimos con nuestro papel y lo hacemos con exigencia, con intensidad; cumplimos con perseverancia y cumplimos con nuestras obligaciones constitucionales y de acuerdo con la ley orgánica. Seguramente no alcanzamos —es difícil que se alcance— la perfección en la respuesta a los miles de ciudadanos que se dirigen a la institución. La satisfacción total es imposible, no siempre se puede satisfacer una demanda, una pretensión razonable, una aspiración humana lógica porque no está de acuerdo con una legalidad vigente o porque la actuación que se nos pide está siendo atendida por la Administración de Justicia y nosotros no podemos entrar en ese momento o por otro tipo de circunstancias. Pero lo que sí le digo, y creo que los adjuntos estarán de acuerdo, es que hacemos nuestro papel con dedicación, con intensidad y con independencia y que todas las personas que trabajan en el Defensor del Pueblo están volcadas en su trabajo. Alguna de las personas intervinientes —me parece que ha sido la señora Monteserín— nos ha dicho que como hemos reducido el presupuesto a lo mejor podemos reducir la eficacia. Creo que no, porque hemos reducido el presupuesto fundamentalmente

en cosas que no eran imprescindibles. Creo —en esta casa y en el Senado lo saben bien— que reducir gastos en viajes para celebrar conferencias que se pueden hacer por procedimientos telemáticos e informáticos, dietas que no proceden en personas que tienen un sueldo del que no nos podemos quejar y otros gastos protocolarios que no tiene que hacer una Administración como esta porque no somos un Ministerio de Exteriores ni nada parecido, se puede hacer sin merma alguna en la eficacia.

Señor Martínez Gorriarán, gracias por sus comentarios y por su interés en esta materia. Estoy de acuerdo con su preocupación y sus comentarios en relación con la situación de las personas que tienen una hipoteca y con la suspensión provisional por dos años del lanzamiento para personas que no pueden hacer frente a estas hipotecas, pero sugiero —y lo canalizo a través del presidente, si es que procede porque no lo sé— que cuando en esta Cámara se aborde —creo que ya se está haciendo— en los próximos días o semanas la situación de las personas deudoras por sus bienes inmuebles y la Comisión desee contar con una opinión más extensa y más documentada en el tiempo y en la forma por parte del Defensor, que cuenten con nosotros, que podemos venir y explicar los motivos fundamentales de las quejas y desmenuzar las recomendaciones. Yo lo hago encantada, y estoy segura de que el adjunto primero, que conoce bien esta casa, la Ley de Presupuestos y los temas hacendísticos y económicos, vendría encantado a ampliar la información de ese grupo de trabajo o de la Comisión que creo que está trabajando en este tema. Yo creo que la suspensión —y aprovecho para contestar a otras de las personas intervinientes—, que no es perfecta ni mucho menos, se ha hecho, entre otros, gracias a la institución del Defensor, porque nos presentamos ante la vicepresidenta del Gobierno diciendo: estas son las quejas, esta es la situación y esto es lo que pedimos, la suspensión y la reconsideración de las circunstancias de miles y miles de personas deudoras por las hipotecas contraídas con entidades bancarias. No diré que ha sido solo gracias a nosotros, eso no lo diré nunca en ninguna materia por un principio fundamental e ideológico, pero desde luego que hemos contribuido a paralizar parcialmente esa situación. Ahora las Cortes Generales tienen la palabra y el tiempo está corriendo. Yo espero que en las Cortes se promulgue una ley con carácter casi inmediato, ustedes tienen la última palabra.

Al señor don Francisco Boya le agradezco también sus consideraciones y sus afirmaciones, que nos afectan y nos preocupan. Se ha referido también a los deudores hipotecarios y a la situación económica. Ha hecho una valoración interesante de cómo se puede abordar el problema de las viviendas vacías, que nosotros tratamos también de abordar y hemos hecho una serie de recomendaciones. Por cierto, este es uno de los estudios que por su enorme complejidad ha llevado más tiempo realizar dentro de la institución del Defensor del Pueblo. Seguramente dedicarle a este asunto tanta atención con informes muy documentados, con muchos números, tablas y revisiones, haya hecho que aumenten los informes en este tema y en otras actuaciones hayan podido disminuir, porque se ha dedicado mucho tiempo al tema de las viviendas vacías y al de participaciones preferentes, que ha requerido una información amplia de distintas instituciones, o al informe muy documentado y contrastado con otras administraciones sobre la trata de seres humanos. Es lógico que unas veces se incida más en una de las actuaciones o actividades y en otras se incida algo menos, pero en conjunto yo creo que la actividad —como es lógico— va aumentando porque les pedimos más a las personas que trabajan allí, porque los ciudadanos nos exigen más y porque tenemos unos medios informáticos, de los que hemos hablado, que nos facilitan la labor. Es más, vamos a intentar que en muy pocos meses la persona que presenta una queja o una solicitud pueda seguir el

estado de la cuestión a través de las redes informáticas, en qué situación se encuentra la queja que planteó el 16 del mes de enero, si ha sido tramitada, si se está esperando la respuesta, etcétera. Yo creo que el sistema informático nos va permitir en muy poco tiempo tener al día a todas las personas que se dirigen al Defensor del Pueblo. Es natural que aumente la actividad, es natural que nosotros seamos exigentes, es natural que en una democracia activa y con unas circunstancias económicas muy difíciles para la inmensa mayoría de la población aumente toda la actividad en todos los sectores, así como los requerimientos que a nosotros se nos hacen y que nosotros, a su vez, hacemos a las administraciones.

El señor Boya ha manifestado su preocupación, como algún otro interviniente, por los recortes en materia de prestaciones sanitarias, en atención a la infancia o atención a personas con alguna discapacidad y por el copago sanitario, asunto en el que hemos visto razonable que el Gobierno haya interpuesto recurso de inconstitucionalidad. Nosotros vamos a seguir muy de cerca la situación de las personas que están, valga la redundancia, en situación no regular y que tienen derecho, creemos, a una asistencia sanitaria básica. Así se lo pedimos al ministerio en su momento y aunque no se nos prestó la atención que nosotros hubiéramos querido, no hemos dejado el tema ni muchísimo menos, sino que estamos sobre ello y, si hace falta, volveremos a dirigirnos al Gobierno y al Ministerio de Sanidad exigiendo que no quede una sola persona en una circunstancia delicada sin ser atendida. Desde luego que se han tomado medidas razonables para reducir y cortar todo ese turismo sanitario que había, pero cuando hablamos de personas en situación no regular estamos hablando de otra materia, estamos hablando de unas personas que se encuentran en una situación muy delicada y nosotros no vamos a abandonar a estas personas, estén el tiempo que estén en España.

Al señor Boya le recuerdo la recomendación que he mencionado en materia de asistencia sanitaria. Le voy a leer un párrafo porque ha habido algún otro portavoz que también se ha interesado por esta materia. Nosotros le decimos al ministro de Hacienda y Administraciones Públicas que en la ejecución de los mecanismos de financiación para el pago a proveedores de entidades locales y comunidades autónomas se dé prioridad a la satisfacción de los compromisos adquiridos en el ámbito social. Y de qué manera puede hacerse esto, que es algo que no dicho antes pero que voy a añadir ahora, pues haciendo que las comunidades autónomas aporten con cargo a esos fondos la cuantía necesaria hasta cumplir con lo que esas comunidades o ayuntamientos tenían establecido en sus presupuestos. Si la comunidad autónoma o el ayuntamiento han previsto en su presupuesto 100, cuando acudan a ese fondo será fundamentalmente para gasto social, hasta que lleguen al techo de lo que tenían previsto en los presupuestos de su comunidad, organismo o Administración. Esto es lo que proponemos y nos parece que es una cosa bastante razonable. Quizá no pueda cumplirse en su totalidad, pero seguro que puede cumplirse parcialmente, y es una forma de llevar al ánimo de esas administraciones autonómicas y locales que eso es más importante que otras cosas que pueden esperar, que eso no puede esperar, porque si no pagan a la empresa que suministra la comida o la cena a un centro, ese centro va a cerrar, esas personas se van a quedar sin alimentos, lo cual hace el centro insostenible. Esta es una de nuestras recomendaciones que muestran cómo la institución está detrás de estas cuestiones.

La señora García Álvarez nos ha comentado aspectos de interés y se ha referido a las participaciones preferentes. Tiene razón, sí ha habido engaño, y creo que lo he descrito, aunque de manera resumida porque no hay tiempo. Si fuera preciso aportar alguna ampliación

sobre esta materia, nosotros estaremos encantados, ya sea aquí o en la Comisión pertinente de las Cortes Generales, del Congreso o del Senado, de explicar nuestra posición y de aportar nuestro informe. Está prácticamente hecho, luego siempre hay una cuestión de edición que nos va a llevar unos días, pero ese informe ya está elaborado. Hemos mantenido reuniones con el gobernador del Banco de España y con la presidenta de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, el señor Fernández Marugán y yo hemos asistido a esas reuniones y les hemos transmitido lo que nos expresan los ciudadanos, les hemos documentado nuestras peticiones y hemos encontrado una actitud receptiva. Tampoco diré que haya sido gracias a nosotros, pero la verdad es que al final algo hemos empujado. Se ha constituido una comisión que preside la propia presidenta de la Comisión Nacional del Mercado de Valores para resolver situaciones en las que ha habido engaño en materia de participaciones preferentes. Nosotros hacemos unas recomendaciones para que haya ese sistema de arbitraje en todas las reclamaciones sobre participaciones preferentes. Si las personas quieren ir a la vía judicial naturalmente que la tienen abierta, pero si quieren acudir al arbitraje todas las personas afectadas deben tener la posibilidad de acudir a él, que va a residir en esta comisión presidida por la presidenta de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y asistida por un grupo de personas independientes, solventes y de prestigio para analizar estas situaciones.

Vamos a seguir en esta materia porque es una de las cuestiones que hemos documentado más, no diré que mejor, y en la que nos hemos comprometido más. Estamos comprometidos con encontrar soluciones a la mayoría de las situaciones de personas y familias afectadas de forma engañosa por entidades financieras cuando les han vendido participaciones que, para resumir, no eran preferentes, por tanto tenían un nombre engañoso. No tienen ninguna preferencia, son los penúltimos en cobrar cuando hay una crisis en la entidad financiera, con los accionistas por detrás, pero nada más. Todos los acreedores pasan antes y para cobrar tienen que ponerse de acuerdo con la entidad financiera y encontrar un comprador en el mercado secundario para vender las participaciones que habían suscrito; son de imposible conocimiento las cláusulas, absolutamente. Nuestro compromiso es muy grande y vamos a estar pegados al terreno y a disposición, si la Cámara lo quiere, en cualquier momento para dar nuestra versión, las quejas que nos llegan, las situaciones, los hechos y las reclamaciones y reivindicaciones que hemos hecho y que seguimos haciendo y que nos van a mantener en esta actitud de vigilancia y exigencia para encontrar satisfacción para las personas afectadas.

Mediante esta respuesta y otras que he dado de manera extensiva a los representantes de otros grupos creo haber contestado a alguna de las inquietudes de la señora García. En materia de seguridad nos preguntaba si nos satisfacen las respuestas del Gobierno y supongo que fundamentalmente del Ministerio del Interior sobre algunos excesos policiales en determinadas circunstancias y manifestaciones. Ya conoce usted, estoy segura, que la respuesta nunca es decir: nos hemos equivocado plenamente y se ha cometido un error. No; siempre se suavizan las actuaciones o se encuentra que ha podido haber algún exceso pero que no ha sido generalizado. Lo que ocurre es que nuestra vigilancia en esta materia hace que cuerpos policiales o cuerpos de seguridad (sus dirigentes, sus jefes, sus superiores) extremen la vigilancia, y si hay algún exceso, que no debería haber, sea una excepción. Nosotros, además de otras instituciones, estamos muy encima de cualquier actuación que haya, que debe ajustarse a la legalidad y punto. Los agentes de seguridad —contesto también a otras intervenciones— deben ser identificados. Lo ha hecho la Ertzaintza en el País Vasco y la Dirección General de la Policía nos ha manifestado que también están dispuestos a hacerlo en la Policía

Nacional. Nos parece correcto que se pueda identificar a los agentes que actúan en un determinado momento en unas circunstancias equis. Nos parece que esto es importante.

El señor Guillaumes tiene razón cuando habla de las señales de tráfico. Tenía yo aquí una anotación y me hacía gracia su comentario sobre un documento que hay en nuestro informe sobre las señales de tráfico en castellano en la Comunidad Autónoma de Cataluña. Tiene usted razón, podemos exagerar. El stop en catalán y en castellano es un stop. Es posible que a veces haya alguna señal que pudiera dar lugar a una indicación en catalán y en castellano. Lo vamos a mirar, porque no sé si será un exceso de celo por nuestra parte haberlo puesto en el informe; lo consideraremos y estaremos atentos a ello; no tiene mucho mayor trascendencia. Nos planteaba algo que otros intervinientes han comentado. Se han preguntado por nuestra labor de mediación. Creo que esa labor de mediación es muy interesante. Que haya una institución como es la del Defensor que controla la acción de las administraciones, que reivindica o reclama, que expresa el sentir de la ciudadanía y que sirve además como instrumento de mediación entre administraciones me parece que es una acción interesante, eficaz y que justifica muchas de nuestras actuaciones. Comentaba también —me parece— la señora Monteserín: ¿por qué no presentan ustedes recurso de inconstitucionalidad? Es una facultad nuestra, es una competencia, tenemos la facultad extraordinaria —porque en muy pocos supuestos se da—, la capacidad para presentar recursos; pero si un recurso ya ha sido planteado por sesenta diputados o por sesenta senadores, ¿no será a lo mejor más eficaz, con independencia de que esa vía prosiga, que la institución se dirija a la Administración competente y le diga: corrija usted el error, rectifique usted lo que acaba de hacer o va a hacer mañana? Yo creo que es eficaz, resuelve en un tiempo muy prudente y es una labor de acercamiento de posiciones interesante en una democracia, en la que tenemos que convivir, queremos convivir, queremos acercar posiciones y queremos encontrar vías pacíficas de solución a nuestras discrepancias. Me parece que esa es una vía interesante. Yo he mirado con mucho detenimiento lo que han hecho otros años otros defensores en esta materia. En esta institución que cumple ahora su 30 aniversario, y a lo largo de treinta años ha habido al frente personas de variadas ideologías y de diferente extracción, profesión y actividad, como es normal, todas ellas muy bien valoradas, ha habido veinticinco solicitudes de recurso de inconstitucionalidad formuladas por esta institución. No ha habido más. Es decir, nuestros predecesores han utilizado esa vía, pero también otras. Insisto en esta vía de la mediación. Es posible que en algún momento presentemos directamente el recurso de inconstitucionalidad —por supuesto tenemos esa capacidad—, pero nos ha parecido hasta ahora que la vía de la mediación y de la recomendación, digamos exigente, era una vía interesante.

Les voy a dejar a ustedes este documento sobre los compromisos del Ministerio de Justicia en materia de la ley de tasas porque alguna de las personas que han intervenido se han interesado, como es lógico, porque además el ministro vendrá a dar cuenta del decreto de modificación de la ley de tasas en los próximos días. En vez de leérselo, que sería muy prolijo, se lo voy a dejar ahora para que ustedes le pregunten al señor ministro si es verdad que las tasas variables de las personas físicas y en segunda instancia en el orden civil, contencioso y social se han reducido en un 80%; que pasan del 0,50 al 0,10 del valor del litigio, con un límite de 2.000 euros cuando antes estaba en 10.000 euros. Pregúntenselo al ministro de Justicia, díganle que esto es lo que la defensora dice que van a hacer; a ver si lo hacen o no lo hacen. Yo creo que el ministro responderá correctamente a esto. Yo le agradezco su intervención y todas sus recomendaciones, como hacía a los demás intervinientes.

Señora Monteserín, le agradecemos sus comentarios, cómo se lee el informe, cómo lo estudia y lo analiza, porque no es fácil y muchas veces no se encuentra el momento; sin embargo usted lo ha encontrado, y yo se lo agradezco. Le he respondido ya sobre el volumen de trabajo, por qué se han hecho menos actuaciones de oficio y por qué hemos hecho otras cosas. En conjunto la actividad ha sido muy superior, el número de informes es cada vez mayor y creo que vamos a batir en 2013 todos los récords en materia de informes. Estamos con una exigencia mayor todavía. Además, los funcionarios —debo decirlo pensando en ellos—, que en vez de 37 horas trabajan ahora 37,5 horas como todos los demás, y los altos cargos estamos volcados. Las limitaciones son las propias de cada uno de nosotros que ya conocen ustedes, sobre todo las de los dos que procedemos de la casa, porque ya nos conocen. No reitero lo dicho sobre las tasas porque sería insistir en una materia que por mi parte he intentado aclarar. Me parece, señora Monteserín, que no hemos sido tibios —pregúnteselo al ministro a ver qué le dice—. ¿No, señor Fernández Marugán? **(Denegación)**. No hemos sido tibios. La señora Concepció Ferrer también lo sabe. No hemos sido tibios sino un poco intransigentes. **(La señora Monteserín Rodríguez: Es tibia la respuesta)**. Como me decía el adjunto primero no hay que esperar cinco años, pero supongo que el señor ministro se defenderá bien, como suele hacer o intentará hacerlo cuando les explique a ustedes su posición.

La señora Monteserín también nos hablaba de los centros penitenciarios. Las visitas, como usted sabe, señora diputada, son en su inmensa mayoría no programadas, no avisadas; cuando yo voy sí, pero hay unos equipos que están yendo todas las semanas. Yo, que suelo ir con bastante frecuencia —la semana pasada estuve en Valencia por ejemplo y el lunes que viene iré a Sevilla a visitar un centro penitenciario—, aviso cuarenta y ocho horas antes porque si no tienen que avisar al inspector y tardamos un tiempo; pero las visitas que de manera permanente, constante se hacen no se avisan y desde luego todos los centros penitenciarios o de internamiento de cualquier clase no ponen ninguna objeción y muestran todo, lo bueno, lo malo y lo que está regular. Yo creo que ahí ha habido una insistencia de años que ha hecho, como decía, una doctrina sobre cómo atender y mantener los centros penitenciarios para españoles y para extranjeros.

Tiene usted razón en relación con los asuntos de la educación. No es solo en mi comunidad autónoma donde existen escuelas en instalaciones provisionales; nosotros las llamamos caracolas. Usted las mencionaba en Valencia; seguramente tiene usted toda la razón. Creo que es una de las cosas sobre la que tenemos que insistir a las administraciones. Es una competencia transferida en este momento y el problema del número de alumnos, el porcentaje, la tasa de alumnos que abandonan la educación indebidamente tiene que ser abordado desde distintos ángulos, pero uno de ellos son unas instalaciones en condiciones. Si es una prioridad la tasa de abandono prematuro habrá que reforzar la actuación, mejorarla pero además las instalaciones son importantísimas y no puede haber barracones o caracolas durante cinco o seis años como hay en algunas ciudades españolas. Hemos recogido todas las peticiones que han ido al Defensor del Menor de otras comunidades —la señora Ferrer es la persona que lleva y dirige esa área— y vamos a hacer un convenio de colaboración con Unicef para abordar distintas cuestiones en esta materia en los próximos tiempos. Somos una institución partidaria de establecer colaboraciones con organizaciones sin ánimo de lucro, con experiencia, muy solventes, con una reputación y unos éxitos en su gestión acreditados. Somos muy partidarios de hacer convenios y llegar a acuerdos en campos que ellos trabajan a diario y que conocen de manera muy especial.

A la señora Torme también le agradezco que se haya leído y estudiado de manera profunda e intensa nuestro informe, que tenga confianza en lo que hacemos y valore y aprecie el trabajo que hacemos desde la institución. Es verdad que yo he pasado por alto algunas cuestiones, porque no había tiempo en mi intervención, en las que hemos obtenido resultados, por ejemplo en la colaboración con la Federación Española de Municipios y Provincias. Durante las fiestas de Navidad nos apresuramos a hablar con el presidente de la federación y le dijimos: No puede volver a suceder una tragedia como la de Madrid Arena, no puede ser. Por Dios, que los municipios informen a la opinión pública de cuáles son las fiestas que tienen una licencia y cuáles son las que están en situación regular o no. Se pusieron manos a la obra y aquello salió adelante; también se hicieron otras recomendaciones a la federación por nuestra parte con mucha insistencia —yo creo que algunas veces nos tienen un poco de prevención por nuestra insistencia en algunas materias—. Otra de nuestras preocupaciones es el despilfarro de dinero público. Añadiré que, además de nuestras recomendaciones al ministro de Justicia que van a ser recogidas en las modificaciones que haya en el Código Penal, según nos ha informado, en este momento hemos iniciado dos actuaciones para ver qué ha pasado. Son dos actuaciones importantes —yo no quisiera que se me enfadara nadie, pero va en el cargo que el personal se enfade conmigo— para ver cómo se administra el dinero público que pueden dar lugar luego a otras muchas; por ejemplo qué ha pasado en el aeropuerto de Castellón. Hemos iniciado la información con las distintas administraciones, para ver qué posibilidades hay de abrirlo, cuánto ha costado, qué sobrecoste ha tenido y qué pasa desde el punto de vista de la aviación, qué licencias tiene o no tiene, en qué situación está. También, hemos actuado en la ciudad de Sevilla. Hemos visto que muchos ciudadanos se preguntan qué es esta actuación, en pleno corazón de la ciudad; que se denomina Metropól Parasol, que no voy a describir; cuando vayan —a lo mejor en Semana Santa— la podrán ver porque está en el centro. Ha supuesto una gran actuación urbanística con varias desviaciones presupuestarias importantes. También hemos preguntado por qué esto, qué ha pasado. En Venecia han actuado contra unos arquitectos e ingenieros —algunos españoles— porque tras terminar de hacer un puente pasarela la desviación presupuestaria ha sido enorme, por lo que ha habido una actuación de la Administración de Justicia. Tenemos que tener mucho cuidado en cómo gastamos el dinero público, todas las administraciones, también en materia de inversiones. Nosotros vamos a seguir con estas actuaciones, aunque algunas veces disgusten a algunas personas, entre ellos algunos compatriotas míos, pero qué le vamos a hacer, esa es nuestra obligación y vamos a continuar con ella. Le reitero —y con esto concluyo—, señora Torme, las gracias por seguir nuestra actuación y por hacernos estos comentarios. Espero que demos satisfacción a los requerimientos de la próxima ley de transparencia incluso antes de que entre en vigor porque vamos a poner en la página web toda —con mayúsculas— la institución: los gastos, los contratos, los suministros, el material informático que tenemos, los bienes. Todo lo que es de la institución va a aparecer en próximos días en la página web, porque la ley de transparencia lo va a pedir y pensamos que es lo razonable y exigible a las administraciones públicas en este momento.

Les reitero las gracias a ustedes y al señor presidente. No quiero cansarles más. Estamos a su disposición y si en cualquiera de las comisiones del Congreso o del Senado creen que debemos aportar documentos, información o hacer una nueva dación de cuentas, estaremos encantados de hacerlo y de servir a todos los ciudadanos y, por tanto —y muy especialmente—, a todos los representantes de los españoles que están en el Congreso y en el Senado, donde reside la soberanía popular.

El señor **PRESIDENTE**: Damos por concluida esta sesión de la Comisión Mixta Congreso-Senado, agradecemos a la defensora y a todos sus colaboradores la información que nos han suministrado. El debate, como bien conocen y hemos dicho ya, continuará en el Pleno del Congreso no este jueves sino el siguiente jueves por la mañana y luego se repetirá en el Senado.

Como bien conocen los miembros de la Mesa y los señores portavoces, terminada esta sesión celebraremos reunión de Mesa y Portavoces.

Muchas gracias, de nuevo, señora defensora.

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS.
SESIÓN PLENARIA DE 21 DE MARZO DE 2013

Debate sobre el Informe del Defensor del Pueblo
correspondiente a 2012

(Diario de Sesiones del Congreso de los Diputados. X Leg., núm. 100)



INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO CORRESPONDIENTE A LA GESTIÓN REALIZADA DURANTE EL AÑO 2012.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO** (Becerril Bustamante): Señorías, comparezco ante el Pleno del Congreso de los Diputados para presentar el informe de la institución Defensor del Pueblo; informe que corresponde al año 2012. El pasado día 12 presenté en la Comisión mixta correspondiente este informe, que consta en su resumen de algo más de 300 páginas, y expresé a sus señorías que toda la documentación que desarrolla ese resumen está también en esta Cámara, está en la página web y también a disposición de todos los ciudadanos que deseen consultarlos. Estoy segura de que ustedes van a entender que en esta comparecencia exprese las líneas generales de ese resumen porque ya me detuve de manera larga en la Comisión, dando cuenta de muchos pormenores de cada una de las materias tratadas por la institución, anunciando también datos y cifras que se contienen en el informe y no quiero reiterar las mismas expresiones, los mismos argumentos y los mismos datos, sino manifestar a sus señorías cuáles ha sido fundamentalmente los trabajos que a lo largo de este año 2012 se han realizado en la institución y cuáles han sido los asuntos más importantes. Ya saben sus señorías que todos los documentos están a su disposición. El primer volumen, como decía de más de 300 páginas, se lo entregamos al presidente del Gobierno en días pasados y el anexo está en la página web.

Señorías, lo primero que hemos querido hacer desde la institución del Defensor este año ha sido dar cuenta del informe lo antes posible, nada más cerrarse el ejercicio del año 2011 traer aquí los datos y los comentarios para poder valorar de manera más clara, precisa y sobre todo más real lo que hemos realizado a lo largo del año 2011 y también cuáles han sido las inquietudes, las quejas y las preocupaciones fundamentales que los ciudadanos nos han hecho llegar a lo largo de este año 2011. Voy a dar una breve información también, si me lo permiten, sobre dos asuntos que me consta que preocupan a sus señorías y a los ciudadanos, como es el producto financiero participaciones preferentes porque hemos concluido hace muy poco un estudio sobre estos productos y sé que aquí sus señorías acaban de tratarlo hace pocos días y que les interesa —iba a decir preferentemente pero no— profundamente. También haré mención a otro documento que presentamos en este momento —creo que entra esta mañana en el registro— que se denomina viviendas públicas, de protección pública, de promoción pública vacías, en su mayoría de las comunidades autónomas y de algunos grandes ayuntamientos, y qué se puede hacer para poner a disposición de un número de familias alto que lo necesitan una vivienda de estas características.

En este momento tenemos en estudio y presentaremos la semana que viene en mi comparecencia en el Senado otro documento sobre los deudores hipotecarios, que me consta también que a esta Cámara le ocupa y le preocupa mucho en estos momentos, ya que hay

muchos ciudadanos afectados por esta situación. También tenemos entre manos en este momento una información sobre penas alternativas a la prisión y culminaremos en las próximas semanas, quizá mes y medio, un estudio sobre las urgencias hospitalarias en una muestra muy amplia de hospitales públicos de toda España. Haré una breve mención —sé que lo han tratado sus señorías— a algo que se ha culminado en el año 2013 pero que hemos trabajado a lo largo de 2012, como las tasas judiciales, sin entrar a fondo porque ya han tratado ustedes en esta materia. Y concluiré con las recomendaciones más importantes que hemos hecho a algunas administraciones públicas y al Gobierno de la nación, desde luego, en materia de servicios asistenciales, servicios sociales; completar la revalorización de las pensiones y un informe sobre mejoras y asistencia sugerida y aceptada por el Gobierno en materia de ayudas a víctimas del terrorismo, y luego también haré una mención al aspecto que recae sobre la institución Defensor del Pueblo como alto comisionado y mecanismo para la prevención nacional de la tortura.

Señorías, los datos del año 2012, como ustedes se imaginan, son datos que muestran la preocupación de los españoles por las circunstancias económicas, ya que como consecuencia de la Ley de Estabilidad Presupuestaria, consecuencia también de la modificación de la Constitución, ha habido merma, ha habido reducciones en determinados asuntos, a los que nos habíamos acostumbrado los españoles en materia de asistencia y de servicios que habían sido muy bien recibidos, y hemos visto que ha habido una reducción en determinados aspectos de este campo de la asistencia social y de la asistencia sanitaria. El número de quejas de ciudadanos que de manera individual se han dirigido fundamentalmente a través de correo electrónico al Defensor a lo largo de este año han sido 334.000, más que en ejercicios anteriores, como ustedes tienen en sus datos. Hemos abierto 370 investigaciones de oficio, que son aquellas que se inician como consecuencia de detectar un problema o de que alguna persona nos muestre un problema y la institución piense que es conveniente indagar qué está pasando, y luego ha habido muchas personas, muchas, esa es la realidad, que nos han solicitado, fundamentalmente funcionarios, han sido los funcionarios, que interpusiéramos recursos frente a normas que reducían sus ingresos que eran parte de la paga extraordinaria, sobre todo la parte de la paga extraordinaria que ya había sido devengada en el mes de julio. Han sido 240.000 personas las que han firmado y nos han hecho llegar escritos para que interpusiéramos ese recurso. Nosotros decidimos tras estudiarlo que debíamos hacer una recomendación al Gobierno para que pagara la parte devengada de aquello que se les iba a deber a los funcionarios a final del año como paga extraordinaria. Me voy a referir un poco más a todo esto. También parte de las solicitudes de recursos han sido relacionadas con lo que acabo de señalar, disminución de prestaciones a personas con dependencia o retraso de las prestaciones a personas con alguna dependencia o los problemas que hubo con la normativa de la renta activa de inserción. Debo decir que, tras una recomendación a la ministra de Empleo, eso se aclaró y así, esa renta activa que se suspendía cuando una persona se tenía que desplazar al extranjero, el ministerio lo reconsideró y se solucionó esa situación que era altamente inconveniente para algunas personas, lográndose su modificación.

Voy a hacer un breve repaso de las grandes áreas y de los asuntos más importantes porque, como ustedes comprenderán, no puedo estar aquí demasiado tiempo, el presidente me llamaría la atención y ustedes seguro que se cansarían. En materia de justicia, de atención a las personas privadas de libertad que están en prisiones o centros de internamiento y de seguridad ciudadana nos ha preocupado —porque también les ha preocupado a los ciuda-

danos— que, en primer lugar, hay centros penitenciarios que tienen una altísima ocupación. Creo recordar que el número de visitas a centros de internamiento y penitenciarios a lo largo del año ha sido de cincuenta y dos. En estas visitas con personas expertas no solo de la casa, sino también con asistencia externa de psicólogos, psiquiatras y algún sociólogo, hemos visto cómo los funcionarios y funcionarias de prisiones atienden a las personas y cómo la mayoría de las veces es de una forma correcta y loable. Lo que ocurre es que algunos de estos centros tienen un altísimo número de personas y es muy difícil mantener en buenas condiciones estos centros. Estamos siguiéndolo muy de cerca. Sin presumir —porque yo aquí no puedo presumir de nada—, quiero decir pensando en las personas que trabajan en estos centros y que los vigilan que ya hay un cuerpo de doctrina de cómo hay que funcionar internamente, de cómo hay que mantener la atención, de cómo hay que vigilar sin extralimitarse, de cómo hay que atender a los enfermos, de cuándo es obligatorio o menester que acudan los servicios médicos, de cuándo deben estar en marcha los servicios de videovigilancia y cuándo no por reserva de la materia o por asuntos familiares, etcétera. Hay un buen funcionamiento pero sí hay una alta ocupación en algunos centros. Esto hace que sea muy difícil su buen mantenimiento como, por ejemplo, en los centros de estancia temporal de Ceuta y Melilla. Se ha conseguido que algunos de estos centros que estaban altamente saturados y anticuados se cierren, se clausuren y se abran nuevos centros, pero no deja de preocuparnos esta situación.

Sabe muy bien el señor ministro —que está aquí en este momento— que hay una demora en la Administración de Justicia y los ciudadanos se quejan de esa demora porque puede tardar años y años, inquietándose, por lo que nos han hecho llegar muchas quejas sobre esta materia. Entre las recomendaciones más importantes en relación con este área —más importantes a mi juicio, quizá respecto del suyo puedan ser otras— yo destacaré la recomendación que hicimos al Ministerio de Justicia sobre la reforma del Código Penal, en la que se está trabajando y que está orientada a que se estudie el delito de malversación de fondos públicos, sin ánimo de lucro pero sí por la mala utilización de esos fondos y la falsedad contable. Tanto sus señorías como yo nos hemos encontrado en muchos lugares con que había muchas facturas en cajones de distintas administraciones que no habían sido contabilizadas, debiendo posteriormente elaborar varios decretos con carácter urgente para poner esas facturas sobre la mesa y pagar las de años anteriores. No puede ni debe suceder que ayuntamientos, diputaciones o comunidades autónomas guarden las facturas para que cuando haya unas elecciones el siguiente o la siguiente se encuentre con esa situación. Eso no es. Se lo hemos sugerido al ministro y, como se dice en esta casa en algunos momentos, eso va por buen camino.

Hemos tenido muchas reuniones y hemos hablado largo y tendido con las distintas asociaciones de víctimas del terrorismo, con todas o casi todas ellas, sobre todo, las de ámbito nacional y también hemos hecho al ministro de Justicia algunas recomendaciones. La que a mí me parecía más apremiante —no digo la más importante pero sí la más apremiante— fue aceptada y puesta en marcha, como he podido constatar, para que los familiares de víctimas del terrorismo pudieran seguir al día la situación penitenciaria de la persona o personas que a ellas les han causado el terrible daño por un atentado y que esas personas puedan saber desde su domicilio o desde cualquier ámbito cercano en qué situación penitenciaria están los autores de aquellos delitos que a ellos les han afectado —y yo añado que han destrozado sus vidas—, para que esas personas no tengan que venir a la Audiencia Nacional o llamar al mi-

nisterio para que al cabo de un tiempo les puedan decir que el juicio se celebró ayer y no se habían enterado. Esto, en estos últimos días y asistiendo a una reunión de una entidad de víctimas del terrorismo, se ha solucionado y las víctimas pueden entrar con una identificación y saber en qué situación penitenciaria está la persona que a ellas les interesa. Esta ha sido una de nuestras recomendaciones. Más tarde me referiré brevemente, puesto que acaban de tratarlo ustedes, a la Ley de Tasas.

En materia de migraciones e igualdad de trato, que es un aspecto al que nosotros damos mucha importancia dentro de la institución como defensor de derechos humanos, seguimos observando que hay retrasos en las solicitudes de asilo. Comprendemos las dificultades, los trámites y las investigaciones que hay que hacer en esta materia, pero hay bastante retraso en la aceptación o denegación de las solicitudes de asilo. Hemos solicitado que se flexibilicen los requisitos para la entrada de extranjeros familiares —familiares subrayo— de ciudadanos españoles o de comunitarios que están en el extranjero que desean residir, o volver a residir, en España. Como decía, se ha cerrado algún centro de internamiento para extranjeros como, por ejemplo, el de Málaga, algo que veníamos reclamando desde hace tiempo pues no reunía las condiciones.

La extensa área de economía y hacienda contiene muchas materias. Existen, como comprenderán sus señorías muy bien, lamentos y quejas por las subidas de los impuestos de bienes inmuebles. Esto afecta a un altísimo número de personas y son muchas las quejas. En fin, yo también se lo hago llegar al presidente de la Federación de Municipios y Provincias para que sepa lo que piensan los ciudadanos, seguramente los alcaldes lo saben bien pero nunca es malo volvérselo a decir: este IBI que sube y ha subido de manera muy alta en los últimos tiempos.

En materia de telecomunicaciones y de energía sigue preocupando algo que yo pienso que no debe ser tan difícil de solucionar y espero que en los próximos meses haya una mejora. Me refiero a las comunicaciones entre los usuarios de electricidad, agua y gas y las empresas suministradoras. En muchas ocasiones sigue siendo de difícil comprensión para los ciudadanos la lectura de las facturas y nos vuelven a traer la incomprensible notificación que han recibido con motivo del consumo de gas o de agua. Yo no creo que esto sea tan difícil de aclarar y que las facturas deban llevar por lo menos un mínimo denominador común, yo no digo que sean iguales, no pueden serlo, son distintas empresas en distintos lugares; pero que haya un mínimo común denominador y que no varíen. ¿Por qué dicen ahora que las facturas no se van a hacer sobre posibles consumos sino que se van a hacer cada dos meses pero sobre el consumo real? ¿Pero no habían dicho ustedes que eran mensuales? Ahora no, ahora cada dos meses. Bueno, un poco de estabilidad y de transparencia en esta materia no vendría mal.

Hay dos asuntos muy importantes a los que hemos dedicado mucho tiempo, sé que a sus señorías y a los ciudadanos les preocupan de manera especial, y a uno de ellos —quizás a los dos si hay tiempo— me referiré luego. Se trata de la situación de aquellas familias, de aquellas personas que tiempo atrás, en unas circunstancias económicas distintas y con unas entidades bancarias también en circunstancias distintas y con unas cajas de ahorro también en situación distinta tiempo atrás, suscribieron unas hipotecas y ahora se encuentran con que no pueden hacer frente a la deuda contraída para comprar, para adquirir una casa. Fueron animados por entidades bancarias años atrás. Fueron animados a suscribir unas hipotecas a

unos precios que suponían una sobrevaloración de esos bienes. Han venido unos tiempos económicos muy malos y se encuentran con que no pueden hacer frente a esos compromisos; pero es que esos compromisos además les obligan o fuerzan a que, si dejan de pagar, los intereses se disparan y de tres pasan a treinta y se encuentran con que tienen la deuda hipotecaria, los intereses de demora, los costes de la entidad bancaria, etcétera. Yo sé que sus señorías están trabajando sobre eso. Nosotros hemos enviado a los distintos entes —al Ministerio de Economía, al gobernador del Banco de España, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores— varios documentos sobre ello y recomendaciones, pero vamos a hacer un nuevo documento, lo más puesto al día posible, que creo que será entregado a primeros de abril, en mi comparecencia en el Senado, porque no nos ha dado tiempo material a su impresión y corrección para el día de hoy. En este punto de economía y hacienda sí pude el otro día informar en la Comisión sobre el último documento realizado, el último estudio, que se denomina Participaciones preferentes y voy a referirme a él un momentito después porque es otra materia de alto interés.

En el área de la que hablaba al comienzo de esta intervención, sanidad y política social, les reitero que han sido muchas las personas que se han dirigido al Defensor haciéndonos notar las disminuciones o restricciones en servicios asistenciales y sanitarios a los que nos habíamos acostumbrado, ¡y bien acostumbrados, debo decir! Saben ustedes que las reducciones del déficit de ayuntamientos, comunidades autónomas y del Gobierno de la nación han llevado a reducir prestaciones. Nosotros estamos muy atentos para ver cuáles de ellas pueden afectar de manera importante a algún grupo o colectivo como puede ser el de los emigrantes. Estamos siguiendo esta materia para, en cualquier momento, decir lo que creamos que hay que decir, si es que hay riesgo para un colectivo o para un grupo que no percibe lo que venía percibiendo tiempo atrás, pero eran otros momentos, otras circunstancias económicas.

Hemos hecho varias recomendaciones en esta materia y hay una última muy reciente que he traído aquí, porque debo hacerlo, pero además creo que nos interesa. A la institución le interesaría que se conociera bien. La hemos hecho llegar al Ministerio de Hacienda y a la Federación Española de Municipios y Provincias y me gustaría que en las comunidades autónomas se supiera también. Hace tres o cuatro días formulamos una recomendación en esta materia de asistencia social, en la que decimos que, con cargo al Fondo de liquidación autonómica y al Fondo de pago a proveedores —de los que hace unas semanas el Gobierno en Consejo de Ministros ha recogido lo que quedaba de esos fondos—, y con cargo a una línea del ICO, las comunidades autónomas, todos los entes, pongan en sus presupuestos, para hacer frente a esas deudas que terminaban en el año 2011, los servicios sociales como servicios fundamentales a la hora de pagar.

Esto lo hemos documentado y explicado y no les voy a hacer más que un breve resumen. Decimos que en la ejecución de los mecanismos de financiación para el pago a proveedores a entidades locales y comunidades, se dé prioridad a la satisfacción de los compromisos adquiridos en el ámbito social, es decir, lisa y llanamente, que, en la lista de prioridades que tienen los entes locales y las comunidades, coloquen como número uno, número dos o número tres el centro de menores al que se le debe tanto dinero por las comidas, el centro de mayores al que se le debe el pago de la lavandería y dicen que van a cerrar si no se paga, o el centro de asistencia a personas con discapacidad porque no se paga a los monitores desde hace tres meses; que estudien si es posible poner este tipo de centros y de asistencia

básica en primer lugar a la hora de pagar con cargo a estos fondos. Este es el resumen de algo mucho más elaborado y me gustaría que, si no fuera posible en todos los casos, en muchos casos se hiciera así para evitar que puedan cerrarse centros o que disminuyan las atenciones y los servicios en algunos centros. Saben que hay muchas quejas de personas que tenían en sus familias a cuidadores no profesionales para atender a personas mayores o con alguna discapacidad y que se han visto ante un problema, porque estas personas quedan apartadas ahora de la cotización a la Seguridad Social. Ha habido una reducción en ese campo por el que también se han visto afectadas las familias.

Las pensiones —ya lo he dicho al inicio y no puedo ocultar absolutamente nada a esta Cámara— han sido un sujeto de preocupación. La eliminación de la paga extra del pasado verano, que correspondía en el mes de junio o julio, supuso que muchísimas personas, lo he dicho, doscientas treinta y tantos mil firmantes, solicitaran que se presentara un recurso de inconstitucionalidad. No lo hicimos —y sobre los recursos les diré ahora unas palabras—, pero sí hicimos unas recomendaciones diciendo que la parte devengada se pagara. No fuimos atendidos por el Gobierno en ese campo. En otras ocasiones sí lo hemos sido, porque, hablando de recomendaciones, nuestra estimación es que aproximadamente un 70% de las mismas son aceptadas, pero hay un resto que no lo son, y entre ellas no fue aceptada la de la paga extra ya devengada.

Les decía que iba a hacer alguna consideración de manera resumida sobre la interposición o no de recursos de inconstitucionalidad. He visto a lo largo de la historia de la institución del Defensor que en treinta años se han interpuesto veinticinco recursos de inconstitucionalidad, veinticinco, y he visto también que la doctrina, entre comillas, que hay en la institución es que cuando hay un grupo parlamentario que interpone un recurso, no digo siempre pero casi siempre se deja que sea ese grupo parlamentario, puesto que emana del Congreso o del Senado y por tanto de la soberanía popular, el que efectúe la interposición del recurso.

En muchas ocasiones se ha escogido otra vía que el Defensor tiene y que yo, tras estudiarlo, documentarme y compararlo con otras instituciones europeas fundamentalmente, he visto que es muy valiosa, que es la vía de la recomendación para conseguir una modificación de un error, una modificación de una ley, una modificación de una disposición o de una política, recomendación que, viniendo, como dicen algunos países, del mediador o viniendo del defensor, tiene más posibilidades de prosperar que si viniera de la oposición en la asamblea correspondiente. Hemos utilizado mucho esta vía, creo que tiene alto valor, tiene capacidad de influir en favor de los ciudadanos y lo hemos hecho en algunas ocasiones.

Últimamente, el Gobierno, al proceder sobre la revalorización o no de las pensiones, ha revalorizado no totalmente; en el pasado no fueron revalorizadas y en este año se revalorizan parcialmente. ¿Qué pedimos nosotros? Pedimos a la ministra de Empleo y a sus señorías que asuman el compromiso de compensar la pérdida habida en pensiones por la no total revalorización y que, en el momento en que se recupere el equilibrio de las cuentas de la Seguridad Social —que ojalá fuera pronto— y no resulte necesario acudir al Fondo de reserva —tema difícil y que entiendo bien, pero que comprendo que los ciudadanos entienden no tan bien, no tienen por qué—, se vuelva a garantizar el sistema y se compense la no total revalorización, es decir la pérdida que determinados sectores hayan podido tener por no haber acudido a una total revalorización.

Nosotros hacemos esta recomendación y les voy a decir una cosa, vamos a estar atentos. Es posible que en eso se tarde un tiempo porque las circunstancias no lo permitan, pero ojalá dentro de un año y medio se pueda volver a esa situación y decir: ahora se compensa lo que entonces, hace año y medio, no se pudo hacer. Esta es nuestra intención y nuestra propuesta. Yo les pido a sus señorías que consideren todo ello también, que se haga dentro del Pacto de Toledo y que entre unos y otros mantengan ese pacto bueno, sano, saludable y conveniente, que es un pacto de entendimiento, que buena falta nos hace a todos el entendimiento, la comprensión y los grandes acuerdos.

Voy a acabar enseguida mencionando dos materias, una, la materia de educación. Las quejas que recibimos en esta materia ya se las pueden imaginar ustedes. Cuando hay una baja de profesores se tarda más tiempo o no se puede cubrir la baja —esto por ejemplo nos lo hacen llegar los centros educativos—. Ha habido pequeños centros educativos en áreas rurales que han cerrado o van a cerrar, y esto desde luego merece nuestra atención y estoy segura que la suya, porque puede ser un problema muy grave.

Estamos haciendo un trabajo —del que daremos cuenta aquí a sus señorías— muy interesante en materia de utilización de libros de texto. Vamos a ver cómo, hablando con los editores, con las industrias del libro y hablando con los centros y con los padres, ponemos un poco de cordura en la utilización de los libros en los centros, y no que todos los años se quiten los libros de en medio, porque no le valen al hermano que tiene tres años menos. Hemos visto centros en España y sobre todo en el extranjero, donde los libros pasan de unos a otros y son libros propiedad del centro, propiedad de la asociación de padres, de manera que no hay que salir a comprar en el mes de septiembre todos los libros nuevos porque los de hace dos años no valen. Esa es una especialidad española —entre comillas— muy desafortunada. Estamos trabajando sobre ello.

Aprovecho la ocasión de hablar de educación para decir una pequeña cosa, porque he leído una noticia en prensa anteayer que no es acertada. Se dice que la Defensora, en Andalucía, ha mantenido una posición a favor de la discriminación por sexo en los centros educativos. Yo no he mantenido esa posición, creo que es un error o que me he expresado mal. Yo no he mantenido esa posición. Me he permitido hablar con el presidente de mi comunidad autónoma, con el señor Griñán, y transmitirle personalmente la preocupación de padres y madres que tienen a sus hijos en centros concertados que son de niños o de niñas, y la comunidad autónoma, la consejería ha decidido suspender esos concertos. Le he transmitido al presidente la preocupación, no he dicho nada más. Se la he transmitido de manera afable, no puedo hacerlo de otra manera. Le he transmitido que tal centro de Sevilla, que conozco, que está en un barrio de la periferia, donde hay 1.350 alumnos, podría dentro de un tiempo verse diezmado o abocado a cerrar; que hay un centro en el corazón de la ciudad, en Carmena, que por ese procedimiento va a cerrar, y así hasta decenas y decenas de centros en Andalucía. Lo que he hecho es transmitirle una preocupación, que da la casualidad además que también me ha transmitido el Defensor del Pueblo de Andalucía, porque lo hemos hablado los dos. Yo no me he posicionado, le he transmitido la preocupación y le he dado algunas sugerencias razonables y razonadas para tratar este asunto, pero nada más, porque yo no estoy en el Ejecutivo ni soy quién para dictar la política educativa, ni aquí ni en Andalucía, ni es mi función. Sí es mi preocupación la educación, pero yo no debo meterme en cómo deciden la educación las comunidades autónomas.

En materia de urbanismo, me preocupa una cosa que conozco por anteriores cometidos y funciones mías: el enorme retraso en la concesión de licencias municipales, que hace un profundo daño a las industrias, a los comerciantes y a los ciudadanos. Se lo he transmitido por activa y por pasiva al presidente de la Federación Española de Municipios y Provincias, pero creo que las Cortes Generales y el Gobierno podrían afrontar esta materia. Para que una casa rural con cinco habitaciones que una persona puede alquilar consiga el agua de la ciudad a 2 o 3 kilómetros pueden pasar dos años y la persona que pretendía tener una casa rural alquilada en verano se ha arruinado. Si estamos luchando por la creación de empleo y por favorecer a los autónomos, veamos cómo se puede solucionar esto. Hay algunos municipios —no voy a decir aquí cuáles— que tardan dos años, dos años y medio o tres años en dar la autorización para poner una zapatería. ¿Cómo es posible? Cuando presentamos nuestra declaración de Hacienda, la presentamos y ya está. Se da por hecho que es correcta y, si no, ya vendrá la inspección. Yo propongo lo mismo. Me podrán ustedes decir: ¿por qué no lo dijo usted en su tiempo? Lo intenté por todos los medios y maneras y no lo conseguí por la legalidad vigente en aquel momento. Han pasado años, han cambiado las circunstancias y es posible que ustedes ahora lo consigan y se facilite la creación de empleo.

Termino hablando del mecanismo de nuestra competencia para prevenir la tortura, el mecanismo nacional de prevención de la tortura. He hablado de las cincuenta y dos visitas que hemos hecho y del cuerpo de doctrina que ya se ha ido estableciendo para evitar que haya un solo caso de malos tratos en ningún centro de internamiento español. La disposición de los funcionarios y del ministerio siempre ha sido buena. Se abren las puertas a cualquier técnico del Defensor del Pueblo que aparezca a cualquier hora de la mañana, de la tarde o de la noche, en laborable o festivo. No se avisa, se va acompañado de personas expertas en determinados campos que creemos que son necesarios. Vemos que cumplimos con la doctrina internacional y que España garantiza la libertad y los derechos de las personas que están en centros de internamiento, si bien, como he dicho antes y reitero, hay veces que algunos centros tienen una alta ocupación que hace muy difícil la vida de muchas personas que están ahí. El relator de Naciones Unidas vino a visitarnos hace pocos meses. Nos hizo preguntas sobre todas las materias, nos ofrecimos a acompañarle a los centros, le dimos toda la documentación y le entregamos todos los registros que habíamos hecho con todas las observaciones y puedo decir que le pareció buena la actuación de la institución del Defensor del Pueblo en esta materia. Vamos a seguir muy de cerca estos asuntos, porque en un Estado de derecho son absolutamente fundamentales.

Como ha habido un debate la semana pasada en esta sala —aunque no voy a volver sobre ello porque ya conocen ustedes mi posición—, mencionaré que a lo largo del mes de diciembre recibimos muchas quejas y solicitudes de muchas personas y colectivos de interposición de recursos en materia de tasas judiciales. Como saben ustedes, manifestada nuestra preocupación ante el señor ministro, a nuestro juicio ha habido una modificación importante; ya sé que no a juicio de todas sus señorías, pero a mi juicio ha habido una modificación, no total pero sí bastante importante y notable, en la disminución de las tasas variables. Reducir en un 80% la tasa variable de las personas físicas en primera instancia en el orden civil, contencioso y administrativo me parece importante. Pasar del 0,50% del valor de un litigio, con un límite de 10.000 euros, al 0,10% del valor del litigio, con el límite de 2.000 euros, me parece importante. Adelantar las previsiones de la ley de justicia gratuita a finales del mes de diciembre y ampliar el número de personas, de familias, de situaciones o de colectivos que

se van a beneficiar de la justicia gratuita me parece positivo y creo que ha habido una modificación de interés general, aunque, repito, respeto la posición que han manifestado algunos grupos en esta Cámara.

Voy concluyendo, señor presidente. En mi comparecencia de la semana pasada en la Comisión dije a sus señorías que estábamos terminando un documento que puede ser de interés de los Gobiernos de las comunidades autónomas y de los ayuntamientos, que traigo aquí y que hoy hemos entregado en el registro general. Se llama Estudio sobre viviendas protegidas vacías. Este estudio se ha hecho con la colaboración de las comunidades autónomas y de diez grandes municipios con más de 350.000 habitantes. Podíamos haberlo ampliado a veinte municipios más, pero el tiempo y los medios nos hacen poner unos límites en nuestros estudios. Este informe sobre viviendas protegidas —que espero que el presidente de la Comisión traslade a las diputadas y diputados de los distintos grupos— muestra que en la actualidad hay algo más de 10.000 viviendas con algún tipo de protección desocupadas y disponibles en las comunidades autónomas. En estos diez grandes municipios, que van desde Bilbao hasta Sevilla, desde Las Palmas hasta Barcelona, hay 427 viviendas disponibles ya. Si hubiéramos podido añadir veinte municipios, estaríamos cerca de las 17.000 o 18.000 viviendas vacías disponibles. ¿Cuáles son las consecuencias de esta investigación en la que se da cuenta de toda la información que nos han dado las comunidades autónomas y los ayuntamientos, a los que les agradecemos su información?

Lo primero que se demuestra es que la información que tienen es absolutamente dispar, que los registros son dispares, que algunos organismos no tienen registros —nos lo dicen ellos y aquí está: No disponemos de registros de este tipo de viviendas—; que les cuesta mucho trabajo llegar a determinar el número de viviendas vacías; que tienen un número en registros antiguos, pero que no están puestos al día. Esta es una de las dificultades que se denotan aquí. Sugerimos que por lo menos se pongan en común esos registros, no que sean iguales, pero que haya un denominador común para poder, de cuando en cuando, hacer una valoración racional de las viviendas vacías y a disposición de las familias. Esta es una de las cosas que aquí se denotan.

Por otra parte, de acuerdo con estos registros o ausencia de registros en algunos casos, hay 332.500 personas inscritas como solicitantes de vivienda protegida. Si ponemos a disposición de parte de esos solicitantes, no de todos, viviendas en régimen de alquiler, con unos baremos que aquí se establecen y que en ningún caso pueden pasar el 30% de los ingresos familiares —además de otra serie de consideraciones y comparaciones que aquí se hacen—, tras hablar con promotores, con personas expertas en esta materia, con economistas que han dedicado tiempo al estudio de la vivienda y tras entregárselo a sus señorías, entre las que hay personas muy conocedoras de esta materia, creo que se puede llegar a la conclusión de que es necesario que estos organismos, esos entes y esas comunidades —porque hay empresas municipales, empresas públicas, agencias— puedan hacerlo, de manera que se pongan a disposición de las familias esos pisos en régimen de alquiler, y que aquellos que fueron construidos con ayuda pública para su venta puedan ser recalificados para ser puestos en alquiler también. Aquí explicamos cómo se podría hacer tras haber hablado con la asociación y representación de promotores, etcétera.

Estamos hablando entre todos de fomentar el alquiler; estamos hablando de fomentar además el alquiler muy asequible para personas que no pueden hacer frente a sus compro-

misos hipotecarios o personas que sencillamente quieren una vivienda para mañana. Nosotros ponemos aquí a su disposición y a la de otros organismos y entidades autónomas, agencias estatales o comunidades autónomas esta información que, les digo, ha sido muy costosa de obtener, porque era tan dispar que era imposible sacar unas conclusiones y porque personas u organismos que nos han respondido nos decían: No sabemos; nos va a costar mucho trabajo, ya veremos, etcétera. Hay alguna comunidad autónoma que lo ha hecho inmediatamente y que tiene los registros en condiciones. También se señalan aquellas que los tienen bien y que pueden responder. Hay alguna comunidad autónoma, como por ejemplo la de Navarra —porque no todo son cosas deficientes—, que nos ha contestado inmediatamente a todo, a un cuestionario larguísimo, y que nos dice: No tenemos viviendas vacías, están todas ocupadas y de esta manera. Ojalá fueran así las respuestas de otras comunidades autónomas y de los grandes ayuntamientos sobre todo. Como decía, esto se entregará esta mañana en el registro.

Termino hablando de las participaciones preferentes —tras una hora de intervención—. También me consta su preocupación y que aquí ha habido un debate en esta misma semana. Este es el documento que hemos hecho sobre participaciones preferentes, que no les voy a describir, les haré un apunte del propio resumen. La Comisión Nacional del Mercado de Valores, en el año 2011, ya dijo que este era un producto financiero muy complejo, y se siguió comercializando; se ha comercializado desde el año 2005. Esto no es nuevo, no lo es. Le he dicho a la presidenta de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, con todos los respetos, que la comisión tuvo tiempo de haber advertido lo que pasaba, que se están comercializando estos productos desde el año 2005. No es una situación nueva. Lo que pasa es que en el año 2010, como dicen en mi tierra, esto arrecia. ¿Cuándo arrecia? Cuando las entidades financieras empiezan a tener grandes problemas y entonces se acercan los acreedores, los ahorradores, y piden que se les devuelva. Y les contestan que no, que han firmado un documento a perpetuidad. ¿Cómo que hemos firmado un documento a perpetuidad? Sí, no lo pueden ustedes retirar, nos tenemos que poner de acuerdo el banco o la caja —que ya sé que no son todas— para venderlo y hay que ir a un mercado secundario a ver si se dan las circunstancias. Es en el año 2011 cuando empiezan grupos de personas, con toda razón, a decir: ¿pero esto qué es? Esto es lo que decimos en el informe, esto es lo que aquí se cuenta. Aquí se cuenta, como diría alguien, parte de la historia real de las preferentes, que no son ni de hoy ni de ayer ni de anteayer, que vienen de tiempo atrás y que en un momento dado fueron bien hasta que empezaron las cosas a ir mal por circunstancias económicas. Y fue entonces cuando los bancos o las cajas de ahorros —algunas— empujaron a vender, a vender y a vender sin explicar a los ahorradores, que no podían comprender lo que estaban firmando porque no podían comprender lo que decía un tocho así, con una letra absolutamente minúscula que creo que ni los propios vendedores entendían.

Este es en resumen, pero el resumen tiene también una conclusión y una recomendación. Voy al final de la recomendación. Nosotros, después de hablar con el Banco de España, después de escuchar a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, después de escuchar lo que aquí se ha contado a sus señorías, proponemos un arbitraje universal para todos los afectados de las entidades intervenidas. Que el órgano para ese arbitraje universal más adecuado es la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Ese arbitraje ha de hacerse con un asesor independiente. ¿Independiente de quién? De las entidades que han comercializado las preferentes. Que las decisiones de esta comisión de arbitraje independiente —para aquellas

personas que acudan a este arbitraje, porque pueden acudir también a la vía judicial, naturalmente, faltaría más—, con participación de los entes representantes de consumidores de las comunidades autónomas, sea vinculante. Esta es —y no les leo más para no cansarles— la conclusión de nuestro estudio y documento sobre las participaciones preferentes que consta en esta Cámara.

Gracias, señorías, por su atención, les agradezco a todos su cortesía, su amabilidad. Y a toda la Comisión le quiero decir, señor presidente de la Comisión, que volveré encantada —cuando reponga fuerzas— para seguir con estos informes o comentar otros extremos, porque nos quedan algunos documentos más por presentar ante sus señorías.

Gracias. (Aplausos).

El señor **PRESIDENTE**: Gracias, señora Defensora del Pueblo, por su informe riguroso y minucioso.

Vamos ahora a comenzar con las intervenciones de los grupos para la fijación de posiciones. En primer lugar, por el Grupo Mixto, tiene la palabra la señora Barkos.

La señora **BARKOS BERRUEZO**: Gracias, presidente.

Señorías, empezaré por agradecer la comparecencia de la Defensora del Pueblo, la señora Becerril, y la presentación del informe de 2012 que ha hecho ante la Cámara. Quiero además saludar una primera circunstancia que me parece importante, el hecho de que cuestiones en torno a la inmersión lingüística no hayan centrado, como en legislaturas anteriores, la exposición esta mañana. Quiero recordar que venía siendo uno de los ejes del debate posterior. Por lo tanto, junto con el saludo a esta circunstancia, la reflexión de si quizá en otras ocasiones no era este efectivamente el eje de las quejas y de las reflexiones de la ciudadanía, sino más bien aquellas que hoy se nos han expuesto en torno a desahucios, en torno a hipotecas, en torno a plazas no cubiertas en el sistema educativo público y en torno a tasas judiciales. Quiero saludarlo, por lo tanto, y hacerlo con fruición.

Con respecto al balance de este año, deseo hacer una primera reflexión. La institución que la señora Becerril preside basa gran parte de su legitimidad en su capacidad para influir —desde sus conclusiones, por supuesto, no de otra manera— en la actividad legislativa y hasta en la ejecutiva. En este sentido, quiero recordar esa intervención que ha sido traída a la tribuna por la Defensora del Pueblo, esa intervención que ella ha calificado de importante —no se lo voy a discutir—, pero creo que nadie podrá discutir tampoco que en cualquier caso no fue definitiva, aunque sí supuso un gesto sobre el asunto de las tasas judiciales. Quiero también hacer una reflexión al hilo de esto, y es sobre la necesidad de que con la misma o mayor ambición la oficina de la Defensora del Pueblo se centre en lo que sin duda es uno de los ámbitos de reflexión, de preocupación y de protesta por parte de la ciudadanía, como es el relativo a la vivienda en todas las variantes, dramáticas algunas de ellas, que estamos viviendo en estos meses convulsos. Me refiero fundamentalmente al drama de los desahucios. Quiero recordar que, más allá de esas medidas que nos anunciaba la señora Becerril que llegarán a esta Cámara próximamente, tenemos sobre la mesa dos reflexiones que desde el

ámbito judicial nos llegan y de manera severa e importante. La primera, la decisión de Europa que ha abierto a la magistratura una puerta para frenar los desahucios en marcha. Creo que este debe ser un testigo que en estos momentos debe recoger el Defensor del Pueblo y hacer en ese sentido sus reflexiones. Y, en segundo lugar —va terminando mi tiempo, que es bien escaso—, ayer mismo el Tribunal Supremo declaraba nulas las cláusulas suelo en casos de falta de transparencia. Repito, son dos cuestiones que, entiendo, deben centrar y deben ser tenidas en cuenta por parte de la oficina de la Defensora del Pueblo a la hora de pergeñar esa suerte de conclusiones que nos anuncian ya en este terreno.

Término [sic], señor presidente, con una breve reflexión. Nos anunciaba desde tribuna la señora Becerril con respecto a Navarra el magnífico dato que se recogía en torno a que todas las viviendas propiedad de la Administración están en este momento ocupadas o, en cualquier caso, dando servicio a quien lo necesita. Me alegro enormemente de ello; no tengo datos para contestarlo y además nunca sería desde esta tribuna, pero sí le pediría a la señora Becerril un favor y es que llame al Ayuntamiento de Pamplona.

Muchas gracias, presidente.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señora Barkos.

Señor Salvador.

El señor **SALVADOR ARMENDÁRIZ**: Gracias, muchas gracias, señor presidente.

Señorías, señora Defensora, quiero agradecerle su exposición, sus explicaciones prolijas y, desde luego, el trabajo que seguro lleva el haber elaborado este informe tan completo, que obviamente no puedo ni siquiera comentar con una mínima profundidad en el tiempo tan escaso del que dispongo. Pero es verdad que es un documento muy sugerente en cuanto a sus recomendaciones en los dieciocho apartados relativos a la supervisión de las administraciones públicas en todas sus distintas competencias y en especial las que hacen mención a las recomendaciones de los distintos informes monográficos, tanto de los que ya tenemos el informe como de los que nos ha anunciado, en temas tan dispares pero tan importantes como trata de seres humanos, catastro, viviendas, preferentes, deudores hipotecarios, etcétera. Sí quiero también agradecer la mención a la Comunidad Foral de Navarra en cuanto al régimen de ocupación de viviendas protegidas y al grado de cumplimiento de la solicitud que hacía la Defensora del Pueblo.

En especial quiero agradecerle en nombre de mi partido la mención expresa que hace en su informe, en las páginas 4 y 5, sobre las víctimas del terrorismo y a la deuda de gratitud que el pueblo español tiene con ellas y, con ello, a la necesidad, tal y como dice el propio informe, de preservar su memoria. Bueno está recordarlo en estos días en los que la Gran Sala del Tribunal Europeo de Derechos Humanos debate y estudia la petición de la serpiente de que los asesinos de ETA salgan a la calle sin pagar por sus crímenes ni pedir perdón por ello, como alguien ha dicho. No puedo ocultar, señorías, la sensación de engaño, de profunda injusticia, al comprobar cómo la serpiente puede llegar a salirse con la suya aprovechando los beneficios de la ley —una ley franquista, por cierto— para impedir precisamente la justicia debida a su

actividad criminal. Todavía hoy en mi comunidad, señora Defensora, señorías, tenemos que escuchar a representantes políticos relevantes, de partidos incluso aquí representados, hacer afirmaciones como que las amenazas a los políticos de mi partido, si se denuncian o cuando se denuncian, es porque benefician al amenazado o que los miembros de ETA condenados por su actividad criminal son poco menos que unos idealistas, o que estos mismos individuos organizados durante más de cincuenta años para asesinar y para extorsionar y para eliminar la competencia política de manera selectiva y atroz son algo así como políticos presos.

Dos sensaciones, señorías, se unen a estas valoraciones. Una, que mucho me temo, por desgracia, que ni siquiera el daño moral, el oprobio que una sentencia favorable a la serpiente pudiera infringir a las víctimas de ETA servirá para unir más a los demócratas, y la sensación de que si este tribunal falla a favor de la serpiente, habremos fallado a la petición de justicia que las víctimas delegaron en los Estados y en los jueces.

Termino. Termino enviando un abrazo, el abrazo de la familia de Unión del Pueblo Navarro a las víctimas de ETA y diciéndoles desde esta tribuna que la sentencia, esa sentencia, sea cual sea, no modificará en nada la naturaleza criminal y odiosa de la actividad de ETA y mucho menos el honor que para este diputado merece el sacrificio de las víctimas del terror y el ejemplo de dignidad y coraje de sus familias, lo mejor, señorías, lo mejor del pueblo español.

Muchas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Salvador.

Señor Larreina.

El señor **LARREINA VALDERRAMA**: Muchas gracias, señor presidente.

En primer lugar, quiero agradecer en nombre de mi grupo, de Amaiur, la comparencia de la Defensora del Pueblo y también el trabajo que esta realizando. Su institución es una institución importante, y aunque nosotros aspiramos a que no tenga competencias sobre nuestro país, indudablemente también defendemos que exista esa institución en nuestro país porque es una institución importante, insisto, a la hora de defender los derechos de la ciudadanía frente a la Administración, que muchas veces, y usted lo comprueba a diario, se sienten indefensos ante esa maquinaria a la que no se puede dar respuesta. Creo que debe ser especialmente importante su labor en una época de crisis como en la que estamos, en la que precisamente las debilidades de los ciudadanos de a pie son mayores y la indefensión puede ser todavía mucho mayor. Por eso, en primer lugar, quiero animarle a que sea la voz de los que no tienen voz en esta época de crisis, la voz de los más débiles, de los que están más indefensos ante la actual situación socioeconómica y ante la ineficacia —cuando no, muchas veces, la indiferencia— de la Administración a la hora de dar respuesta a sus problemas. El impulso y el coraje que manifestó, por ejemplo, en la cuestión de las tasas judiciales es importante que lo siga extendiendo a otros ámbitos importantes, sobre todo en lo que se refiere a la defensa del Estado del bienestar, que es precisamente la defensa de los derechos sociales de la ciudadanía que en estos momentos están especialmente afectados, limitados y con un más que difícil ejercicio por parte de la gente con menos voz, más débiles. Querría sugerirle la realización de

algunos informes que considero que pueden ser importantes para dar voz a los que no tienen voz y para dar respuesta a todas esas situaciones que se dan ahora mismo en época de crisis. Estamos hablando —la portavoz de Geroa Bai que ha intervenido con anterioridad ya se ha referido a ello— del tema de la vivienda, de las hipotecas y, yo diría más, de la relación de la ciudadanía con los bancos, donde la gente de a pie está especialmente indefensa. La cuestión de las cláusulas suelo es solo la punta del iceberg de un problema grave. Sería importante realizar un estudio a fondo para ver cuál es la situación real y cuáles pueden ser las medidas para dar respuesta a esa situación y para defender a los que se sienten indefensos.

También habría que realizar un informe —ya lo planteé en esta Cámara hace poco tiempo— sobre la situación del sistema penitenciario. Muchas de las 60.000 personas que están en prisión están en una situación especialmente delicada y de especial indefensión frente a su derecho a la reinserción. El sistema penitenciario del Estado español no garantiza la reinserción. Los datos de reincidencia de las personas que han entrado en la cárcel con menos de veinticinco años, que en su inmensa mayoría vuelven a ingresar en prisión en el plazo de tres, cuatro o cinco años, es la muestra más clara del fracaso de esa política penitenciaria. Es importante que usted aborde un informe sobre la situación penitenciaria a fondo, sin miedo, con esa voluntad de ser incómoda al Gobierno, que es la prueba del nueve de que la institución funciona. Y también es importante abordar el asunto de la cuarta edad, un colectivo especialmente indefenso, con situaciones de indefensión muy graves frente a la Administración y de no poder ejercer sus derechos.

Usted también se ha referido a la tortura —y acabo con esto, señor presidente—, y ahí tenemos mucho que avanzar. Le animo a que impulse esas medidas que han sido recomendadas por el organismo correspondiente de Naciones Unidas de lucha contra la tortura y por Amnesty International. Algunas de ellas, en el caso de Euskal Herria, de la Comunidad Autónoma Vasca, se han ido aplicando en los cuerpos policiales, como es la instalación de cámaras en todos los lugares de detención para que se grabe todo el proceso desde que esas personas entran hasta que son puestas a disposición del juez. Este es un elemento importante para evitar esa lacra de la democracia que es la tortura y para garantizar los derechos de todos los ciudadanos.

Finalmente, agradezco su labor —aunque nosotros aspiramos a que no tenga competencia sobre nuestro país— y, al mismo tiempo, le animo a que sea incómoda para el Gobierno; esa es la prueba del nueve de la eficacia de la defensoría del pueblo, ser incómoda ante cualquier Gobierno.

Muchas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Larreina.

Por el Grupo Parlamentario Vasco (EAJ-PNV), tiene la palabra el señor Olabarria.

El señor **OLABARRÍA MUÑOZ**: Señor presidente, señorías, sé que dispongo de diez minutos porque ya hay tres funcionarias que me han indicado el tiempo. Le agradezco esta sobreinformación con respecto al tiempo disponible, señor presidente, que además voy a agotar e incluso es posible que me sobren.

Quiero agradecer a la señora Defensora del Pueblo su más que correcto trabajo realizado. En su primera intervención, señora Becerril —usted y yo nos conocemos hace muchos años—, recordará cómo comenté de manera un tanto preventiva —injustamente preventiva, quizá— que el perfil de una persona con una impronta tan partidista, que había ocupado responsabilidades institucionales —y se podría preconizar lo mismo de sus adjuntos también, mi buen amigo el señor Marugán y la señora Ferrer—, no era el mejor perfil para una institución de contrapoder, para una institución que debe ser, por su propia naturaleza y en el ejercicio de sus competencias, crítica con la labor de las instituciones, al mismo tiempo que ha de velar por los derechos de los ciudadanos, que debe también tutelar y proteger. La verdad es que me ha sorprendido la belicosidad practicada por la institución que usted representa en relación con determinadas perversiones del ordenamiento jurídico y determinadas perversiones de la actuación de las instituciones públicas, que usted ha tenido el coraje y la energía de denunciar con claridad e incluso, desde una perspectiva propositiva, de establecer propuestas de solución a problemas muy delicados que hemos tenido la oportunidad de conocer, siendo algunos de ellos resueltos por la justicia internacional, por la justicia europea fundamentalmente. Me estoy refiriendo en concreto a los desahucios.

Usted hizo en su comparecencia en la Comisión dos citas importantes: La vida es sueño y esa interlocución, ese debate entre Clotaldo y Clarín relativo a la cultura de la queja. Pues sí, es que la cultura de la queja es algo ínsito a un sistema democrático, la cultura de la queja que usted tiene que asumir, que tiene que vehicular. Citó La vida es sueño —que a estas alturas de la mañana es particularmente pertinente citar— y citó al santo Job, otra cita importante, porque también Job tenía motivos más que sobrados para quejarse, pero su cristiana resignación le impedía el proceder a la queja; queja a la que usted invitaba criticando las actitudes del santo Job e invitándoles a hacer lo contrario, a quejarse de verdad e inocular la cultura de la queja como parte ínsita del sistema democrático, de los balances y equilibrios que deben configurar el sistema democrático. Estoy totalmente de acuerdo en estas reflexiones, así como con otras que ha realizado usted en relación con problemas acuciantes de la actualidad.

El problema de los desahucios. Ya la justicia europea, la sección primera del Tribunal Europeo de Justicia, se ha decidido a desestructurar el sistema hipotecario español, su legislación hipotecaria —en contra de lo que dijo el señor ministro de Economía ayer— y la Ley de Enjuiciamiento Civil, la ley procesal civil en materia de procedimiento de ejecución hipotecaria, estableciendo que prácticamente es ilegal todo lo que hace referencia a los procedimientos o a los juicios de ejecución hipotecaria que acaban fundamentalmente en subastas sin otro postor y que permiten a la entidad crediticia, normalmente la acreedora, quedarse con el bien por su valor del 60% pero manteniendo como acreedor del resto de la deuda al deudor con todos sus bienes presentes y futuros y por toda su existencia. Algo, desde la perspectiva de los principios ontológicos en los que se fundamenta nuestra legislación en materia de obligaciones y contratos, que resulta una verdadera aberración, una verdadera perversión. Y es que lo ha dicho el Tribunal Europeo muy claramente: es ilegal el procedimiento sumario que no admite oposición y que priva de la tutela judicial efectiva a los ciudadanos, a los deudores hipotecarios, en tanto en cuanto no pueden recurrir a los procedimientos declarativos previstos en la legislación procesal civil para hacer valer cómo han ido a peor condición o que no pueden afrontar el crédito hipotecario o la hipoteca que deben. Es ilegal por considerarse abusiva esta situación que hemos comentado, la de man-

tenerlo permanentemente como deudor del resto de la deuda una vez recuperado el bien, al no existir la dación en pago o existir tal como está configurada por la Ley de Enjuiciamiento Civil y algún real decreto-ley complementario; mantenerlos como deudores permanentes de por vida, perdurando no solo la condición de deudores de la entidad crediticia, de la entidad financiera, por el resto de la deuda, sino acumulando a ella los intereses de mora y los intereses hipotecarios normales, e incluso las tasas judiciales, en su caso y cuando estas se generan. Ha declarado ilegal el volumen de los intereses de demora. La cuestión prejudicial que provocó esta sentencia del Tribunal Europeo de Justicia viene de un ciudadano que la planteó ante un juez de lo mercantil de Barcelona porque estaba pagando unos intereses de demora que se aproximaban al 19%, manifiestamente abusivos. Ha declarado ilegal lo que se denominan cláusulas abusivas, que son aquellas que establecen una situación de desequilibrio, de falta de sinalagma, de falta de comunicatividad, de falta de equivalencia o de equilibrio en los contratos concertados entre la entidad financiera y el acreedor hipotecario. Contra la previsión paradójicamente optimista del ministro de Economía ayer, ha declarado prácticamente ilegal la totalidad de la legislación hipotecaria española y la totalidad o los preceptos de la Ley de Enjuiciamiento Civil relativos al procedimiento hipotecario y todas las consecuencias advenientes o consecuentes de esta declaración de ilegalidad. Y desde esa perspectiva usted ha hecho un buen trabajo en este ámbito y ha propuesto soluciones o se ha adelantado incluso a lo que previsiblemente era el contenido de la sentencia del Tribunal Europeo de Justicia.

En materia de preferentes, de una situación que usted ha calificado ya sin ambages de engaño, de fraude o de estafa en las participaciones preferentes y en relación al documento —que me gustaría leer pormenorizadamente— que usted ha presentado, evidentemente estamos ante una estafa con apariencias, con *fumus* de legalidad; pero solo con apariencias de legalidad. Es una estafa en el sentido más estricto de la palabra y me parece bien que sea tan beligerante usted en esta materia y que ayude a personas vulnerables particularmente por su falta de conocimientos, por su falta de acceso a un asesoramiento adecuado. Falta de asesoramiento adecuado o de conocimientos que usted ha dicho —y me ha llamado poderosamente la atención— que afecta incluso a los vendedores del producto. Pues mire, tiene razón, no me extraña que incluso los vendedores del producto en los bancos desconocieran la letra pequeña de tan peculiares fórmulas de acceso a la propiedad del banco y no recuperables después.

No se ha referido —me gustaría ser crítico en este ámbito por omisión de algo que además, en su condición de mujer, le debería provocar cierta sensibilidad mayor de la que usted ha preconizado— a los problemas vinculados a la violencia de género. Mire, es uno de los problemas que usted debe atender, como lo han atendido sus antecesores en el cargo. Por cierto, la felicito porque usted ha elevado el nivel de la institución, dado el carácter atrabiliario, la personalidad atrabiliaria de los que le han precedido en el cargo por lo menos en los últimos años. Desde esta perspectiva, felicidades también, señora Defensora del Pueblo. Prefiero no glosar la personalidad de los anteriores. Al margen de esta circunstancia, en materia de violencia de género y sobre todo en un contexto difícil, en donde es posible que termine desapareciendo el Observatorio de violencia de género existente en el Consejo General del Poder Judicial con la reforma de la Ley orgánica del Poder Judicial, que vamos a acometer a continuación parcialmente, esperaba yo más, una actitud más exhaustiva, unas reflexiones más beligerantes y más claras por parte de la institución que usted preside. No lo ha hecho, a

pesar de que la señora Timerman, la directora de Salud Reproductiva de la OMS, ha hecho recientemente unas declaraciones verdaderamente dramáticas: de cada tres mujeres que mueren en el mundo, una lo hace a manos de su pareja. Estamos ante una patología que merita por parte de la Defensoría del Pueblo a la que usted representa una atención y sobre todo actuaciones y recomendaciones más estrictas a las autoridades públicas, incluso invocaciones al legislador en tanto en cuanto las reformas normativas en relación con esta patología, que han sido numerosas, no terminan de fructificar.

La Ley de Tasas. Me da pena que se haya marchado el ministro. Mire, ha obligado usted a un ministro del Partido Popular —yo no sé si usted sigue militando en el Partido Popular— a cambiar una ley de la que se jactó que era una ley correcta, constitucional y adecuada en tanto en cuanto se producía una especie de derivación de tasas manifiestamente desorbitadas, desmesuradas, a la financiación del servicio de justicia gratuita, cuando no es verdad, porque hay una franja —me hubiese gustado un punto más de beligerancia por su parte— entre aquellos que tienen el derecho, por su volumen o nivel de rentas, a acogerse a los beneficios de justicia gratuita y aquellos que, teniendo o no teniendo derecho a acogerse a los beneficios de justicia gratuita, sin embargo no tienen rentas suficientes para afrontar las tasas que, a pesar de sus recomendaciones, siguen siendo desmesuradas. ¿Por qué? Porque el ministro ha atendido solo a la mitad de sus recomendaciones, las relativas a las tasas variables, efectivamente, pero ha desatendido algo tan importante como la subsistencia de tasas judiciales en el ámbito de la jurisdicción social donde se dilucidan intereses y donde hay una parte débil, normalmente el trabajador, y una parte fuerte que es el empresario habitualmente, que ha provocado la existencia de un derecho del trabajo que es tuitivo, protector del trabajador dado el desequilibrio existente entre el empresario y el trabajador. Siempre hay una subordinación del trabajador al empresario en virtud de las dos nociones que usted conoce perfectamente que son la agilidad y la dependencia a su poder de dirección.

Ha hecho reflexiones sobre las torturas. La he visto algo complaciente, señora Defensora del Pueblo, en tanto en cuanto distintos relatores sucesivos —nada menos que tres relatores de Naciones Unidas— han comentado que el problema de las torturas no está resuelto todavía en el Estado español, siguen acreditando la existencia de torturas vinculándolas a espacios de opacidad provocados por la legislación antiterrorista. Me hubiese gustado oír una reflexión más profunda sobre la legislación antiterrorista, que sigue vigente ahora, un momento en el que la violencia terrorista de ETA ha desaparecido y la pacificación ya es más que incipiente, es algo que se puede palpar con las manos, que se está consolidando. En este momento mantener legislaciones de excepción esta naturaleza, que permiten la detención sin controles —como decía el señor Larreina— de ninguna naturaleza, ni videocámaras ni de ninguna otra, por un tiempo de cinco días, superando notablemente, duplicando el tiempo de retención, el tiempo de detención previsto por la propia Constitución española, esos espacios de opacidad son lo que han hecho referir a los relatores de Naciones Unidas en materia de prevención contra la tortura que esta es una patología que todavía no está resuelta en el Estado español.

Se ha referido a otros temas que son importantes también...

El señor **PRESIDENTE**: Señor diputado, tiene usted que ir terminando.

El señor **OLABARRÍA MUÑOZ**: Por razones que en este momento el señor presidente de la Cámara ha explicitado, y por tanto no es menester glosar, le comentaré los otros temas en otra ocasión.

Muchas gracias en todo caso y perdone la cierta prevención con que recibí su primera intervención por su condición de persona de partido, de mujer de partido, como lo son sus adjuntos. A veces las personas de partido, cuando ocupan determinadas instituciones, aunque parezca una paradoja, que no lo es, pueden ser más independientes que otras personas que sabe Dios de dónde vienen.

Muchas gracias, señor presidente.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Olabarria.

Por el Grupo Parlamentario de Unión Progreso y Democracia, tiene la palabra el señor Martínez Gorriarán.

El señor **MARTÍNEZ GORRIARÁN**: Muchas gracias, señor presidente, y muchas gracias, señora Defensora del Pueblo, por su exposición y por la que hizo el otro día en la Comisión, por las cosas que nos ha contado y quizás también por las que no nos ha contado, que es a lo que me voy a referir. **(La señora vicepresidenta, Villalobos Talero, ocupa la Presidencia).**

Yo creo —no es una idea personal, me parece que esto se ha extendido— que la institución del Defensor del Pueblo es importante en una democracia avanzada, y lo es porque es un contrapeso. No hay muchos contrapesos en nuestro sistema político, no hay muchas instituciones cuya función sea precisamente supervisar, vigilar y controlar qué hacen las administraciones, que siguen siendo, a pesar de los pesares, el todopoderoso Estado ante el cual los ciudadanos, cuando se enfrentan, lo hacen siempre en una posición de inferioridad. Por eso se creó la institución del Defensor del Pueblo, el *ombudsman* en otras democracias con más tradición, que nosotros aquí adaptamos a nuestras propias circunstancias con la ley del año 1981 vigente actualmente.

En mi opinión, para poder valorar adecuadamente el informe que usted ha presentado y lo que está haciendo la institución lo que hay que preguntarse es si cumple o no cumple, o hasta qué punto lo hace, esa función de contrapeso y en qué tiene que consistir ese contrapeso. Al respecto, el informe que usted nos ha presentado es sobre todo, como es lógico también, una recopilación y una clasificación por áreas, por instituciones y por procedencia geográfica de los miles de quejas que presentan los ciudadanos sobre todo tipo de cuestiones, cuestiones que, como también es natural, tienen mucho que ver con aquellas situaciones que son más acuciantes desde el punto de vista social y que más afectan a los ciudadanos individuales o a las organizaciones que se dirigen a ustedes —ya ha dicho usted que entre ellas hay varios de los temas que ahora mismo están de más actualidad—; por ejemplo, el mercado hipotecario, el mercado financiero con productos como las preferentes, los servicios sanitarios, las tasas judiciales que se han una reflexión sobre esto y, por tanto, sobre si funcionan adecuadamente la institución y el conjunto de las administraciones, y es que estas quejas tienen mucho que ver con el fallo sistemático de las instituciones, incluido este propio Parla-

mento, en adelantarse y en prevenir aquellas situaciones que de una manera bastante obvia —no hace falta ser el sabio Salomón para preverlo— se ve que se van a convertir en graves problemas. Voy a poner un ejemplo muy concreto que tiene que ver con el mercado hipotecario. Nuestro grupo parlamentario presentó en la anterior legislatura —lo hizo doña Rosa Díez— una proposición no de ley que fue aprobada, creo que por unanimidad, sobre el abuso de los intereses de demora en las ejecuciones hipotecarias. Aquello se aprobó, lo que significaba que el Gobierno tenía un mandato de este Congreso para que hiciera algo al respecto, y este Gobierno o, mejor dicho, el anterior —no era este, era el del señor Rodríguez Zapatero— no hizo absolutamente nada. Estamos hablando de una iniciativa aprobada en este Congreso hace cuatro o cinco años. Luego se volvió a repetir —por cierto, en esta misma legislatura— la aprobación, en este caso en Comisión, de otra PNL en los mismos términos: sobre los intereses de demora. ¿Realmente es digno de confianza o no deberían encenderse las alarmas en un Estado cuyas instituciones son incapaces, para empezar, de cumplir sus propios mandamientos, de llevar hasta su ejecución práctica las decisiones que ha tomado y donde el Gobierno recibe instrucciones del Parlamento que desoye absolutamente? En ese caso, porque es lo que está ocurriendo y no es ninguna descripción catastrofista la que estoy haciendo —lo diré otra vez para que se entienda mejor—, lo que estoy diciendo es que todas las quejas que usted recibe o un gran porcentaje de ellas son consecuencia del fracaso del Estado. Porque si el Estado no fracasara, situaciones como las que crean las cláusulas abusivas en el mercado hipotecario se habrían resuelto hace tiempo. El problema no era nuevo ni desconocido, el problema se debatió en este Parlamento aunque haya ahora voces irresponsables que digan que aquí nunca se ha discutido sobre cuestiones hipotecarias y que hemos permanecido de espaldas a todos los problemas consecuencia de ese mercado. Realmente eso es falso; eso no ha sido así, aquí se ha discutido, lo que pasa es que eso después no se ha trasladado a la acción política, no ha habido ningún cambio legal, ni normativo, ni regulatorio que haya hecho que esa decisión que se tomó aquí, que ese debate que existió en el Congreso de los Diputados haya servido para algo.

Como es natural, la gente se queja, y las quejas les llegan a ustedes, al Defensor del Pueblo. Y en ese caso, como ustedes son el contrapeso, la pregunta es si realmente esta institución ha hecho lo que tenía que hacer. Lamento tener que decir que yo creo que no porque me parece que su institución tenía que ser mucho más beligerante, mucho más exigente con las administraciones y menos comprensiva con sus dificultades. Porque las verdaderas dificultades son las de los ciudadanos y precisamente para eso se creó esta institución en sus relaciones con las administraciones. Y lo mismo cabría decir de las quejas que, por ejemplo, le llegan sobre sanidad. Una de las quejas que atraviesa todo esto es que ha habido un retroceso práctico en la igualdad de las prestaciones sanitarias. Ayer mismo había —y esto por cierto va peor, que es lo que le quería decir, esto se está agravando y desde luego la culpa no es suya; a continuación entraremos en lo que considera nuestro grupo que debería ser la actitud del Defensor del Pueblo— una noticia absolutamente inquietante —esperemos que no se confirme porque sería algo extraordinariamente siniestro—: la comunicación que el director general de la Organización Nacional de Trasplantes habría hecho a los coordinados autonómicos para supeditar la concesión o la autorización de trasplantes a que esas comunidades autónomas estén cumpliendo con las instrucciones del Ministerio de Hacienda sobre déficit fiscal. Esto además se conoce al día siguiente de que en este mismo Congreso se nos diga a mi grupo, tras proponer una racionalización de los rescates a las comunidades autónomas,

que eso es inconstitucional. Pero por lo visto no lo es, o no lo sería, o no lo está siendo recortar la igualdad en el acceso a las prestaciones sanitarias, igualdad que por cierto ya se rompió hace muchos años —y esto se ha ido agravando, como decía—, por ejemplo en las prestaciones que los ciudadanos españoles tienen estas que no son desconocidas, que son antiguas, que vienen motivando quejas todos los años. Entonces ustedes, como reacción a estas quejas que son, como digo, en muchos casos constantes, permanentes y reiteradas, lo que hacen son recomendaciones a las administraciones. Ya sabemos que el Defensor del Pueblo no tiene capacidad sancionadora ni puede interrumpir actuaciones de las administraciones, luego hacen recomendaciones e informes, pero las pueden hacer también de oficio, y a mí me ha dado la impresión por el informe que usted ha presentado y también por lo que nos dijo el otro día en Comisión de que estas iniciativas de oficio son, digamos, demasiado comprensivas con las administraciones cuando debería ser exactamente lo contrario. Aquí hay quien la ha felicitado por lo contrario; dice que ustedes han sido muy exigentes. Será que tenemos diferentes varas de medir la exigencia o de concebir cuál debería ser su papel.

Creo que en una situación como la actual, de crisis profundísima política y de progresivo aumento del desprestigio de las instituciones, el papel de Defensor del Pueblo debería ser mucho más exigente, mucho más estelar, como una muy importante institución del conjunto del Estado democrático que es, y menos actuar como una oficina que recibe quejas, lo cual sin duda está muy bien pero no deja de causar frustración cuando esas quejas se acumulan, se repiten año tras año y realmente no se traducen en cambios que protejan mejor los derechos de la gente, los derechos que han sido vulnerados o sus expectativas razonables de una calidad de vida adecuada. Por lo tanto, en ese caso el contrapeso institucional no estaría funcionando como es debido, que es lo que nosotros creemos. No criticamos en absoluto cómo han elaborado ustedes el informe, no criticamos que ustedes hayan atendido adecuadamente las quejas que han recibido de ciudadanos, tampoco sabemos exactamente —porque usted no lo ha dicho— si consideran que la oficina del Defensor del Pueblo tiene todos los medios que necesita para hacer su trabajo del modo más adecuado, pero en lo que se refiere a su dimensión política, ¿qué es lo que ha ocurrido, por ejemplo, con las peticiones que se les hicieron a ustedes respecto a la Ley de Tasas aprobada por el Ministerio de Justicia, aprobada aquí y al poco tiempo parcheada y vuelta a cambiar en una nueva chapuza jurídica? Mire, es muy frustrante que el Defensor del Pueblo se limite a hacer recomendaciones al ministerio y haga una especie de pacto con este sobre qué tipo de cambios van a hacer —por cierto después de su aprobación— en la Ley de Tasas, la de Enjuiciamiento Civil y la de Justicia Gratuita porque estamos hablando de un derecho básico de los ciudadanos, no estamos hablando de una cuestión menor que tiene que ver con la necesidad de hacer caja para combatir el déficit público, que una vez más es la verdadera preocupación que ha presidido este cambio legislativo que, como digo, afecta a un derecho fundamental de las personas: la tutela judicial efectiva. A nosotros nos parece un tanto frustrante que usted prefiera llegar a acuerdos con el Gobierno en vez de, en un caso como este, ejercer su competencia valiosísima, que poquísimos tienen, para presentar un recurso de inconstitucionalidad y en todo caso que decida el Constitucional ya que obviamente no les corresponde decidir a ustedes.

Dicho esto, podríamos repasar muchos más paquetes de quejas de los que han recibido, pero en todos los casos lo que late debajo de todas estas quejas ciudadanas es una enorme frustración; una enorme frustración porque de qué sirven los debates políticos, de qué sirven las quejas, de qué sirven las denuncias si a la hora de la verdad las administraciones, comen-

zando por el Gobierno del Estado, siguen gozando de un poder omnímodo de paralización. Si hubieran ejercido sus responsabilidades políticas e institucionales como es debido, no habríamos llegado a la situación a la que hemos tenido que llegar, por ejemplo, en lo que se refiere al mercado hipotecario, porque ya estaría resuelto el problema de las tasas abusivas puesto que en el año 2008 ya se aprobó que había que actuar al respecto y sin embargo no se hizo nada. Por lo tanto, el Defensor del Pueblo tenía que tener un papel institucional, como digo, mucho más beligerante y mucho más exigente, y a nosotros en ese sentido nos preocupa muchísimo —supongo que como a todos los grupos aquí presentes, pero a veces por el tono rutinario de los debates parece que no— el desprestigio del sistema democrático porque está en puertas de su deslegitimación. Y en este caso, que es un caso de emergencia y de urgencia democrática, el papel de las instituciones tiene que ser mucho más exigente y mucho menos complaciente con las reglas del juego heredadas, sobre todo cuando esas reglas del juego demuestran, como se está demostrando, que están más para bloquear decisiones que hay que tomar que para resolver los problemas de los ciudadanos.

Muchas gracias. (Aplausos).

La señora **VICEPRESIDENTA** (Villalobos Talero): Gracias, señor Martínez Gorriarán.

Por el Grupo de La Izquierda Plural, señora García Álvarez.

La señora **GARCÍA ÁLVAREZ**: Gracias, señora presidenta.

Buenos días, señorías, señora Becerril y resto de miembros de su gabinete. Es verdad que una institución como la que usted preside tiene que ser beligerante con las administraciones públicas, es su obligación, como es su obligación defender los intereses de los ciudadanos y de las ciudadanas, los intereses del pueblo. En estos momentos, señora Becerril, estamos viviendo una situación convulsa socialmente provocada por esta llamada crisis, por esta crisis también provocada, en otro sentido, y por las medidas a nuestro entender erróneas que se están llevando a cabo. Nos hubiera gustado, señora Becerril, que este informe hubiera podido ser debatido con toda amplitud; son diez minutos escasos los que tenemos cada grupo pero nos hubiera gustado haberlo debatido en profundidad y ni en Comisión ni aquí va a ser posible hacerlo pese, como le estoy diciendo, a la situación convulsa que vive esta sociedad y ante la que usted, desde la Defensoría del Pueblo, tiene la obligación de actuar.

Vamos a empezar con alguno de los temas que usted ha comentado. Tiene usted razón, señora Becerril, en el tema de las preferentes estamos ante una gran estafa financiera que ha perjudicado mayoritariamente a ciudadanos y ciudadanas poco conocedores del sistema financiero y que depositaron sus ahorros ahí llevados de manera abusiva por parte de quien se los hizo depositar. Ahora bien, señora Defensora, lo que nos preocupa —y suponemos que a usted también le preocupa— es la respuesta de la Administración. ¿Qué le dice la Administración? Nosotros lo que conocemos aquí, al estar en esta Cámara, es única y exclusivamente que el Gobierno se considera incompetente en este tema —y en otros también— y se somete única y exclusivamente a un mediador que no es el que usted dice, ese mediador es la troika y no beneficia para nada a los ciudadanos y a las ciudadanas.

Usted ha hablado también de hipotecas. Como nosotros, usted espera que las Cortes —nosotros mismos, los que estamos aquí— nos pronunciemos lo antes posible, pero eso de momento tampoco se está dando. Se ha pronunciado antes Europa que nosotros mismos, como desde aquí le han recordado. Usted también comenta el tema de la dación en pago y dice que tiene sus problemas y sus ventajas; analiza los unos y las otras. Pero la realidad, señala Becerril, es que los desahucios se siguen produciendo, que miles de familias son echadas de sus casas por no poder afrontar el pago de las hipotecas y que otras familias cuyas se ven también sumergidas en el mismo problema, bien porque se tienen que hacer cargo de las personas desahuciadas, bien porque también se ven implicadas al haber dado sus recursos, sus posesiones como fianza. ¿Quiénes son los que están recogiendo a estos miles de familias, a estos miles de personas? En un principio, los servicios sociales que, como usted bien sabe, están sufriendo enormes recortes por parte de todas las administraciones lo que está llevando a que puedan hacer poco en este sentido. ¿Quiénes son en estos momentos quienes están efectuando un trabajo que no hacemos desde las administraciones? Personas concienciadas con este tema que, con sus manifestaciones y su apoyo a los que van a ser desahuciados, están evitando que haya más suicidios y más muertes porque evitan que a esas personas se les despoje de sus casas.

Usted ha hablado también de servicios de reclusión, de internamiento de personas, y nos vuelve a preocupar la respuesta del Gobierno al respecto. Nos vuelve a preocupar en un tema que no está dentro del ámbito de reclusión de las personas pero sí en el ámbito de la actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, y usted también lo dice. Señora Becerril, nosotros creemos que la actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en las últimas manifestaciones ha sido tremendamente abusiva e injusta y que se debe hacer todo lo posible para que se tomen las medidas correspondientes contra esos agentes que han atacado violentamente a las personas que se estaban manifestando en su libertad de hacerlo. Usted tiene que procurar que eso sea así. Y usted ha hablado de penas alternativas a prisión, pero ya hay un modelo alternativo, que son las llamadas unidades terapéuticas educativas, que comenzaron hace veinte años y que ahora mismo el Gobierno se está cargando también. Empezaron en una localidad de Asturias, en Villabona, y ahora el Gobierno las quiere dismantelar. ¿Por qué se dismantela algo que ya existe y buscamos modelos alternativos? No digo yo que no esté bien, lo que digo es que ya hay un modelo alternativo.

En relación con la sanidad usted viene a reconocer que cada vez son más las quejas de los ciudadanos y de las ciudadanas. Quiero recordarle aquí —porque usted ha mencionado algunos recursos de inconstitucionalidad que se le han pedido en otros ámbitos— que tanto mi compañero Llamazares como yo misma estuvimos con usted para solicitarle un posible recurso de inconstitucional en el tema del repago farmacéutico. No fue posible y miles de ciudadanos y ciudadanas sufren hoy las consecuencias de ese repago farmacéutico. Usted sabe, porque lo han recogido los medios de comunicación, que hay personas que renuncian a comprarse sus propios medicamentos porque no puede pagarlos para poder dar de comer a sus familias. Eso es tremendo, señora Becerril. Igual se lo planteamos con el tema del euro por receta. Aquí tuvimos más suerte; como se inició en Cataluña, el Gobierno consideró que, al ser en Cataluña, había que ver la posibilidad del recurso de inconstitucionalidad e inició los trámites, con lo que repercutió también sobre la Comunidad de Madrid. Compartimos con usted, señora Becerril, la preocupación que tiene por la inasistencia sanitaria a la población

inmigrante y lo hacemos por varias razones, la primera porque son seres humanos y tienen derecho a esa asistencia sanitaria y la segunda, porque si no son bien atendidos, puede repercutir en el conjunto de la salud pública de nuestro país. Pero nos preocupa muchísimo la respuesta que da la Administración. La voy a leer literalmente para que todos seamos conscientes de lo que dice la Administración al respecto: No es coherente con los acuerdos internacionales promover el mantenimiento de situaciones de ilegalidad o residencia irregular de ciudadanos de otras nacionalidades en España. Y para eso le quitamos la asistencia sanitaria. Tremendo, señora Becerril. Hoy nos encontramos con otra cosa que nos ha preocupado terriblemente y es ese gravísimo intercambio entre el déficit y la formación de profesionales en trasplantes. Eso no se puede consentir. Eso repercute negativamente sobre los ciudadanos y las ciudadanas y usted, señora Becerril, como Defensora del Pueblo, que estoy segura que lo va a atender, tiene que impedir que eso se produzca.

En el tema educativo ha hablado largo y tendido. Ha hablado de la situación que ha provocado el Decreto 14/2012 entre la comunidad escolar, entre los ciudadanos y las ciudadanas. Habla también de aquella no reposición en centros educativos, habiendo sin embargo miles de profesores interinos en la calle. Hoy tenemos a centenares de docentes que ven cómo sus asignaturas corren peligro con la nueva ley. Dice usted que la ley posiblemente esté mal financiada. Yo ya le digo que seguramente estará mal financiada. Habla de las escuelas rurales; habla de centros inadecuados. Le vuelvo a recordar Lorca, señora Becerril. Hay que acabar con los centros inadecuados, pero no olvidemos Lorca, donde los alumnos y las alumnas están repartidos por centros porque los suyos todavía no han sido construidos. Habla de escuelas rurales y compartimos su preocupación. Habla de la supresión de las becas al transporte escolar y al comedor y compartimos también su preocupación. Hay que ser mucho más beligerante con estos asuntos. En la situación convulsa de crisis que vive la sociedad no se pueden quedar miles de personas sin recursos que hasta ahora han tenido porque las administraciones decidan, en función del déficit, que hay que quitar a quien menos tiene. Señora Becerril, permítame que le diga una cosa. Usted ha manifestado desde este atril que quizás no fue bien entendida cuando dijo lo que dijo en Andalucía. Yo le digo que para ser bien entendida lo que hay que hacer es explicarse adecuadamente. La Junta de Andalucía, además de tomar esa decisión, cumple con sentencias de tribunales superiores que van en la misma dirección. Estoy convencida de que usted nunca querría ir en contra de sentencias que han emitido tribunales superiores. Estamos hablando, por supuesto, de segregación, de subvencionar o no a entidades, a colegios que segregan por sexos.

Se ha hablado menos, pero yo lo voy a decir, señora Becerril, de la pobreza, que en nuestro país aumenta de manera alarmante. El último informe de Caritas, que no será sospechosa de estar en el ámbito de mi organización —o sí, quién sabe— viene a decir que la brecha social que se ha abierto es tremenda y que la pobreza crece de manera alarmante en nuestro país. No sé si recibirá o no quejas al respecto, señora Becerril, pero mi grupo le solicita que tome usted la iniciativa, que hable con los ciudadanos y con las ciudadanas, que hable con las entidades que trabajan con ellos y que emita las recomendaciones correspondientes para que esa brecha social no siga ahondándose. Dice ahora mismo Caritas que hay un 7% más de ricos respecto a los pobres. Señora Becerril, esta pobreza afecta a muchos seres humanos en nuestro país, pero esencialmente afecta a mujeres y a niños y niñas. Hay que tomar inmediatamente, pero inmediatamente, decisiones para abordar estos temas y hacer las recomendaciones pertinentes en todas y cada una de las administraciones.

Señora Becerril, y con esto acabo, ha hablado de dependencia. Dice que el tema de los dependientes, de la discapacidad se ve afectado por la crisis que vive nuestro país. Y yo le digo: el tema de los dependientes tuvo una solución, el problema es que ahora el Gobierno, amparándose de nuevo en el paraguas de la crisis —lo que es, en opinión de mi grupo, indignante—, a aquellas personas que tenían unas ciertas percepciones se las está quitando, rebajando en algunos casos y en algunas comunidades el grado de dependencia para poder pagar menos a aquellos que lo necesitan. Eso, insistimos, señora Becerril...

La señora **VICEPRESIDENTA** (Villalobos Talero): Señora García Álvarez, tiene que acabar.

La señora **GARCÍA ÁLVAREZ**: Termino ya, señora presidenta.

Es indignante. Y usted, como Defensora del Pueblo, también tiene que tomar riendas en este tema, hacer las recomendaciones pertinentes y además perseguir que se cumplan. **(Aplausos.)**

La señora **VICEPRESIDENTA** (Villalobos Talero): Gracias, señora García Álvarez.

Por el Grupo de Convergència i Unió, señor Guillaumes.

El señor **GUILLAUMES I RÀFOLS**: Gracias, señora presidenta.

Defensora, adjuntos a la Defensora, diputados, en primer lugar queríamos celebrar las medidas de transparencia que ha incorporado la nueva Defensora, básicamente por medios telemáticos y sistemas web. Creemos que es un buen paso adelante.

En segundo lugar, queríamos felicitarla —ya que alguien ha ido en sentido contrario— por la prudencia, a pesar del aumento de solicitudes que ha habido, en su uso del recurso de inconstitucionalidad. Creemos firmemente, sobre todo en Cataluña por motivos obvios, que es un tema doloroso en nuestro país el uso del recurso de inconstitucionalidad que en un determinado momento hizo un determinado Defensor del Pueblo. Lo único que consiguió es que mucha gente que tiene la bandera catalana, por motivos muchas veces folclóricos, guardada en un cajón en su casa, cambiaran la de toda la vida y fueran a comprar otra que además tenía un triángulo azul y una estrella blanca. Eso es lo que consiguió un uso —creemos— fuera de contexto del recurso de inconstitucionalidad hecho por un Defensor del Pueblo. Su prudencia nos merece consideración y lo consideramos un buen trabajo.

Desahucios. Tenemos una serie de recomendaciones. La felicitamos por su trabajo; entendemos que es un muy buen trabajo. Ahora todo este tema ha cambiado por la sentencia del Tribunal de Luxemburgo. No obstante nosotros continuamos con nuestra filosofía de aplicar la Ley Concursal a los particulares para que puedan defenderse igual que lo hace una empresa, utilizando métodos de mediación que al margen de la dación en pago permitieran al particular conservar la titularidad de la vivienda. Para decirlo de una manera un poco cruda, no está claro que la dación en pago hubiera impedido los suicidios que ha habido, pero sí en cambio lo habría hecho la conservación de la vivienda, fuera por el método que fuera.

Violencia de género. Nos atrevemos también a hacer una sugerencia: la detección precoz. Detección precoz no quiere decir precrimen, como en la famosa película de ciencia ficción, pero sí que un gran problema en la violencia de género es la falta de denuncia por parte de la agredida. Tendrían que aprobarse una serie de protocolos para que este tipo de situaciones pudieran ser detectadas a través de los servicios sanitarios o de los servicios comunitarios. La emplazamos a trabajar en este sentido y tendrá todo nuestro soporte.

Queríamos valorar en este caso, no bien, sino muy, muy bien, el trabajo hecho por la Defensora en el tema de las tasas judiciales. Verdaderamente, ha conseguido lo que no ha conseguido este Parlamento y ha mejorado de manera significativa la garantía de la tutela judicial efectiva, también —por qué no decirlo— agradecemos la parte alícuota que se debe agradecer al ministro. En todo caso, usted ha hecho un magnífico trabajo por lo que se la debe felicitar. A veces cuando el peso de las instituciones está muy desequilibrado hacia un lado, como es el caso de las mayorías absolutas, es cuando magistraturas —entendida en un sentido romano la palabra magistratura— como la suya cobran especial significación. También nos gustaría valorar el tema de los retrasos judiciales. Se dice y se repite que la justicia española es lenta porque es muy garantista. Pues no, señorías, cuando una empresa o un particular recibe su sentencia al cabo de tres, cuatro o cinco años es muy probable que esta empresa haya tenido que cerrar o que este particular ya esté viviendo de otro trabajo; de tal manera que, sinceramente, ya no sería justicia. Sencillamente, la justicia fuera de tiempo ya no es justicia.

Paso al tema de los centros de internamiento para extranjeros. Nosotros desde la legitimidad que nos da que nunca nos hemos apuntado al caballo de papeles para todos creemos, no obstante, que estos centros pueden limitar la capacidad ambulatoria, la capacidad de movimiento de los inmigrantes ilegales, pero de ninguna manera pueden convertirse —porque deslegitima la propia democracia— en semiprisiones o centros de internamiento donde otros derechos sean conculcados. En una intervención don Antoni Picó así lo dijo y mencionó también algo. Usted ha dicho una cosa que me ha llamado la atención, Defensora, y es que hay un *know how*, una manera de hacer, que hace que estos campos funcionen cada vez mejor. Quizá haya un *know how* nuevo, no lo sé; pero lo que hay es un caos absoluto legislativo donde de un reglamento derogado se salvaron in extremis unos cuantos artículos para que hubiera cobertura legal. Hay una orden ministerial vigente cuando la ley orgánica que la ampara está derogada desde hace doce ordenamientos normativos de este tema. Perdemos la razón en muchas cosas si seres humanos no son tratados correctamente cuando llegan a este Estado, simplemente por el hecho de haber tenido que huir de su país. Por tanto, sí a la limitación de su movilidad, pero sobre todo hay que regular el resto de sus derechos diferenciando lo que tiene que hacer la policía de lo que tienen que hacer los servicios sociales.

Para acabar haré una crítica, aunque, de hecho, no es una crítica. Usted, Defensora, en la Comisión nos dejó claro que se trataba de un gazapo y, por tanto, no hay queja al respecto. Me refiero a una queja que usted admitió a trámite que fue curiosa, incluso parece un chiste. Se trataba de una queja en la que un ciudadano o ciudadana —no lo recuerdo— pedía que las señales de tráfico de Barcelona —supongo que suponía que en el interior los nativos tenían derecho a sus propias costumbres tribales— fueran tanto en catalán como en castellano. Tuvimos que leerla varias veces. Señorías, les prometo que en Cataluña donde tiene que decir STOP dice STOP, igual que en Castilla igual que en Extremadura. Nos

pareció absolutamente increíble la toma en consideración de esta queja. Me lo tomé tan a pecho desde la última Comisión que he estado mirando todas las señales de tráfico, desde la primera a la última, y debo decir, Defensora, que finalmente he aclarado cuál es el misterio. El misterio es un triángulo rojo que en su interior dice: ceda el paso, y que en catalán dice: cedi el pas. Finalmente, he detectado en un paquete que contenía más de cien señales, algunas de las cuales yo no recordaba ni que existieran, lo que parece que había denunciado un caballero que se sentía herido en su honor patriótico. Conseguí encontrar lo que había ofendido a alguien: ceda el paso frente a cedi el pas. Me hubiera gustado compararlo con el euskera, pero no recuerdo lo que hay allí. Yo he estado en Finlandia, donde la lengua es muy distinta a la nuestra al no ser indoeuropea, y francamente, cuando vemos un triángulo rojo y hay algo escrito dentro y más adelante hay un cruce, es obvio. Como decimos de pequeños, plata no es, oro tampoco; es plátano. Lo que aquello era es un ceda el paso aunque estuviera escrito en finés. Curiosamente, en Finlandia todo lo doblan al sueco, pero aquella señal no la doblaban por motivos obvios: la letra quedaría la mitad de pequeña y si la gente por inercia leyera los dos textos lo más seguro es que se diera un tortazo precisamente al no respetar el ceda el paso. De eso estamos hablando, no es una anécdota. Lo que no es una anécdota es la toma en consideración de auténticas barbaridades como esta. Señora Defensora, hay una cosa en matemáticas que usted conoce y que es lo que llamamos prueba por reducción al absurdo, y creo que hemos llegado a este punto. Usted ha hecho muy buen trabajo...

La señora **VICEPRESIDENTA** (Villalobos Talero): Señor Guillaumes, tiene que ir finalizando.

El señor **GUILLAUMES I RÀFOLS**: Acabo.

Usted ha hecho, como ha dicho el señor Olabarriá, muy buen trabajo. Aquí ya no se ha hablado básicamente de temas lingüísticos. Me gustaría que el cedi el pas, que doblar al castellano las señales de tráfico fuera definitivamente la prueba de reducción al absurdo que tenía que llegar a esta Cámara para ver que nos inventamos problemas donde no los hay y ciertamente los hay en muchos otros lugares.

Quería romper una lanza a favor de los defensores locales, que en muchos casos no cobran, es una magistratura romana, entendida como gratuita y que con la nueva moda de no duplicar funciones parece que están en riesgo de desaparecer. Lo expliqué en la Comisión y, por tanto, doy este tema por defendido comprendiendo que estoy abusando extraordinariamente de la paciencia de nuestra presidenta.

Muchas gracias, Defensora, adjuntos y adjuntas. Muchas gracias, presidenta. Muchas gracias, señoras diputadas y señores diputados.

La señora **VICEPRESIDENTA** (Villalobos Talero): Gracias, señor diputado.

Por el Grupo Socialista, señora Monteserín.

La señora **MONTESERÍN RODRÍGUEZ**: Gracias, señora presidenta.

Señora Defensora, señorías, el pasado mes de noviembre analizamos en esta misma tribuna el informe del Defensor del Pueblo referido al año 2011. Decíamos entonces que el informe es un documento que nos da una idea de la situación de la sociedad española, pero que también señala lo que puede llegar a pasar. De un análisis riguroso y comparativo entre los informes de 2011 y 2012 se deduce que muchas de las demandas individuales y colectivas que se presentaron en 2011 reflejaban los efectos de la crisis económica sobre la población y que la inmensa mayoría tenían que ver con el funcionamiento de los servicios públicos básicos como justicia, educación, prisiones, etcétera. En este sentido, el propio informe insistía en la necesidad de dotar con más recursos estos servicios, como un factor clave para la solución de buena parte de las disfunciones detectadas, si bien la política presupuestaria del Gobierno, cuyo objetivo único ha sido y es la austeridad y la reducción del déficit público, no presagiaba ninguna mejora en estos servicios públicos y más bien parece todo lo contrario. Además, mi grupo avanzaba que las reformas legislativas del año 2012 y los peligrosos reales decretos, a los que tan aficionado es este Gobierno, nos iban a trasladar a una nueva situación y a una nueva presión de la ciudadanía. Decíamos entonces que la mezcla explosiva de recortes presupuestarios con recortes de derechos y la puesta en venta de muchos servicios haría que esta institución incrementara la actividad y que aquellas quejas se convirtieran en utopías a lo largo del 2013. Así estamos, señorías, desafortunadamente no nos hemos equivocado en nada en ese análisis.

Efectivamente, durante el año 2012 las quejas colectivas o agrupadas, que se refieren en su mayoría a disfunciones de esos servicios públicos, han crecido un 170%, pero las solicitudes de recursos al Constitucional, es decir, aquellas que tienen que ver con pérdida de derechos ciudadanos han crecido un 11.137%, señorías, en tan solo un año, una cifra sin precedentes en la historia del Defensor del Pueblo. Esta es, señorías, la gran diferencia entre el informe del 2011 y el informe del 2012, la demanda al Defensor del Pueblo de la defensa de los derechos fundamentales de los ciudadanos y ciudadanas. Estamos hablando de los derechos laborales violentados con la Ley de Reforma del Mercado Laboral; estamos hablando de derechos económicos que vulnera el Real Decreto-ley 12/2012, de 30 de marzo; estamos hablando también del derecho a la educación —por cierto, señora Defensora, la segregación rompe el principio de igualdad entre hombres y mujeres y el Supremo ha avalado las decisiones de no financiar las aulas segregadas, y creo que está bien así además—; estamos hablando, por tanto, del derecho a la educación que se vulnera en el Real Decreto-ley 14/2012, de 20 de abril; estamos hablando del derecho a la salud, que queda vulnerado en el Real Decreto-ley 16/2012, del 20 de abril, que supone, según los demandantes, un retroceso en el principio de derecho universal a la salud, porque excluye a ciudadanos que viven en este país de ese derecho y de la atención sanitaria y también porque introduce medidas que limitan la gratuidad del sistema.

Pues bien, en todos estos casos, 29 recursos, de 35 reales decretos de este Gobierno, un real decreto cada quince días, 29 recurridos a la institución, en todos ellos la institución del Defensor del Pueblo termina diciendo que, de acuerdo a los criterios de actuación expresados ha de abstenerse de intervenir sin efectuar pronunciamiento alguno, en todos excepto en el del derecho a la salud, porque en ese caso por lo menos hace una recomendación al objeto de evitar la desprotección absoluta de colectivos altamente vulnerables. En fin, creo que esto retrata un poco la situación en la que estamos.

Sería imposible detallar en el tiempo de esta intervención todas las cuestiones que nos preocupan del informe, pero sí quisiera señalar que otro gran número de quejas, 3.800 y 2.700 recursos al Tribunal Constitucional, tienen su origen en la vulneración de otro derecho fundamental, el de la tutela judicial efectiva, con la aprobación de la Ley 10/2012, de 20 de noviembre, denominada popularmente Ley de Tasas. Nos preocupa en este sentido que las recomendaciones formuladas por la Defensoría renunciando a presentar recursos al Constitucional no han sido atendidas por el Ministerio de Justicia, que se ha limitado a hacer otro real decreto, que es un reconocimiento a la arbitrariedad de la ley que está intentando modificar, no hay más que leer la exposición de motivos para darse cuenta de esto. Y además, así lo han manifestado numerosos operadores jurídicos, incluso la propia comisaria europea de Justicia, porque esta ley vulnera el principio de igualdad en el acceso a la justicia, y esto es traspasar una línea roja muy importante de nuestro Estado de derecho. Por eso, espero que se estudie el nuevo real decreto por parte de la institución y, a la vista de que no ha recogido las recomendaciones, se plantee la posibilidad de impugnarlo; todavía estamos a tiempo, quedan dos meses.

Lo mismo ocurre con el Real Decreto 28/2012, de 30 de noviembre, que deja sin efecto la actualización de las pensiones. Muchos ciudadanos se han dirigido a la institución reclamando esto. Mi grupo lamenta profundamente que, en este caso, tampoco se recurra al Constitucional, si bien es cierto que ayer hemos sabido que lo ha admitido a trámite porque la inmensa mayoría de los grupos de esta Cámara así lo hemos recurrido. Señorías, nos preocupa que a medio plazo pueda parecer que la independencia de la Defensoría del Pueblo se establezca en razón o no de tramitar recursos al Constitucional cuando, objetivamente, se están vulnerando los derechos de los ciudadanos que acuden a la institución y son otras instancias las que reclaman estos derechos al Constitucional. Créanme, estamos en una coyuntura que requiere que esta institución cuide su independencia, su prestigio y su rigor. El Defensor —en este caso, Defensora— del Pueblo, según la Constitución, es el alto comisionado para defender los derechos fundamentales, no es una gestoría. Desde mi punto de vista, no debe convertirse en defensor del Gobierno o asesor del Gobierno en lugar de del ciudadano. No debe inhibirse porque es su razón de ser, defender los derechos fundamentales de la ciudadanía, aunque se defiendan también desde otras instituciones, cómo no.

La Defensora lleva nueve meses en el cargo, pero no son buenas las señales que está emitiendo en este sentido. Estamos en una coyuntura de crisis económica, pero también de crisis ética, institucional, política y social, que produce profundas desigualdades y no lo dice el Grupo Socialista, también lo ha comentado la portavoz de Izquierda Unida, y sobre todo grandes organizaciones que tienen mucho crédito en este país. Ayer conocimos el estudio de Cáritas, también conocemos el de Cruz Roja y el de otras grandes organizaciones económicas y sociales. En todos ellos se destaca la acentuación histórica de la desigualdad en nuestro país y la aparición inexorable en nuestra sociedad de la pobreza extrema, producto de una desigualdad en la distribución de la renta en la que tienen mucho que ver estos reales decretos. Por eso, desde esta institución, el Defensor del Pueblo, tenemos que responder a esta forma de gobernar porque, señorías, esta democracia se merece instituciones sólidas y comprometidas más que nunca con la realidad social, con esa realidad social tan cruda descrita por estas organizaciones, pero también con la que analizamos aquí a menudo en este Parlamento.

Decía el ex secretario general de Naciones Unidas, Kofi Annan: los derechos humanos son sus derechos, tómennlos, difúndanlos, promuévanlos, entiéndanlos e insistan en ellos, nútranlos y enriquezcanlos, son lo mejor de nosotros. Denles vida. Esta es nuestra tarea como servidores públicos, señor Defensora, y este es nuestro anhelo para tan alta institución: dar vida a los derechos.

Muchas gracias. (Aplausos.)

La señora **VICEPRESIDENTA** (Villalobos Talero): Gracias, señora Monteserín.

Por el Grupo Popular, señor Bertomeu.

El señor **BERTOMEU BERTOMEU**: Gracias, señora presidenta.

Gracias, en nombre del Grupo Parlamentario Popular, a la Defensora del Pueblo, doña Soledad Becerril, y a sus adjuntos por el informe correspondiente a este ejercicio 2012 y también a todo su equipo, funcionarios y personal de la institución.

En primer lugar, permítanme que les felicite por el cumplimiento del calendario fijado respecto de la presentación del informe, lo que conlleva que el debate de la gestión realizada se produzca prácticamente en tiempo real. Teniendo en cuenta su toma de posesión en julio de 2012 y siendo su primer ejercicio en el cargo, supone una mayor efectividad y muestra de buen trabajo llevado a cabo. La reorganización interna y las nuevas tecnologías están dando los frutos de agilidad y respuesta anunciadas en su anterior informe sobre la gestión al frente de la institución, a lo que tenemos que añadir el esfuerzo presupuestario, con una reducción de un 4,5% en el ejercicio de 2012 y un 3,5% para el ejercicio de 2013. Todo ello sin renunciar ni dejar de prestar los servicios correspondientes, sino todo lo contrario, y que, como estamos comprobando, se está mejorando. Por todo ello, felicidades una vez más por sus gestiones y el reconocimiento del Grupo Parlamentario Popular en momentos tan difíciles para los ciudadanos, que están soportando el resultado de unas malas políticas llevadas a cabo en años anteriores y que se sienten en estos momentos apoyados, atendidos y defendidos por la institución del Defensor del Pueblo. Se sienten defendidos porque, como ustedes nos indican en el informe, no solo han recibido y atendido quejas, sino que han instado a las administraciones a rectificar a través de sus sugerencias y recomendaciones; prueba de ello es que han presentado 548 de las mismas a todas las administraciones del Estado.

En su informe, ustedes nos hacen hincapié en algunos asuntos a los que han dedicado especial atención por las dificultades que generan a muchas familias españolas, concretamente, de carácter económico a causa de la crisis general, y a otros dos temas como son las participaciones preferentes y las hipotecas con entidades bancarias. En relación con el tema de las participaciones preferentes, como ustedes son conocedores, estas operaciones se realizaron principalmente entre los años 2008 y 2010, y no tuvieron la correspondiente supervisión del Gobierno del Partido Socialista para evitar la puesta al mercado de un producto que no era apto para los clientes que se acogieron por el alto riesgo que el mismo conllevaba. Con las medidas llevadas a cabo con la actual normativa de medidas de protección a 2012, se ha previsto que este tipo de operaciones hoy no se puedan realizar, al tiempo que denunciábamos

el que se permitieran en su día. Pero con eso no decimos que el tema esté zanjado; somos conscientes de los problemas que sufren las familias y estamos trabajando para que las mismas reciban la correspondiente compensación a sus depósitos, a los que no fueron lo suficientemente informados y se abusó de su buena voluntad al ofrecerles un producto financiero, podríamos decir, no apto para minoristas y que en ningún caso se debería ofrecer a personas sin una correcta información financiera. Además, es necesario que a los causantes de este drama se les pidan las correspondientes responsabilidades.

Respecto al tema de las hipotecas, el aceptar la dación en pago generalizada o la supresión de las ejecuciones hipotecarias podría dañar sin remedio las garantías hipotecarias y el acceso futuro de todas las familias a los préstamos hipotecarios. El Grupo Parlamentario Popular cree que se debe defender tanto el código de buenas prácticas como las medidas de protección de los deudores hipotecarios. Tenemos que tener en cuenta, tal y como indicó el presidente del Gobierno, don Mariano Rajoy, la pasada semana, que para atajar este problema hay que conciliar la solución a los afectados con la defensa de la seguridad jurídica y del Estado de derecho, que son las paredes maestras del sistema, sinónimo de progreso y fiabilidad, y pilares básicos de la recuperación económica de España. Asimismo, indicó el presidente que es necesario conjugar la protección de los deudores hipotecarios y las situaciones tristes y duras con la situación del mercado. Debemos preservar la seguridad jurídica e intentar llegar donde sea posible para solucionar un problema que existe y que afecta a muchos ciudadanos. El Gobierno, como usted sabe, tiene en trámite el proyecto de ley de antidesahucios, que se fundirá con la iniciativa legislativa popular de dación en pago. Su intención es incorporar enmiendas para mejorar, por ejemplo, el ámbito de aplicación del código de buenas prácticas, aumentar el número de meses de impago para poder reclamar las cuotas o limitar los intereses de demora. Por otra parte, la reciente sentencia del Tribunal de Justicia Europeo prácticamente propone las mismas medidas que ha propuesto el Gobierno en lo referente a la protección de los deudores hipotecarios. Prueba de ello son las dos enmiendas presentadas en el proyecto de ley, que están en sintonía con la sentencia del tribunal. El Gobierno está estudiando el contenido total planteado por la Unión Europea en su sentencia para proceder a su aplicación en la normativa española. Para ello, como saben sus señorías, se ha ampliado una semana el plazo de enmiendas en la tramitación parlamentaria del plan urgente de medidas contra los desahucios, con la intención de incorporar en la legislación todos los aspectos recogidos en la sentencia.

La supresión de la paga extraordinaria a los funcionarios y empleados públicos ha sido uno de los motivos, según el informe que nos presenta, que más quejas ha comportado. Es una de las medidas que más lamenta haber tomado el Gobierno para hacer frente a la crisis. Los empleados públicos recuperarán esta paga extra a partir del año 2015, de forma que no renunciarán a ella, sino que hacen un esfuerzo para que el país pueda crear empleo cuanto antes.

Otro de los temas que nos plantea en su informe es el referente a las tasas judiciales. Tal como le ha anunciado el Ministerio de Justicia, se han reducido en un 80%, usted lo ha manifestado anteriormente, las tasas judiciales variables de las personas físicas en primera instancia y en recursos en la jurisdicción civil, contencioso-administrativa y social. Además, devolverá las tasas cobradas a los beneficiarios de la justicia gratuita, según su recomendación al ministro de Justicia. Nos hace referencia a la reforma del Código Penal donde se incluye el

delito de malversación de caudales públicos o la falsedad contable de los presupuestos de las administraciones. Estamos totalmente de acuerdo con sus sugerencias. Como sabrá, el Gobierno lidera una nueva etapa de regeneración democrática en España poniendo en marcha el grupo de trabajo para acordar las reformas contra la corrupción, entre ellas la reforma del Código Penal para el endurecimiento de las penas relacionadas con la misma, como introducir medidas contra el fraude fiscal, falseamiento y ocultación de las cuentas públicas.

También indica el informe que la reforma laboral ha sido objeto de diversas solicitudes de recursos. Se ha llevado a cabo una profunda modernización de la legislación laboral al servicio de la creación de empleo, con tres objetivos: mayor estabilidad, mayor flexibilidad interna en las empresas y la formación como derecho del trabajador. En el ámbito del mercado laboral, el Gobierno ha aprobado una ambiciosa y profunda reforma con el objetivo de frenar la destrucción de empleo y crear puestos de trabajo cuanto antes. La pasada semana, con la aprobación del Decreto-ley de medidas de apoyo al emprendedor y de estímulo del crecimiento y de la creación de empleo, se da un nuevo paso en las reformas estructurales para consolidar los cimientos de la recuperación.

En materia de violencia de género, nos manifiesta su preocupación por el alto número de delitos de violencia de género aun cuando haya descendido el número de víctimas mortales. Es una preocupación que compartimos; y al mismo tiempo valoramos muy positivamente su propuesta a la Dirección General de la Policía de que se evalúe el riesgo concreto que sufre cada una de las víctimas y que haya un seguimiento personalizado para evitar que esta situación de riesgo tenga consecuencias fatales, propuesta que, como usted sabe, le ha sido aceptada. Por parte del Gobierno se ha elaborado una serie de medidas con el fin de acabar con una de las grandes lacras, entre ellas potenciar los servicios dirigidos a las víctimas de violencia de género que presta la delegación. También se creará, a petición del Grupo Parlamentario Popular, la subcomisión de la trata de seres humanos, con el objetivo de analizar la situación de la trata de seres humanos con fines de explotación sexual y hacer un seguimiento general con el fin de emitir un informe y dictamen y dar traslado del mismo al Gobierno para su mejora de las políticas dirigidas a luchar contra la trata de seres humanos y asistir y proteger a sus víctimas.

Con relación a las víctimas del terrorismo, debemos poner de manifiesto la puesta en marcha en el pasado mes de enero, que usted ha mencionado, de la Oficina virtual de las víctimas del terrorismo, por parte del Ministerio de Justicia atendiendo de esta manera a una de sus recomendaciones, señora Defensora, en octubre del 2012 y a una de las grandes reivindicaciones de los diferentes colectivos de víctimas en cuanto a información penal y penitenciaria de los terroristas. Del mismo modo, a lo largo del año 2012 el Ministerio de Justicia ha elaborado el estatuto de víctima, todavía en borrador pendiente de aprobación, convirtiendo a España con este estatuto en el primer país miembro de la Unión Europea que aglutina en un solo texto legislativo el catálogo de derechos de las víctimas, sin perjuicio de los aprobados con anterioridad para las de carácter terrorista y violencia de género.

En referencia al centro de internamiento de extranjeros, el Ministerio del Interior está trabajando actualmente en el desarrollo reglamentario del régimen de internamiento en estos centros. Es un proyecto prioritario que está sufriendo retrasos. Pero ello se debe a la firme voluntad de aglutinar el máximo consenso posible en torno a una norma tan sensible para la ciudadanía asumiendo para ello buena parte de...

La señora **VICEPRESIDENTA** (Villalobos Talero): Señor Bertomeu, tiene que finalizar.

El señor **BERTOMEU BERTOMEU**: Gracias.

Son otros muchos los temas que conlleva el informe que nos presenta, como temas de educación, urbanismo, emigración, y demás detalles en cada uno de los cuales no podemos entrar. Lo que sí quiero reconocerle es que se hayan aceptado aproximadamente el 70% de sus sugerencias y recomendaciones, lo cual indica que se está dando respuesta a las demandas. Les animo a continuar en esta buena labor que están desarrollando y les felicito por la misma.

Gracias, señora presidenta. **(Aplausos.)**

La señora **VICEPRESIDENTA** (Villalobos Talero): Gracias, señor Bertomeu.

SENADO.
SESIÓN PLENARIA DE 10 DE ABRIL DE 2013

Debate sobre el Informe del Defensor del Pueblo
correspondiente a 2012

(Diario de Sesiones del Senado. X Leg., núm. 60)



INFORME CORRESPONDIENTE A LA GESTIÓN REALIZADA POR EL DEFENSOR DEL PUEBLO DURANTE EL AÑO 2012.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO** (Becerril Bustamante): Gracias, señor presidente.

Señorías, como acaba de decir el señor presidente, comparezco ante sus señorías para informar de lo realizado, para dar cuenta del informe de la institución Defensor del Pueblo correspondiente al año 2012. Como ven sus señorías, lo hemos hecho con la mayor celeridad posible, lo más cerca del final del año 2012, porque trajimos el informe que consta en esta Cámara el 27 de febrero; por tanto, en esta ocasión hemos acelerado los trabajos para no demorar el rendir cuentas y poder tener ahora una impresión y una idea de lo que se ha hecho en la institución y también una parte, o más quizá, del sentir y de la manera de vivir de la sociedad española, porque el informe refleja lo que ha sucedido a lo largo de un periodo de tiempo en la sociedad.

En la comisión mixta, donde estaban senadoras y senadores de esta Cámara, lo presentamos el día 12 de marzo, dimos cuenta del informe que es muy detallado y que a su vez lleva aparejada una documentación muy grande. Todo ello consta en la página web correspondiente de la institución del Defensor del Pueblo desde luego para las personas que quieran tener una información detallada y estudiar incluso expedientes.

El presupuesto del 2012 ha ascendido a la cantidad de 14 500 000 euros. Esto ha supuesto una reducción del 4,5 con respecto al presupuesto del ejercicio anterior. No creo que sea necesario dar más explicación sobre la reducción, todas las administraciones estamos haciendo un esfuerzo, y la institución también tenía que hacerlo, sin perjuicio de proseguir con sus objetivos y llegar a su cumplimiento.

Voy a hacer ante sus señorías un resumen no muy largo para no fatigarles con muchos datos, ya que están todos en la documentación. En cualquier momento puedo comparecer ante sus señorías en la correspondiente comisión para ampliar datos o dar explicaciones y escuchar las opiniones que ustedes estimen convenientes. Voy a hacer, por tanto, un resumen.

Empezaré diciendo que hace cinco días hemos puesto en marcha una nueva página web con la pretensión de dar la máxima información sobre la institución: qué es, cómo funciona, qué cuentas tiene, qué contratos tiene, qué personas trabajan, cuáles son, en qué consiste el capítulo I del presupuesto, el capítulo II, que son los capítulos sobre los que nosotros tenemos información y hemos seguido las pautas que nos ha dado la institución Transparencia Internacional. Creo que es bastante completa, posiblemente tengamos que añadir o corregir algo, porque, como digo, la hemos puesto en marcha hace cinco días con el afán de cooperar en la transparencia que a todos nos preocupa en este momento y cuyo proyecto de ley se va a debatir en esta Cámara próximamente.

En 2012, como saben bien sus señorías, seguramente mejor que yo, las dificultades económicas, los problemas de muchos colectivos, el problema de muchísimas familias españolas y los ajustes que ha habido que hacer para reducir el déficit y adecuarlo a los requerimientos de la Unión Europea y conseguir el equilibrio presupuestario, todas estas cosas se han notado. La memoria refleja una situación determinada de la sociedad en un momento dado; ciertamente, todo ello se ha notado en la memoria del año 2012. El número de quejas es superior al de años anteriores. En 2011 fueron 21 400, frente a las 33 400 de 2012. Un número mucho mayor de personas se ha dirigido a esta institución pidiendo que la Administración corrija un error, le dé un plazo mayor, rectifique o porque no han logrado una expectativa o un derecho que creen tener, etcétera.

Las investigaciones de oficio que nosotros hemos iniciado han sido menos que el año anterior porque ha habido que atender más quejas y ha habido que acometer varios informes importantes, laboriosos, a los que brevemente me voy a referir. Por tanto, investigaciones acotadas a un tema concreto las hemos reducido este año por estas razones. En 2011 fueron 500 y este año se acercan a las 400. Hemos tenido que reducir la actividad porque se ha ampliado en otro campo.

Las solicitudes de recursos de inconstitucionalidad han aumentado, como saben bien sus señorías. Han sido 247 000 los ciudadanos que han solicitado recursos de inconstitucionalidad. Fundamentalmente, se trata de funcionarios que se han visto afectados por la supresión de la paga extra del pasado mes de diciembre y una gran parte de los colectivos de funcionarios se han dirigido a la institución. Esto supone un aumento muy grande respecto a años anteriores.

En relación a las administraciones no colaboradoras, es decir, que no han respondido o responden sin dar respuesta mínimamente razonada —materia que me parece interesante—, su número va disminuyendo, porque creo que las administraciones ya son conscientes de que deben responder al ciudadano, y nosotros lo que les pedimos es que respondan a lo que el ciudadano demanda, es decir, nuestra solicitud no es caprichosa ni arbitraria. En 2012 han sido veinte las administraciones no colaboradoras. Vamos viendo una disminución en su número y un mayor interés en responder, como, por otra parte, debe ser.

En relación con los recursos de inconstitucionalidad, brevemente, puesto que sobre esta materia saben ustedes mucho más que yo, muchas personas y algunos colectivos se dirigen a nosotros porque una ley no les satisface o no les gusta, van más allá, y desean que presentemos un recurso de inconstitucionalidad. En ese caso, tenemos que explicarles, argumentando de manera razonable, que esa ley puede disgustar profundamente, pero eso no significa que sea inconstitucional. Y esto nos ocurre muchas veces.

A lo largo de la historia de esta institución, que ahora cumple treinta años, se han presentado veinticinco recursos de inconstitucionalidad. Con esto quiero decir que defensores que me han precedido y sus correspondientes adjuntos han considerado que es una posibilidad que tiene esta institución, pero es el último recurso, que hay otras actuaciones, y no hay que olvidar que esta Cámara, el Congreso, el Gobierno y las comunidades autónomas también tienen capacidad para presentar esos recursos, y ha sido costumbre que cuando una de las Cámaras ha presentado un recurso —no siempre—, la institución ha dejado que sea la representación directa del pueblo la que lo presente; repito, es una práctica, no tiene por qué ser así siempre.

Como he dicho, en los treinta años de vigencia de esta institución se han presentado veinticinco recursos, de los cuales seis fueron estimados por el tribunal en su totalidad y cuatro lo fueron parcialmente, y en este momento hay tres recursos —presentados siempre por el Defensor— pendientes de sentencia del año 2010 y uno del año 2008.

Doy estos datos a sus señorías para explicarles, y así transmitir a la opinión pública y a ustedes como representantes, que en muchas ocasiones es más eficiente, resuelve mejor la institución del Defensor si una vez que ya han acudido al tribunal otros grupos acreditados se lleva a cabo una acción de mediación o de solicitud directa de rectificación, como hemos hecho en la Ley de tasas. Sé que a no todas sus señorías les satisface el resultado de la mediación que ha dado lugar a una corrección por parte del Ministerio de Justicia del proyecto de Ley de tasas y a adelantar en unos cuantos meses, casi en un año, la Ley de justicia gratuita.

Sé que no satisface a todos, pero nosotros pensamos que ha sido interesante, y lo digo porque, por ejemplo, en relación con una solicitud efectuada por un sindicato médico de Madrid para que presentáramos un recurso con ocasión de la actuación de la Comunidad de Madrid en la gestión de seis hospitales y la futura gestión de veintisiete centros de atención, tras haberla estudiado, hemos llegado a la conclusión de que no se puede decir que la forma de la gestión sea inconstitucional, si bien merece un control y una supervisión muy estricta sobre cómo llevarla a cabo, así como las concesiones, para que no haya una concentración en una o dos empresas, para que se vigilen los presupuestos y no aumenten los de aquellos hospitales que tienen un convenio y puedan disminuir o mantenerse los que no lo tienen y son gestionados enteramente de forma pública.

Estas recomendaciones y esta atención que exigimos y demandamos a la Comunidad de Madrid y que nos comprometimos a hacer es útil y eficaz, y hemos recibido una carta del presidente de este sindicato médico denominado AFEM, que nos da las gracias por el trabajo, y nos dice que cree que nuestra actuación va a ser más útil que la presentación del recurso. La hemos recibido hace dos días, y es cierto, porque va a obligar a un Gobierno determinado, a Madrid en este caso, pero podría ser cualquier otro, a una actuación muy estricta, muy precisa y con mucho control y mucha vigilancia. Así se reconoce el trabajo que se ha hecho y se le califica como de interés por parte de este sindicato médico.

Y volviendo brevemente a la Ley de tasas, ha ocurrido lo mismo; ya sé que no satisface a todos. Pero es cierto que en las tasas variables ha habido una modificación muy sustancial en relación con el proyecto de ley que se había presentado. Tanto en primera como en segunda instancia las variables han bajado un 80%, pasando de un 0,50% del valor del litigio en primera y segunda instancia, a un 0,10%. Había un máximo de tasa variable de 10 000 euros y ahora, con estas modificaciones instadas desde el Defensor, hay un cambio sustancial y en la justicia gratuita también. La Ley de justicia gratuita se adelanta, como he dicho, y ya está en vigor en vez de esperar casi un año.

Se han suprimido las tasas para los laudos arbitrales —hay una supresión total— y tanto las multas como las sanciones de carácter administrativo, que lógicamente preocupaban por sus cuantías, se contienen y se dice que no pueden suponer más del 50% del valor de la sanción. Es decir, hay una modificación importante. Y esta es una labor que ha hecho la institución en lugar de presentar un recurso. Lo explico ante sus señorías porque a lo mejor al-

guno de ustedes puede dudar sobre por qué no se presentan. Pues no se presentan, primero, porque no se consideran inconstitucionales. Si se considerara inconstitucional desde luego que se presentaban, porque o no se consideran o hay grandes dudas, y ha habido ya otra instancia, otra institución que ha presentado el correspondiente recurso. Menciono todo esto como explicación en esta dación de información ante sus señorías.

Los informes y estudios que se han elaborado a lo largo del año 2012 pueden tener a mi juicio interés para sus señorías. Constan en esta Cámara y los tiene la comisión, pero por supuesto también están a disposición de todas sus señorías.

Mencionaré, en primer lugar, algo sobre lo que ustedes van a trabajar en los próximos días, me refiero a las viviendas vacías, que está muy relacionado en este momento con otros problemas de carácter social que a todos nos preocupan. Este documento de viviendas protegidas vacías se ha hecho pidiendo a las comunidades autónomas y a diez grandes municipios, como Barcelona, Málaga, Sevilla o Madrid y otros muchos, que faciliten el número de viviendas protegidas que tienen en sus diversas categorías y su disponibilidad.

La primera conclusión que sacamos de este informe es que sería conveniente tener un registro de carácter general donde las comunidades y los ayuntamientos aportaran sus datos, porque no se pueden ustedes imaginar, señorías, la dificultad que ha supuesto durante más de un año la elaboración de este documento y sus anexos. Ha sido enormemente laborioso. ¿Por qué? Porque había administraciones que nos respondían diciendo: No lo tenemos; no podemos responder; dennos ustedes un tiempo; vamos a ver si podemos. Y luego, los datos que nos han ido proporcionando no casaban, no tenían los mismos términos, y era difícil hacerlos confluir y tener unos números totales.

Por tanto, en estas fechas, en las que salen tantos números, nuestra primera recomendación sería —repito— que existiera un registro general con esas aportaciones para que se pudiera obtener un dato interesante: cuántas viviendas hay en España con protección, vacías y también ocupadas. A nosotros la cuenta que nos sale con los datos proporcionados, después de muchas conversaciones con alcaldes, con consejeros, es que las protegidas vacías en este momento y que podrían ser utilizadas son un número superior a 10 000. No es excesivo, tiene que haber muchas más, pero, claro, nosotros hemos contabilizado diez municipios. Quedarían como mínimo otros treinta municipios medianos y grandes, pero no hemos tenido más tiempo. Repito que el número es superior a las 10 000, pero es importante, porque esas viviendas podrían ponerse, deben ponerse a disposición de familias que necesitan una vivienda y que no tienen medios para adquirirla y que mediante un alquiler, por un precio muy razonable, podrían tener una vivienda decente y digna.

En este informe damos también un baremo sobre los precios con que se podrían poner en alquiler. Primero, decimos que hay que contemplar el valor del Sareb en el mismo entorno y que sea como máximo un 3% del valor que adjudique o que establezca el Sareb. Segundo, que sea para el propietario, la promotora —cuando exista la promotora—, con un valor entre un 2 y un 4% de la amortización del promotor, y que en ningún caso alcance el 30% de la renta familiar. Esto en alquiler, a lo mejor podría llevarse además a otro tipo de viviendas que pertenezcan a otros organismos, no lo sé; sería una cosa razonable para ponerlas en el mercado de alquiler y para miles, miles de familias. Y hay alguna comunidad autónoma que ya lo tiene así. Creo recordar que es la Comunidad Autónoma del País Vasco, donde esto ya está

funcionando y no tienen viviendas vacías para disponer porque ya están ocupadas de manera razonable. Este ejemplo deberíamos llevarlo a otras comunidades autónomas, y el mejor lugar para explicarlo es aquí, en el Senado, por la representación que ustedes ostentan.

En relación con este plan, como la ministra de Fomento ha anunciado un plan nacional o plan estatal de vivienda, si por parte de la Administración General del Estado va a haber una aportación económica para alquiler y aquí están las viviendas susceptibles de ser alquiladas, es interesante trabajar en esta cuestión en este momento porque se dan los dos hechos: por un lado, la disponibilidad de viviendas y, por otro, una aportación económica que ha anunciado el ministerio, que creo que es interesante, siempre y cuando —sus señorías lo conocen muy bien porque muchos de ustedes están o han estado en la Administración local— los requerimientos de ese plan para obtener la ayuda o para la rehabilitación de viviendas sean ágiles y fáciles —esto lo sabemos muy bien quienes hemos sido alcaldesas o alcaldes—. Precisamente el otro día, hablando sobre esta materia con personas que han tenido responsabilidades en el campo de la vivienda, les recordaba que ha habido muchos planes de rehabilitación de viviendas. Yo ya he vivido y he escuchado unos cuantos, y creo que muy pocos han debido funcionar, muy pocos. Y recuerdo una conversación, tiempo atrás, con el alcalde de Venecia, ciudad necesitada permanentemente de rehabilitación para subsistir, que me dijo: las ayudas a la rehabilitación podrían alcanzar hasta un 70% del valor de la obra, pero ¿sabe una cosa? No lo pide nadie. ¿Por qué? Porque es imposible, es una meta imposible de alcanzar.

Que no nos suceda esto ahora. Hagamos algo muy razonable para la rehabilitación y la ocupación correcta y legal de las viviendas vacías. Eso es lo que yo me atrevo a pedir a sus señorías por el conocimiento que tienen sobre esta materia.

Otro de los estudios interesantes ha sido el de las participaciones preferentes. Creo que ya dije algo en el informe del año 2011, por tanto, no me voy a extender, pero esta es una materia que también nos preocupa mucho, que nos ha ocupado mucho. Tenemos aquí el último estudio que hemos hecho sobre las participaciones preferentes. Diré dos palabras. La Comisión Nacional del Mercado de Valores califica estos productos financieros como muy complejos. Punto número uno. Y dice —en segundo de lugar de importancia, desde mi punto de vista— que para la venta de estos productos las entidades financieras deben comprobar o verificar que el cliente reúne las condiciones de idoneidad y que el producto es el adecuado. Exige pasar dos test —utiliza el término test—: conveniencia e idoneidad, y describe qué es, a su juicio, en esta materia la conveniencia y quién es el tipo de persona idónea o no idónea para la adquisición de este producto.

Pues bien, no voy a cansar a sus señorías, pero esto no ha sido así, esto no se ha hecho así; pero viene no haciéndose así desde hace mucho tiempo. Metidos ya en faena y estudiando la cuestión, les puedo decir que esto viene desde el año 2004 o 2005, más o menos, cuando empiezan a venderse estos productos. Lo que ocurre es que la crisis hace explotar la situación mucho más recientemente. Pero ha habido una insuficiente vigilancia de la venta de estos productos; eso es lo que ha habido desde mi punto de vista. No se han supervisado bien, porque si se hubieran supervisado bien no se habrían vendido a tantas personas que no son idóneas, como dicen las propias directivas de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. A lo mejor tendríamos un pequeño grupo de personas, pero no tendríamos tantas personas afectadas, que han comprado unos productos a perpetuidad y, sin embargo, tienen

más de 70 años, que han comprado unos productos para mantener y preservar ahí sus ahorros y ahora resulta que no los pueden sacar, porque sacarlos es complicadísimo y se tienen que dar una serie de circunstancias. Si hubiera habido una actitud de vigilancia, de supervisión, no digo que no se hubiera hecho, no, pero se hubiera reducido el problema y la solución sería menos compleja que la que hay ahora.

En resumen, ¿qué proponemos? En la última documentación, que dejó a sus señorías, proponemos un arbitraje universal, unos auditores que diagnostiquen, que determinen quiénes son las personas que de buena fe han adquirido esos productos y no eran para ellos, y que haya una compensación a medio plazo —comprendemos que no puede ser mañana—. Confío en que la comisión —que, por real decreto, hace pocas semanas se ha determinado y se va a constituir, presidida por la presidenta de la Comisión del Mercado de Valores y asistida por personas que conocen esta materia y por consumidores o consejerías de consumo de las comunidades autónomas—, la comisión, repito, pueda discernir primero y luego instar a una compensación a esas personas. A mí me parece —lo he hablado también con los adjuntos de la institución, que nos acompañan en este momento, la señora Ferrer y el señor Fernández Marugán, por lo que puedo decirlo en plural—, a nosotros nos parece que las quitas anunciadas, porque no se han concretado, para las entidades intervenidas o nacionalizadas son excesivamente altas.

Otro de los informes, el de los deudores hipotecarios, que también he traído, se refiere a una materia que ustedes van a tratar en los próximos días porque creo que está terminando la deliberación, el debate en el Congreso; por tanto, van a tenerlo. Este documento les podría arrojar alguna luz, porque está hecho a base de las quejas y los requerimientos que nos han hecho los ciudadanos en los últimos tiempos. El documento sobre deudores hipotecarios se hace —este es un resumen— a lo largo de los años 2011 y 2012 como consecuencia de las quejas habidas también tiempo atrás, y se hace un informe muy amplio, del que, como digo, he traído es un resumen.

El defensor ha venido proponiendo dos tipos de medidas para estas personas que, por circunstancias acaecidas de difícil previsión, no pueden devolver los préstamos a las entidades financieras y son lanzadas a la calle y se quedan sin vivienda. Como digo, hemos propuesto dos tipos de medidas, unas de carácter preventivo, para que esto no vuelva a suceder, por lo menos para que no suceda de esta manera: que afecte a tantas personas y de una forma tan dramática, y otras medidas paliativas. Y hacemos hincapié nuevamente en la necesidad de que la ley que sus señorías van a estudiar en las próximas fechas se fije de manera especial en la determinación o definición de la insolvencia de las personas físicas, y en qué momento concurren circunstancias a partir de las cuales se pueda calificar una situación de insolvencia sobrevenida, porque son deudores de buena fe. Este es un concepto en el que hemos insistido y volvemos a insistir, porque nos parece muy importante.

Es necesario, desde luego, que en la subasta —cuando la haya— del bien del que estamos hablando el precio se establezca de manera razonable e independiente, no por parte de la entidad financiera, que sea un precio razonable en el supuesto de que haya que acudir a la subasta. Y nos parece fundamental —creo que el proyecto ya lo contempla— que se contengan, que se limiten los abusivos intereses de demora que había y hay en este momento, que de un 3% se pase a un 33% en cuestión de tres meses por no haber podido pagar la hipoteca correspondiente. Pienso que ese es uno de los abusos a los que se refiere la sentencia del

tribunal europeo; cuando habla de cláusulas abusivas, una de ellas son los intereses y demás gastos que se van acumulando.

Hacemos hincapié en la definición del concepto de deudor de buena fe y en limitar la responsabilidad patrimonial universal. Y, al final, ¿qué pedimos? Nosotros pedimos lo que en algunos estudios europeos y no europeos se denomina segunda oportunidad, es decir, evitar el lanzamiento, con todas estas cautelas, consideraciones y razonamientos; dar al juez mayor flexibilidad y mayor capacidad para evaluar la situación de esa familia y evitar el lanzamiento. Porque a nadie beneficia y es dramático para la familia.

En relación con la discutida cuestión de la dación en pago, a mí hay algo que me preocupa, y es que una familia resuelve dar la vivienda y con eso —en el supuesto de que se contemplara en la ley— uno se olvida o deja intereses, deberes, obligaciones. Muy bien. Pero ¿dónde va esa familia? Esa es la cuestión que me preocupa: dónde va esa familia, porque es la primera vivienda. Por lo tanto, la dación en pago puede ser una salida en algunas circunstancias, pero es una salida hacia la nada. No es una solución general, ni muchísimo menos, desde mi punto de vista. Yo se lo transmito a sus señorías para que lo tengan en cuenta porque, al final, alguien tendrá que hacerse cargo de esa familia: el ayuntamiento, la comunidad, Cáritas... Pero no es la solución. Demos una oportunidad a esa familia, para que esas personas puedan encontrar una vía, alargando los plazos, disminuyendo o reduciendo la deuda, encontrando un alquiler protegido, pero démosles una salida para que no lancemos a esas personas hacia la nada. Y démosles una salida, de manera que además la persona tenga interés en hacer frente a medio plazo a los compromisos que adquirió, reducidos, tasados de otra manera, pero tenga interés en encontrar un trabajo, en ahorrar para terminar de pagar lo que se le dijo que le quedaba, etcétera. Todo esto se explica en el informe, sus señorías lo van a comprender perfectamente, y seguramente añadirán alguna idea más. Pero hay que encontrar una vía para evitar no solo la desesperación, sino para evitar también la calle y la nada, que es lo que tenemos que evitar, y buscar, como digo, una salida no solo a esa falta de vivienda, sino también a esa vida. Démosle una vía. Por eso hablamos de una segunda oportunidad.

Otra de las recomendaciones de interés efectuada —voy a hacer un breve resumen—, sobre la que hemos logrado una respuesta afirmativa —voy a empezar por una última que acabamos de ver a través de informaciones en los últimos días—, ha sido la identificación de la policía. Creo que de esto hablé también aquí, ante sus señorías, el año pasado. Nos parecía que la policía antidisturbios debía poder ser identificada en sus actuaciones. El ministerio nos ha dicho que sí, y ya están actuando —o lo harán cuando sea menester— en la calle con una identificación, como se venía haciendo también en alguna comunidad autónoma. Creo que la ertzaintza lo hacía también, y ya se va a hacer en todas las actuaciones policiales. Le hemos pedido al Ministerio del Interior —porque nunca nos paramos en las peticiones— que vaya todavía un poco más allá y que establezca un breve código de actuación para las Fuerzas de Seguridad del Estado, fundamentalmente la policía, cuando actúe en la calle. Solicitamos que exista un código de conducta y de manera de proceder que pueda ser conocido por sus señorías y por los ciudadanos cuando lo deseen, que obligue a una actuación determinada de una manera determinada. Pero la primera parte, la identificación, como digo, está conseguida.

Y aproximadamente hace veinte días hemos hecho una recomendación que creo que también puede ser de interés y aceptada con respecto al pago a proveedores. Ustedes saben muy bien que hay comunidades y ayuntamientos que no están pagando a proveedores, a los

que se les pagó en una primera instancia, el año pasado o hace año y medio. Pero ahora no han alcanzado los fondos o los presupuestos. Nosotros le hemos dicho a los ministerios correspondientes: Sanidad, Empleo, y especialmente Hacienda: Como van ustedes a tener —así lo ha anunciado el ministro— un Fondo de Liquidez Autonómica y una partida de pago a proveedores disponible, que va a ser transferida a las comunidades autónomas, nos parece muy bien esa medida, pero digan ustedes a las comunidades y los ayuntamientos que pongan en primer lugar los gastos sociales para hacer frente a las deudas en esa materia. Eso nos parece fundamental, y las razones no se las tengo que explicar a sus señorías. Y es que hay centros de atención a menores o de atención a mayores que nos han escrito diciendo: si en el plazo de quince días no recibimos la cantidad que se nos adeuda, cerraremos. Esa es una situación verdaderamente dramática. Por eso, nos hemos dirigido al ministro de Hacienda y le hemos dicho: Nos parece estupendo, si ustedes incluso pueden más, mejor, pero díganles que atiendan esos gastos, porque las consecuencias de la no liquidación de esos gastos o esas deudas son enormes. Acabamos de ver en el programa —así lo denomina el Ministerio de Hacienda— sobre el modo o manera de proceder en cuanto a esas liquidaciones que se da prioridad a los gastos en materia de educación, sanidad y servicios sociales, con atención especial —dice la norma del Ministerio de Hacienda— a los servicios públicos fundamentales en estas materias, y ayudas directas a familias e instituciones sin fines de lucro en relación con la Ley de dependencia. Me alegro mucho, me parece que puede ser una buena medida.

Otra recomendación que también hicimos al Ministerio de Justicia y que ha sido aceptada está en relación con la atención a las víctimas del terrorismo. Le pedimos al ministerio —creo que ya di cuenta, pero ahora puedo decir que además la petición se ha resuelto de manera favorable— que a las víctimas y familiares de víctimas de terrorismo se les proporcionara un instrumento fácil y sencillo para que pudieran saber el procedimiento que les afecta y la situación penitenciaria de las personas por las que se han visto dañados enorme y gravemente y que han sido los autores de los delitos por los que están sufriendo; que las familias puedan saber en qué situación penitenciaria están esas personas y además cuándo se va a celebrar el juicio que a ellas les preocupa. Y es que habíamos diagnosticado que hay personas que viven en núcleos pequeños, o que están alejadas, o que tienen poca información, o de mucha edad que no se enteraban de que se iba a celebrar el juicio o si se había celebrado ya, y era un juicio que les afectaba muy directamente y no habían tenido la información precisa. Pues bien, he comprobado en una asociación de víctimas que la recomendación que hacíamos ya está, y que las víctimas o los familiares, identificándose adecuadamente, pueden conocer su causa, la situación que les preocupa, desde su domicilio. Me parece que es un avance, dado que eso es lo que podemos hacer en relación con las víctimas: apoyarlas en su vida, en su sentir y en su penar diario.

Nos gustaría que el estatuto de las víctimas prosperara y que llegara aquí pronto para su debate. Esta medida ya ha sido adoptada, pero no disponemos de mucha información sobre en qué situación está el estatuto, y sería bueno y conveniente para todas las víctimas.

En relación con esta cuestión, he de informar a sus señorías de que me he dirigido al comisario europeo de Derechos Humanos para hablarle de mi preocupación y posición sobre la ejecución de condenas de delitos de terrorismo y otros actos o acciones muy graves, sobre lo que se va a pronunciar la gran sala del Tribunal Europeo de Derechos Humanos quizá en

las próximas semanas o los próximos meses. Insisto en que le he mostrado mi preocupación y cuál es la posición del Defensor, que es la misma que la del Tribunal Supremo y la del Tribunal Constitucional.

Para terminar, señorías, me voy a referir al gran epígrafe de las quejas, que, como he explicado, y su nombre indica, son un lamento o una recriminación hacia una entidad o institución por una actuación determinada. Me parece interesante dar cuenta de que, como ha habido reducción de prestaciones sociales y sanitarias, hay muchas, muchísimas quejas. También las ha habido en relación con las listas de espera de viviendas protegidas. En materia de educación, ha habido muchas quejas sobre las no sustituciones o rápidas sustituciones de profesores que se tienen que dar de baja por cualquier circunstancia. Y, como he dicho, desde luego ha habido enormes quejas de los funcionarios, afectados por la supresión de la paga extraordinaria del mes de diciembre.

Sigue habiendo retrasos en la Administración de Justicia —estamos muy atentos a esta materia—; sigue habiendo grandes retrasos, y lamentos por parte de los ciudadanos. Y todavía hay retrasos en las autorizaciones de residencia —que, a nuestro juicio, deben concederse cuando se reúnen las condiciones— para personas no españolas que solicitan la residencia en España. Los trámites son larguísimos y, en nuestra opinión, también los tiempos son excesivamente largos.

Muchas quejas versan sobre problemas de las grandes ciudades: contaminación acústica y ruidos de toda índole. Como ya dije aquí el año pasado, hay urbanizaciones sin terminar, con el perjuicio para los vecinos que ya están allí, que han adquirido una casa o un piso y la urbanización se queda a medias. En este sentido, hemos hecho varias recomendaciones a la Federación Española de Municipios y Provincias sobre cómo se podría actuar y cuáles serían los gastos o inversiones preferenciales para atender mínimamente a esos vecinos. Son, por tanto, viviendas vacías o bloques semivacíos. Estos son algunos de los problemas en esta materia.

Señorías, acabo; no quiero entretenerles más y que tengan que mantener la atención sobre estas cuestiones, porque conozco su orden del día.

De modo que, para finalizar, les recuerdo que estamos a su entera disposición para aclarar, ampliar y explicar lo que deseen, y para oír también sus comentarios, sus críticas y sus sugerencias. Estamos absolutamente a su disposición, tanto a la de los miembros de la comisión como a la de todos los miembros de esta Cámara. A nosotros nos interesa mucho contar con la opinión del Senado, por las experiencias que ustedes tienen y por sus atribuciones parlamentarias. Estamos encantados de escucharles y de recibir a los portavoces de la comisión para que nos transmitan sus deseos. Y, si un día, señor presidente, una representación, bien de la comisión, o bien del Pleno o de la Mesa, pudiera venir a la institución para que les expliquemos lo que hacemos, cuáles son los procedimientos, quiénes son los responsables de las áreas y cómo tratamos los asuntos, para nosotros sería muy interesante y sería un honor recibirles.

Nuestra intención es la de ser una institución útil, una institución al servicio de todos los ciudadanos, con la voluntad —como imperativo kantiano— de estar al servicio de todos; nuestra voluntad, por encima de todo, como muestra de servicio a todos ciudadanos, cooperando e instando a las administraciones, a todas las administraciones; ante ellas, no frente a

ellas. Leía el otro día un artículo interesante —que seguramente habrán visto algunos de ustedes— de la catedrática de Ética doña Adela Cortina, que hablaba de la cooperación. Ella lo refería a Europa, a cómo Europa debía haber sido un proyecto de cooperación, y no un proyecto de individualidades, se referida [sic] a las naciones. Pues en nuestro campo también es pertinente la cooperación; la cooperación del Defensor del Pueblo con las administraciones; la cooperación entre las administraciones. Ella decía —y yo lo hago mío— que la cooperación, el valor de la cooperación es lo que ha hecho avanzar a la especie humana, es lo que ha hecho avanzar a la humanidad. Decía ella, citando a un sociólogo americano, cuyo nombre en este momento no recuerdo: no habrán visto ustedes nunca a dos chimpancés transportar juntos el tronco de un árbol, nunca; sin embargo, sí hemos visto a miembros de la especie humana transportar cosas conjuntamente, cooperar, y así ha sido como ha avanzado la sociedad. Pues este es nuestro afán: cooperar y, desde luego, servir; servir a todos los ciudadanos y, por supuesto, también a sus señorías, cuando así lo estimen conveniente.

Gracias, señor presidente, y gracias por su atención. **(Fuertes y prolongados aplausos.)**

El señor **PRESIDENTE**: Gracias, señora defensora del pueblo, por su informe correspondiente a la gestión realizada por la institución a lo largo del año 2012.

Pasamos al turno de portavoces.

Por el Grupo Parlamentario Mixto, tiene la palabra el senador Iglesias, por tiempo de quince minutos.

El señor **IGLESIAS FERNÁNDEZ**: Gracias, señor presidente.

Gracias, señora defensora del pueblo, por su exposición. Mi máximo reconocimiento a la institución, aunque solo sea a partir de su propia denominación. Denominación que adquiere un especial significado en unos momentos como estos, en que gran parte de la sociedad se siente indefensa. Lo que no deja de ser también expresión de nuestro fracaso; del fracaso de la representación institucional, que no es capaz de dar —cada uno en su responsabilidad, no todos somos iguales ni todos tenemos la misma responsabilidad— respuesta adecuada a las necesidades del pueblo. Reconocimiento, pues, al trabajo de la institución que se extiende al que desarrollan los defensores del pueblo en las diferentes comunidades autónomas; ahora que, en muchos casos, son puestos en cuestión por esa estrategia suicida, por ese austericidio que pone en cuestión la necesidad y la existencia de la figura de los homólogos del Defensor del Pueblo en las comunidades autónomas. En algunas de ellas se está planteando ya su desaparición. Yo, como asturiano, lamento que en mi comunidad autónoma, en Asturias, se haya iniciado el proceso que puede dar lugar a la desaparición del Procurador General, la institución homóloga del Defensor del Pueblo en Asturias. Decisión que en ningún caso comparto personalmente ni comparto la fuerza política que represento.

El informe que nos ha presentado la señora defensora del pueblo es el informe de la crisis. El informe de la crisis, y de las políticas que el Gobierno y los Gobiernos de las comunidades autónomas están poniendo en práctica para afrontarla. Es decir, es el informe de las consecuencias de esas políticas. Por eso el número de expedientes se ha incrementado en el

2012 en un tercio en relación con el 2011. Por eso en el 2012 hubo 100 veces más solicitudes de recursos de inconstitucionalidad y de amparo que en el 2011. La señora defensora del pueblo destacaba, y yo reconozco que es legítimo para establecer un refuerzo de su tarea, aquellos supuestos en los que los informes que ha elaborado han encontrado acogida favorable en las administraciones. Yo me felicito porque, aunque sea de manera insuficiente, se haya producido una rebaja de las tasas judiciales. Como muy bien sabe la defensora del pueblo, eso no ha satisfecho ni a las fuerzas políticas presentes en este Senado ni a los profesionales del derecho, que han cuestionado la rebaja como insuficiente y han cuestionado su orientación. También me felicito porque el Ministerio del Interior vaya a hacer caso de su requerimiento para que los agentes de la autoridad que intervengan fundamentalmente en actuaciones que guardan relación con el derecho de manifestación estén perfectamente identificados.

Pero a mí me parece que lo más importante de este informe es la fotografía que nos ofrece de la coyuntura social, de las preocupaciones de los ciudadanos que se expresan a través de las quejas y a través de las conclusiones del propio informe. Conclusiones que, como representantes institucionales, tenemos la obligación de convertir en conclusiones políticas. Sobre entidades financieras y las recomendaciones, en primer lugar. No basta con decir —basta para el informe de la defensora del pueblo, seguramente, no basta para los senadores— que las actuaciones de las entidades financieras han sido absolutamente censurables. Yo creo que han sido escandalosas, yo creo que han sido cuasidelictivas; yo creo que han configurado y expresado un sistema financiero corrupto. Se habla mucho, y con razón, de la corrupción política y de los corruptores empresariales que la acompañan; pero no se destaca que las prácticas bancarias que han afectado a centenares de miles de ciudadanos de este país han sido también corruptas, puesto que han vulnerado la ley. Y no lo digo yo, lo dice, de forma más suave, el informe de la defensora del pueblo; lo dijo el presidente de una de las entidades financieras más importantes de este país en la asamblea general de accionistas, refiriéndose, eso sí, a la competencia «que había desarrollado prácticas irregulares»; lo ha dicho el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, que habla de cláusulas abusivas; lo ha dicho el Tribunal Supremo, declarando nula la cláusula suelo de los créditos hipotecarios; lo están diciendo los juzgados y audiencias provinciales, en relación con los *swap*, los *clip*, y otros inventos de extorsión de las entidades financieras; lo están diciendo los tribunales en relación con las preferentes y con las subordinadas. Y no se trata de acciones puntuales de determinada entidad financiera; son estrategias empresariales desarrolladas por la mayoría de las entidades financieras de este país, ante la complacencia del Banco de España, ante la complacencia del Consejo Nacional del Mercado de Valores, que no actuaron frente a ellas.

Apuntaba la señora defensora del pueblo, como salida, el arbitraje. Sinceramente, pienso que aquí hay una clara responsabilidad patrimonial del Estado. El Estado tiene culpa *in vigilando*, puesto que no utilizó los recursos de los que disponía para cumplir con las obligaciones de control del sistema financiero. Por lo tanto, el arbitraje es seguramente a estas alturas, con todo lo que sabemos, con lo que están diciendo los tribunales, una medida absolutamente insuficiente e injusta con quienes de buena fe acudieron a su banco, a su caja de ahorros de toda la vida, y se encontraron con que unos gestores que les aconsejaron, no por iniciativa propia, sino cumpliendo los esquemas que condicionaban por los resultados su propia remuneración —el sistema piramidal corrupto de arriba abajo—, inversiones, cuando lo que pedían ellos eran depósitos plazo fijo. No son inversores que tuvieran una información insuficiente o

incorrecta; eran ahorradores que acudían con sus depósitos a unas entidades financieras que les habían ofrecido confianza hasta entonces.

A lo largo de los últimos años la gran preocupación de las administraciones públicas, del Gobierno, del Parlamento, en relación con el sistema financiero, ha sido su estabilidad financiera, salvar el sistema financiero. Para ello, antes y después, cerraron los ojos ante las prácticas de ese sistema financiero, que hacían víctimas, insisto, a cientos de miles de españoles. La prioridad fue salvar el sistema financiero, y ahora, para no aumentar los riesgos de ese sistema financiero salvado gracias a ingentes cantidades de recursos públicos, se pretende dar la espalda a quienes padecen los perjuicios y las consecuencias de su funcionamiento irregular. No se trata solo de un comportamiento poco ético, se trata de un comportamiento ilegal y cuasi delictivo.

Los expedientes, las reclamaciones y los informes de la defensora del pueblo expresan con absoluta claridad cuáles son las preocupaciones de los ciudadanos. La mayoría de ellos no se refieren solo a un número elevado de funcionarios que reclaman contra la privación de la paga extraordinaria, sino que se refieren a cuestiones relativas a la vivienda, lógicamente, y la señora defensora del pueblo decía que la dación en pago no es la solución al problema. Pero es una alternativa. Es una alternativa que tienen que tener los ciudadanos que se ven en esa situación, y que merece medidas complementarias que permitan acceder a una vivienda. Sin dación en pago, el ciudadano seguirá manteniendo, con vivienda o sin vivienda, una situación de endeudamiento para toda su vida, mientras no afronte las consecuencias que se derivan de los incumplimientos de amortización de los créditos solicitados. Quienes tienen la mayoría en este Senado y en el Congreso no van a seguir el consejo de la señora defensora del pueblo de tener en cuenta que, al menos en algunos casos, pueda existir la dación en pago. Como no se han tomado en consideración los requerimientos e informes de la señora defensora del pueblo en la mayoría de las cuestiones que guardan relación con los ajustes y recortes en educación, en sanidad o en servicios sociales; ni su invitación a que se dé una solución a la afiliación a la Seguridad Social de los cuidadores no profesionales en la atención a la dependencia; ni en cuanto a la exclusión de la atención sanitaria para determinados colectivos, o en cuanto a la repercusión del coste del transporte sanitario; ni en cuanto a las reclamaciones individuales que, en todas estas materias, como refleja el informe de la señora defensora del pueblo, son rechazadas porque conllevarían incremento del gasto público. La preocupación sigue siendo esa: las consecuencias de la constitucionalización de que la prioridad es acabar con el déficit y con el endeudamiento, y no satisfacer las necesidades sociales de ciudadanos y ciudadanas.

Ha dedicado mucho tiempo la defensora del pueblo, y con ello concluyo, a justificar o a argumentar por qué no presentó ningún recurso de inconstitucionalidad. Yo puedo entender que, cuando otras instituciones han presentado recurso de inconstitucionalidad, la institución del Defensor del Pueblo no considere imprescindible su presentación; eso sí, tras comprobar en qué argumentos y sobre qué fundamentos se basan esos recursos de inconstitucionalidad; porque la institución del Defensor del Pueblo puede tener otros motivos, puede tener otros argumentos, puede tener otros fundamentos. Entiendo, incluso, que se pueda preferir, en términos coloquiales, la vía civil, la búsqueda del acuerdo y del entendimiento con las administraciones, la transacción, la búsqueda de la solución amistosa, antes de acudir al Tribunal Constitucional, como hacen también los ciudadanos cuando tienen oportunidad. Pero a la

vista de que el informe refleja que los problemas más importantes, los más sangrantes, los que tienen una repercusión más directa en las condiciones de vida de los ciudadanos y ciudadanas de este país, como consecuencia de las políticas que se están aplicando, no han tenido respuesta adecuada, me queda la duda de si no había un amplio margen todavía para haber presentado —una vez comprobado que la vía civil no había funcionado, que la transacción o la solución amistosa no había sido posible— alguno de esos recursos de inconstitucionalidad planteados por tantos ciudadanos, planteados por tantas instituciones sociales y organizaciones cívicas.

Muchísimas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, senador Iglesias.

Por el Grupo Parlamentario Vasco, tiene la palabra el senador Cazalis.

El señor **CAZALIS EIGUREN**: *Egun on, maiburu jauna; egun on senatori jaun andreok.* Voy a intentar no consumir los quince minutos, porque el día de hoy va a ser bastante largo.

Primero, antes de nada, quiero dar las gracias a la señora Becerril, porque ha presentado el informe en el tiempo en que se le pidió en esta Cámara; lo ha hecho casi como un reloj suizo; un poquito más tarde en el Senado, pero realmente la entrada en Cortes tuvo lugar en el Congreso. Quizá algunos asuntos de los que voy a hablar tenía que haberlos tratado en la comisión, pero hasta los vascos tenemos a veces dificultades para estar en dos sitios a la vez, y no pude acudir a esa sesión; así que voy a hacer algunas puntualizaciones ahora, sobre todo desde el punto de vista estadístico. En algunos casos, en los cuadros que se presentan se comparan los dos años, el actual y el anterior. Le sugiero, que hagan, si pueden, no series estadísticas en cada uno de los cuadros, pero sí comparaciones, bien con una media o con una mediana, dependiendo de lo que sus expertos estadísticos digan, de las series estadísticas que tiene el Defensor del Pueblo, que creo que son muy largas e importantes. Esto sería interesante.

Algunas cosas nos han sorprendido, o no; o no, porque, al final, su informe refleja, como bien ha dicho el senador Iglesias, lo que está sucediendo en el país. No obstante, quiero comentar algunas cifras concretas. Especialmente, el gran aumento de las quejas agrupadas, más que el de las quejas individuales; 9000 más que el año pasado. Y, sobre todo, el de las solicitudes de recursos de inconstitucionalidad y amparo, que pasan de 2214 a 246 585. La cifra nos tiene que llamar obligatoriamente la atención. En contraste —usted ha explicado por qué, pero yo le daré mi opinión—, se ha producido una disminución de las investigaciones de oficio, que se reducen en un 27%. Ha explicado por qué, y lo entiendo; pero creo que es muy importante que la institución mantenga un especial celo en las investigaciones de oficio. No todo lo que puede ser perjudicial para los ciudadanos llega a través de los propios ciudadanos, y la institución tiene que hacer ahí un esfuerzo especial. Luego volveré a hablar de este tema.

También vemos en algunas tablas grandes discrepancias entre el 2011 y el 2012 en las quejas recibidas de los comisionados parlamentarios autonómicos; un nombre curioso, me ha llamado la atención. En el caso de la comunidad valenciana, por ejemplo, que pasa de

825 en 2011 a 241 en 2012, se deberá, probablemente, a una razón concreta, a un accidente concreto que ocurrió en ese momento. Por lo tanto, si puede ser, nos gustaría que en el futuro nos aclarara en el mismo informe por qué se producen estos desvíos tan escandalosos en algunos casos; que son excepcionales, pero que están ahí. Porque puede ser que tenga que ver también con lo que el senador Iglesias muy hábilmente ha llamado austericidio. En este caso, ha habido varios intentos, también lo hubo en la Comunidad Foral de Navarra, aunque, gracias a Dios, no salió; ya digo que puede que sea por las mismas razones. Lo mismo ocurre en el caso de los recursos que presentan ante el Constitucional esos comisionados autonómicos.

En cuanto a las quejas individuales admitidas, vemos que la inmensa mayoría, el 56%, corresponden a quejas sobre la Administración General del Estado. Y, de todas las que se han considerado, de las que han concluido, el 38% han dado como resultado que la Administración General del Estado ha tenido una actuación correcta. A mí me llama la atención que sobre la Administración local, en los casos concluidos, la declaración de actuación correcta asciende al 49%. Quiero hacerlo constar, porque muchas veces se pone en duda la capacidad y la calidad de la Administración local, pero estamos viendo que la Administración local tiene una cantidad de actuaciones correctas muy superior incluso a las de la Administración General del Estado. Entre las quejas colectivas, la que se lleva la palma es la Administración General del Estado, creo que por la situación del país, que ya hemos comentado. Y, en cuanto a las actuaciones de oficio, la administración a la que más investigaciones de oficio se le han hecho es la Administración autonómica; en número: un 39% del total de las que se han hecho; a la Administración central un 28% y a la local un 19%. Casualmente, la Administración autonómica ha tenido solamente el 17% de las quejas individuales y, en cambio, un 38% de las investigaciones de oficio. Es algo que seguro que tiene su explicación, pero me sorprende; me sorprende que la administración que más quejas individuales tiene no sea la que más investigaciones de oficio tiene. Para mí, esto es algo, cuando menos, curioso. Estoy seguro de que habrá alguna razón, y me gustaría conocerla. Ya me la explicará cuando tengamos oportunidad.

Tengo que darles la enhorabuena por la reducción de las administraciones no colaboradoras. Pero, sobre todo, tengo que darle la enhorabuena por la consideración que se ha tenido con los municipios de más pequeño tamaño, y agradecerse. Yo, que he sido alcalde de un municipio de 7000 habitantes y el Ararteko me mandó en agosto una requisitoria para pedirme un informe urbanístico con todos los planos, sé lo que se pasa en esos momentos. Al final, muchas veces, no se trata de la intención de no atender, sino de un problema de no poder hacerlo.

En cuanto al contenido del informe, podríamos decir muchas cosas, pero nos quedamos con el análisis de las quejas individuales y colectivas que son, en realidad, un reflejo bastante claro de la situación que está viviendo el Estado cuando en cuanto a dependencia, a sanidad, a violencia de género, a productos financieros trampa y a todo esto que usted nos ha comentado aquí, en lo que el senador Iglesias ha hecho ya hincapié.

Por mi parte, hablaré de alguno de los informes, como ya he hecho alguna otra vez. En concreto, del informe sobre el estatuto de las víctimas, sobre el cual ya planteamos algunas dudas, no en la presentación de este informe en comisión, sino cuando se presentó el informe del 2011 y estos otros dos informes en la comisión. Hay algunos aspectos procesales y peni-

tenciarios que deberían ser, no sé si replanteados pero sí matizados, aun estando absolutamente de acuerdo en lo que usted ha dicho sobre las víctimas. Las víctimas deben ser respetadas y protegidas, y hay que darles todo el cariño del mundo, pero también tenemos que cumplir la ley. Yo creo que esto es importante. Los puntos 9 y 13 dicen que las víctimas han de ser informadas puntualmente de cuáles son los aspectos procesales de su caso y, en el caso de las personas que hayan sido condenadas por los hechos de los que son víctimas, han de serlo puntualmente. Eso no quiere decir, como se plantea en el punto 9, que deban ser oídas con carácter previo a la adopción por parte de la Administración penitenciaria de cualquier medida relativa a la clasificación del autor del delito; esto es muy matizable y podría chocar con otro tipo de derechos. Y, por supuesto, creo que no debería figurar en este informe esa alusión al derecho de voto múltiple; considero que, cuando menos, debería ser replanteada.

En cuanto a los informes que nos ha presentado sobre las viviendas protegidas vacías, le deseo muchísima suerte, porque esto conlleva muchísimo trabajo y me gustaría que llegara a buen puerto. Hay muchos más matices de los que aparecen en el informe, y se lo digo como exalcalde de un municipio periférico y, además, con calidad turística, en el que hay muchas viviendas protegidas que se están convirtiendo en viviendas de veraneo; otro problema que hay que analizar: no están vacías, pero no están llenas. Me parece un tema esencial, y en el País Vasco se ha avanzado mucho en esto, aunque todavía hemos de hacerlo mucho más, porque existen este tipo de matices y de cuestiones que conviene aclarar y atajar.

En cuanto a los productos financieros tóxicos y a los deudores hipotecarios, coincido con el senador Iglesias en casi todo lo que ha dicho, por no decir en todo. Evidentemente, este es un problema de falta de control, y creo que el Defensor del Pueblo tiene que tener claro cuáles deben ser los controles que hay que establecer de forma rígida para que esto no vuelva a suceder. Evidentemente, hay que solucionar el problema, pero lo que tenemos que evitar es que vuelva a suceder, tanto en tiempos de bonanza como en tiempos de no bonanza. Lo mismo cabe decir de los deudores hipotecarios. Usted ha hablado de la figura del juez en todo el proceso de resolución de los problemas hipotecarios, y creo que es una parte esencial, porque no todos los casos son iguales; todos son diferentes. Por tanto, el tratamiento y las soluciones tendrán que ser diferentes y muy matizadas. Y eso hay que dejarlo en manos de alguien que pueda hacerlo, en mi opinión un juez.

Finalmente, me voy a referir rápidamente al mecanismo nacional de prevención de la tortura. Quizás este no sea un tema que corresponda al Defensor del Pueblo, sino más bien a las Cortes Generales. En cuanto al mecanismo de prevención de la tortura, el Defensor del Pueblo se limita ahora al control de lo que sucede en las cárceles. Creo que en este caso hemos de ser un poco más ambiciosos y empezar a plantearnos que la evitación y la eliminación de la tortura comienza en el momento que alguien es detenido, que es presunto, y sigue después, si es condenado e ingresa en la cárcel; si no, lo dejamos un poco al albur de alguien. En una sociedad como la nuestra, en la que no hay cabida ya para muchas cosas, tampoco debe haber cabida para la tortura.

Vuelvo a felicitarla y le doy las gracias por habernos traído este informe cuando tocaba.

Nada más, señor presidente; muchas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, senador Cazalis.

Por el Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya, tiene la palabra el senador Boya.

El señor **BOYA ALÓS**: *Gràcies, senyor president.*

Intervengo para valorar también este informe del 2012 que ante esta Cámara hoy ha presentado la defensora del pueblo a quien quiero saludar junto a todo su equipo y darle la bienvenida al Senado en nombre de mi grupo.

De la misma forma que ha hecho el senador Cazalis, voy a intentar no consumir mi tiempo y, por tanto, centrarme en algunos aspectos que me parecen importantes del informe, sobre todo algunos aspectos de fondo, porque realmente creo que el informe que hoy nos ha presentado nos sitúa de nuevo ante una auténtica auditoría social de lo que está sucediendo en nuestro país.

No es necesario entrar precisamente en el detalle de las cifras, en la valoración exacta de todos los números que acumula el informe para concluir que vivimos una situación realmente grave, seguramente una de las peores de las que durante décadas ha podido vivir este país; una situación crítica que se manifiesta, día tras día, en las mareas de indignación que están llenando las calles de nuestras ciudades y de nuestros pueblos. Por tanto, yo voy a hacer, como le decía, una reflexión de fondo sobre la cuestión para intentar situar básicamente una idea en el relato de mi intervención.

Es cierto que en este país hoy hay mucha gente que siente que se le ha robado su futuro con la estafa de las preferentes. Mucha gente que ve cómo su modesto bienestar, aquel que había labrado con duro trabajo durante toda su vida, se ha derrumbado para convertirse en una pesadilla en la que muchos han de vivir con una escasa pensión que no da para alimentar a sus hijos y a sus nietos. Personas que son lanzadas de sus hogares y que han de acostumbrarse precisamente a vivir sin su casa, sin sus enseres personales. Gente que ve cómo se cierra su centro de salud o cómo deja de tener cobertura de asistencia médica o, lo que es lo mismo, de tener derecho a la salud. Personas que hoy saben que el mañana será peor que el hoy porque sus hijos no podrán ir a la universidad por el aumento de las tasas, de las matrículas. O personas que hoy se ven indefensas ante una justicia que mide su vara a través de tasas.

Yo en este punto quiero hacer una mención a su informe. Son absolutamente loables tanto el informe como las acciones de la defensora del pueblo en esta cuestión. Otra cosa sería —se ha comentado ya— la oportunidad de la ley y los contenidos de la ley, pero en este caso su acción es loable y tenemos que saludarla.

Hoy, defensora, vivimos en un estado de desesperanza, y es así; es la única calificación que podemos darle a la situación que hoy vive nuestro país. De hecho, así lo creen más del 60% de los ciudadanos que consideran que el futuro será peor que el presente. Y éste es ciertamente nuestro triste hoy, un hoy que recogen sus cifras y un hoy que nosotros —y lo digo con toda la modestia— hemos de saber interpretar con absoluta sensibilidad, con mucho rigor y sobre todo con mucha solidaridad.

Lo cierto es que no sé cómo debemos afrontar las cifras que construyen esta pirámide de desigualdad, de pobreza, de sufrimiento. Tampoco sé de qué forma hemos de responder como país, como sociedad a todo este desequilibrio. Es cierto que debemos hacerlo con indignación, no nos queda otra alternativa que indignarnos, pero también lo es que la indignación no es suficiente. Y es cierto que hoy por hoy hemos de tener conciencia de que se están rompiendo las bases sobre las que habíamos asentado nuestra convivencia como sociedad.

Yo ciertamente me lo pregunto y se lo pregunto a ustedes, ¿cómo vamos a ser capaces de dar respuesta a la pobreza que está acumulando este país? ¿Cómo vamos a parar las cifras aberrantes del paro que está generando esta pobreza? ¿Qué vamos a explicar a los más de 2,5 millones de niños que hoy están viviendo en la pobreza? ¿A las 300 000 familias que no tienen ningún tipo de ayuda? ¿A los que tienen que escoger entre comer o medicarse, porque esta es una realidad hoy de nuestra sociedad? ¿O a los que no comen o solo comen gracias a los bancos de alimentos o a los comedores sociales? ¿O a todos aquellos que hoy están sin casa? Después me referiré a su informe y a cómo lo ha planteado.

Todas estas son las voces que están tras los 280 000 expedientes que ustedes han tramitado y, como ha dicho usted al comienzo de su intervención, el aumento de las quejas entre 2011 y 2012 demuestra que esta situación va a peor. Esta es la interpelación que hoy se debe hacer esta Cámara ante su informe; para eso tiene que servir su informe, para interpelarnos sobre qué vamos a hacer ante esta situación. Y lo digo con toda la contundencia de la que soy capaz porque creo que ninguno de los senadores de esta Cámara ni de los responsables políticos, ninguna de las personas que tenemos una representación pública podemos quedarnos impasibles ante estas cifras ni ante lo que representa esta crisis en cualquiera de las tres facetas que la definen: la crisis política, la crisis económica y la crisis social. Es cierto que esto empezó siendo una crisis económica, y es cierto que después se ha convertido en una crisis social de un calado enorme, pero también es cierto que la crisis política se debe a que nosotros, aquellos que tenemos la responsabilidad política, no hemos sido capaces de darle una respuesta válida, una respuesta que haya podido ser interpretada con claridad por los ciudadanos.

Señoras y señores senadores, lo digo con toda la modestia, creo que los grupos parlamentarios de esta Cámara, los grupos políticos que en este país tenemos una representación pública, el Gobierno, todos aquellos que representamos hoy la oposición a este Gobierno, aquellos que estamos en las instituciones de este país, hoy, y a tenor de los informes de la defensora —y esta es la idea que quería transmitirles en mi intervención— deberíamos ser capaces de proponernos un compromiso político con el bienestar de las personas. Esa es una de las cuestiones más importantes que deben interpelarnos a las personas que nos dedicamos a la política, y, por tanto, esta debería ser, en definitiva, una lucha contra la pobreza.

Este ha de ser uno de los ejes fundamentales de nuestro trabajo. Es cierto que hay otros, y muy importantes: la recuperación de la economía o el funcionamiento de nuestros servicios públicos. Pero en este país hoy el problema de la justicia social debe interpelarnos a todos y para ello debemos dedicarle toda nuestra atención; sencillamente nuestra sociedad hoy es menos justa de lo que lo era ayer, y ayer ya no era una sociedad justa. Por tanto, tenemos un grave problema si no somos capaces en nuestra sociedad de atender adecuadamente a las necesidades de las personas.

España supera en la actualidad los 12 millones de pobres, que pueden acabar siendo 18 de aquí a pocos años si no somos capaces de rectificar. La cifra de la pobreza infantil es más que evidente; la cifra de la violencia de género —no lo hemos mencionado, su informe sí lo hace— ha aumentado de una forma clara; la incapacidad de cumplir con la Ley de la dependencia también está al orden del día. Son cifras que ponen en evidencia nuestra política social, y la respuesta es evidente: nuestras políticas sociales son extremadamente débiles, nuestro gasto en políticas sociales no alcanza al 60% de la media europea, pero es que, además, en este momento hemos recortado un 40% de esas políticas sociales. Y si tenemos en cuenta que la demanda ha aumentado un 20%, es fácil imaginar que esta situación se deduce evidentemente de una falta de recursos para esas políticas sociales. Pero es que, además, y ya lo dije en la presentación del anterior informe, señora defensora —y creo que respecto de esta cuestión ustedes también deberían interpelarse y tal vez plantearse alguna acción—, el dinero que gastamos en políticas sociales es muy poco eficiente; es decir, mientras que en el resto de Europa los recursos destinados a políticas sociales tienen un impacto de un 9%, aquí lo tienen de un 3,3%. Creo, pues, que hoy tenemos —y lo digo con tristeza— una situación que nos coloca a la cabeza de Europa en cuanto a desigualdad social y a la cola de Europa en cuanto a inversión en servicios públicos para luchar contra esta pobreza y contra la exclusión social. Y estas son las dos constantes que rigen nuestra capacidad de respuesta ante estos problemas.

Pero no tengo intención de hacer un discurso victimista, sino que se trata de ver y de entender que no estamos redistribuyendo bien nuestra riqueza ni tampoco lo estamos haciendo con las cargas de la crisis. Creo que esta es la cuestión de fondo que esconde su informe, y en este caso hay que hablar de justicia social, hay que hablar de justicia fiscal. Ustedes saben muy bien —y no me voy a alargar en esta cuestión— que es cierto que en este país estamos en este momento escasos de recursos, pero también lo es que el fraude fiscal de este país equivale prácticamente al coste de nuestra sanidad; es decir, estamos hablando prácticamente de 88 000 millones de euros de fraude y creo que el coste de nuestra sanidad está alrededor de los 90 000 millones. Y estamos hablando también de que hay algunas entidades que prácticamente no pagan impuestos y que son entidades especulativas. Estamos hablando de las Sicav y estamos hablando de aquello que no recaudamos en las transacciones internacionales.

No me voy a alargar, porque es cierto que esta es una cuestión compleja que se escapa de este informe, pero lo que sí le quiero decir, y ya lo hizo hace muchos siglos Confucio, es que donde hay justicia no hay pobreza, y por tanto, en este país la pobreza demuestra que no hay justicia. Y esta me parece que es una cuestión muy clara y que en este momento delata su informe.

Voy a hacer un repaso muy rápido sobre el tema de las entidades bancarias. Estoy absolutamente de acuerdo con lo dicho por los senadores Iglesias y Cazalis. Creo que la percepción de usura y abuso que ha habido en esta cuestión efectivamente ha dañado a los pequeños ahorradores y a las personas que han confiado en sus entidades bancarias, pero sobre todo ha dañado nuestra moral colectiva sobre entidades y sobre una organización de nuestra sociedad que creíamos era seria y ha resultado que no lo es.

En cuanto al tema de la vivienda, su informe me parece muy oportuno. Ya se lo dije el otro día en comisión. Considero que no es ético ni moral que este país tenga viviendas vacías

cuando hay personas en la calle, y que las administraciones no sean capaces de dar respuesta a esta situación. Y quiero felicitar desde aquí a la Junta de Andalucía por las medidas que acaba de tomar respecto a la vivienda. **(Aplausos.)** Quiero felicitarla con voz alta y clara porque alguna cosa había que empezar a hacer al respecto, y efectivamente hay que expropiar viviendas y hay que multar a aquellos que las tienen vacías y cerradas mientras haya gente en las calles.

Por último, quiero decirle, porque se me acaba el tiempo, que sabe que tiene usted a mi grupo parlamentario, y creo que a todos los senadores de esta Cámara, a su disposición en este trabajo. Vuelvo a repetir que en este momento que está viviendo España considero que usted y el resto de los defensores de las comunidades autónomas tienen un trabajo muy importante por delante, que debemos arroparles desde aquí, pero sobre todo, y tras la lectura de sus informes, hemos de ser capaces de que la política dé respuesta a los problemas de nuestra sociedad. Y para eso se necesita valor, y sobre todo, tener un profundo sentido de la justicia.

Gracias, señor presidente. Gracias, señoras y señores senadores. **(Aplausos.)**

El señor **PRESIDENTE**: Gracias, senador Boya.

Por el Grupo Parlamentario Convergència i Unió, tiene la palabra el senador Bagué.

El señor **BAGUÉ ROURA**: Gracias, señor presidente.

Informe Defensor del Pueblo 2012. Un saludo en primer lugar a la defensora, a sus adjuntos y a todo su equipo, que nos honran hoy con su presencia en el palco de invitados.

Como ya señalamos en la sesión de la Comisión Mixta Congreso de los Diputados-Senado, es pertinente destacar que felicitamos a la defensora del pueblo por las medidas de transparencia adoptadas últimamente y que se han incorporado básicamente por medios telemáticos y sistemas a través de página web. Es un paso en la dirección correcta y hay que destacarlo.

También parece adecuado por la prudencia en el uso del recurso de inconstitucionalidad a pesar del incremento en el número de peticiones y solicitudes en ese sentido, previsible a nuestro entender como reflejo de la situación compleja de crisis económica. La mesura y la contención deben guiar las actuaciones de la defensoría del pueblo.

En su primera comparecencia en esta Cámara mi grupo parlamentario ya expresó con claridad la necesidad, imprescindible según nuestro criterio, de máxima independencia y ecuanimidad. La figura del Defensor del Pueblo debe estar libre de prejuicios ideológicos, debe ser, a nuestro entender, una figura ecuánime y que tenga la mesura y la ponderación como norte, especialmente en aquellas cuestiones que afecten a los fundamentos de la arquitectura institucional del Estado.

Entrando en materia, entrando en el informe de 2012, no nos parece razonable —y creo que usted misma así lo recogió en la comisión mixta— que en el informe del Defensor del Pueblo se dediquen páginas y más páginas a un tema menor, como por ejemplo que en las

señales de tráfico en Barcelona figurase algún texto en catalán y, por lo tanto, fuese incomprendible para el resto de los españoles. Si una característica tienen las señales de tráfico es que palabras hay pocas, los textos escritos son mínimos. Usted misma en la respuesta a la intervención de mi grupo parlamentario reconoció que posiblemente se había producido un exceso de celo —creo que dijo— al respecto.

A eso nos referimos exactamente cuando hablamos de buscar una institución libre de prejuicios —prejuicio en el sentido más literal y etimológico—. Por cierto, centrados ahora mismo en el tema lingüístico, tenemos unos datos recientes que desmienten todas esas patrañas y falsedades que se publican tan a menudo, sobre todo en Madrid, sobre una pretendida discriminación que sufren los castellanohablantes en Cataluña. Nada más lejos de la realidad. Todo un tipo de prensa que se apunta a denunciar día sí y día también una falsa discriminación a los castellanohablantes; incluso una conspicua senadora en campaña electoral llegó a publicitar la petición de escolarización en castellano de su hijo. Mucha tinta empleada en denunciar a los pérfidos nacionalistas que obligan a las indefensas criaturas a aprender catalán y castellano —bueno, esta última palabra, castellano, se les olvida, no lo cuentan—. En campaña electoral, pugna abierta entre el Partido Popular catalán y Ciudadanos para ver quién defiende mejor a los castellanohablantes en Cataluña. A nuestro entender, todo muy poco edificante. Intentos evidentes de romper la cohesión social en Cataluña.

Pues bien, después de tanta energía dedicada a la causa de proteger a los pobres niños en edad escolar de un sistema escolar integrador, que quiere buscar el conocimiento de tres lenguas —catalán, castellano e inglés— y que no quiere segregar ni separar ni discriminar a la población infantil por su origen o por su lengua materna, disponemos ya de los últimos datos. Sobre 748 000 inscripciones escolares en Cataluña, en una población de 7,5 millones de habitantes, se han producido 17 peticiones de enseñanza solo en castellano; no 17 000, ni 1700, ni 170, sino 17. Representa exactamente el 0,00227% de la población escolar. Nunca tantos esfuerzos habían servido para tan poca cosecha. Nosotros también nos podríamos preguntar por los derechos de los 748 000 escolares, porque ¿dónde quedan los derechos de los demás? Pero el daño de imagen que se ha instalado en la opinión pública ya está hecho. La imagen de discriminación —falsa, constatado con datos reales— que han creado con persistencia muchos medios informativos hace que quede tocada la imagen de Cataluña, al menos ante una buena parte de la opinión pública española. ¿Algún medio de comunicación va a publicar con suficiente amplitud estos datos que estoy dando? Tristemente no va a ocurrir, estamos seguros de que no va a ocurrir; ojalá ocurriese. No permita que estas intoxicaciones ambientales e ideológicas contaminen el buen hacer de su institución. Otra cosa son los intereses espurios de unos u otros; intentar sacar réditos electorales a costa de dividir y romper la cohesión social en Cataluña creemos que no es presentable ni razonable.

Cambio de tercio. Desahucios. En el barrio de El Carmel, en Barcelona, este fin de semana una madre ha matado a sus dos hijos ante la inminencia de un desahucio. Es el enésimo caso, y día sí, día también, vamos recibiendo informaciones en este sentido. El día 24 de este mes tenía la orden de desahucio de su vivienda. Un drama total; una situación dramática absolutamente desorbitada, desmandada.

Valoramos muy positivamente las recomendaciones que la defensoría del pueblo tiene y ha ejercido en su informe con la finalidad de paliar en la medida de lo posible los efectos de

los desahucios. Mi grupo parlamentario ha reclamado una legislación que dé garantías jurídicas a los afectados. Nos ha gustado mucho y coincidimos absolutamente con el contenido de su informe en relación con esa problemática. Lo realmente importante es la conservación de la vivienda, en las condiciones que sean, no tanto la dación en pago. Como usted muy bien señalaba hace un momento, la dación en pago puede resolver el problema financiero familiar, pero en ningún caso resuelve el objetivo que tenemos que buscar entre todos, que es la conservación de la vivienda, el uso de la vivienda, que no queden en la calle. Nosotros no tenemos nada en contra de la dación en pago, pero creemos que es necesario buscar otro tipo de garantías jurídicas. Por ejemplo, proponemos la Ley concursal y su aplicación a las familias con problemas. ¿Por qué una empresa va a tener más derechos que un particular? Una empresa puede acogerse a la Ley concursal. ¿Por qué no puede hacerlo una familia? Como mínimo, se resolvería con un cierto orden una situación dramática, como vemos, día sí, día también.

Hay cálculos en el sentido de que en un 60% en que existe algún tipo de mediación se llega a un acuerdo. Creemos que ello es una muy buena medida y, por lo tanto, suscribimos y compartimos plenamente los criterios que ha expuesto la defensora.

Existe un poco conocido tipo de contrato llamado de anticresis —no anticrisis, anticresis—, que es un contrato pensado para los casos de imposibilidad de ejecución de un contrato inicial. Se aplica con posterioridad, pero se trata, como les digo, de un contrato pensado para un tipo muy específico de situación. Nosotros entendemos que es una buena herramienta. El objetivo que debemos perseguir en el duro contexto de crisis es el de buscar que la gente pueda conservar su vivienda, y eso es realmente lo esencial.

Violencia de género. Es una problemática gravísima sobre la que mi grupo tiene una gran preocupación. Las cifras son realmente escalofrantes. Es un asunto sobre el que la defensora del pueblo se pronuncia y trata extensamente, y nos felicitamos por ello. No obstante, pedimos que las recomendaciones de la defensoría del pueblo sobre las propuestas a emprender por las distintas administraciones sean tratadas con mayor énfasis. Hay que ser muy beligerante y proactivo ante un drama como este. Honestamente le reconocemos también la atención y la extensión con que ha analizado la problemática. A nuestro criterio, debemos crear protocolos que permitan la detección precoz de la violencia de género, incorporando medidas de impulso del diagnóstico precoz y asistencia y rehabilitación de las mujeres maltratadas.

Seguridad y justicia. Nos preocupan mucho las demoras judiciales y los procesos de colapso en los registros. Es una característica crónica de la justicia española, que también afecta de manera grave a su imagen como sociedad moderna, eficaz y abierta. Económicamente todo ello tiene su repercusión e impacto. La justicia, en este caso con exceso de demora, deja de ser justicia. Con frecuencia se argumenta que la justicia española es muy garantista, igualando el hecho de que exista garantismo con una lentitud excesiva en los procesos judiciales. Pero la realidad se impone. Nos guste o no, nuestra obligación es responder a las realidades. A menudo, debido al tiempo transcurrido, las circunstancias y la realidad han ultrapasado la situación. Buena parte de la extendida preocupación social que existe entre la población acerca de la corrupción, por ejemplo, se solucionaría con una justicia que se impartiese con mayor rapidez. Hay casos en los que la rapidez ya de por sí sola resolvería la problemática.

Tasas judiciales. No estamos en desacuerdo, filosóficamente, con el hecho de que quien use un bien pague una parte de ese servicio. Tiene más sentido que lo pague, al menos en parte, aquel que lo utiliza y no de forma general el conjunto de los ciudadanos. En CiU aceptamos el concepto, pero llevado a cierto extremo, como en el caso de las tasas judiciales, nos dirigimos a una pérdida de la tutela legal efectiva. En eso, lógicamente, no podemos estar más en desacuerdo. Una cosa es un cierto copago de los servicios y otra muy distinta que esto suponga la pérdida de un derecho fundamental. Honestamente, como mínimo es discutible y creemos que la renuncia a la presentación del recurso de inconstitucionalidad es muy benévola con el Gobierno, toda vez que el Real Decreto 3/2013 solo contempla parcialmente dos de las múltiples recomendaciones que emitió la defensora del pueblo. Una vez más el Estado invade terreno a las autonomías que tienen competencia en la llamada administración de la Administración de Justicia. Existen cálculos sobre el coste de la Administración de Justicia en Cataluña: 20% a cuenta del Estado; 80% a cargo del Govern de la Generalitat. (El señor vicepresidente, Lucas Giménez, ocupa la Presidencia.)

Quería hablar también de los centros de internamiento de extranjeros. Desde la legitimidad que da al grupo de Convergència i Unió el hecho de no habernos apuntado nunca al lema o al eslogan *Papeles para todos*, creemos que de ninguna manera estos centros pueden convertirse en semiprisiones o centros de internamiento donde otros derechos sean conculcados. Es necesario con urgencia que se produzca un rápido ordenamiento normativo.

Concluyo ya, señor presidente, agradeciendo el tono y la actitud de la nueva defensora del pueblo y su equipo en estos meses que lleva ocupando el cargo.

Gracias, señor presidente.

El señor **VICEPRESIDENTE** (Lucas Giménez): Gracias, señoría.

Por el Grupo Parlamentario Socialista, tiene la palabra el senador señor Burgos.

El señor **BURGOS GARCÍA**: Gracias, señor presidente.

Señora defensora y adjuntos, señorías: Y, sin embargo, se mueve. Sí, señorías, la realidad se impone más allá de la máscara de las palabras. Como los más elementales principios que la física nos ha enseñado, toda acción tiene una reacción, todo efecto tiene una causa y, por tanto, todo recorte económico y presupuestario genera una merma de derechos básicos y, a mayores recortes, mayor vulneración de los derechos ciudadanos. Cuando el tajo es más profundo, mayor es la herida, mayor es la trascendencia del derecho vulnerado hasta llegar a los más básicos. La mezcla explosiva de recortes presupuestarios con recortes de derechos y la puesta en venta de muchos servicios públicos en sus distintas versiones —tasas, copago y demás— hará que la institución del Defensor del Pueblo incremente su actividad, porque la tozuda política maximalista y sin sentido de este Gobierno, de austeridad y reducción del déficit público a ultranza, a golpe de real decreto, no hace presagiar sino un galopante e incontestable deterioro de los servicios públicos con la consiguiente presión sobre los ciudadanos.

Lo dijimos hace unos meses desde esta misma tribuna en relación con el informe del Defensor del Pueblo correspondiente al año 2011 y, desgraciadamente, y con creces, lo tenemos

que confirmar para el informe de 2012 que nos ocupa. Y es que, efectivamente, durante el año 2012 las quejas colectivas o agrupadas, que se refieren en su mayoría a disfunciones de servicios públicos, han aumentado en un 170%, y las solicitudes de recursos al Constitucional, es decir, aquellas que tienen que ver con la pérdida de derechos fundamentales de los ciudadanos, un 11 137,45% en tan solo un año; una cifra sin precedentes en la historia del Defensor del Pueblo.

Y es aquí donde, señorías, encontramos la gran diferencia entre el informe de 2011 y el de 2012. El incremento brutal de la demanda al Defensor del Pueblo en defensa de los derechos fundamentales de los ciudadanos por la vulneración de derechos laborales, derechos económicos, el derecho a la educación, a la salud o a la tutela judicial efectiva, perpetrada por normas de este Gobierno dirigidas a atacar en esencia estos derechos, condenando a la desprotección absoluta a colectivos altamente vulnerables. Las cifras vuelven a cantar. De los 35 reales decretos de este Gobierno, a real decreto cada dos semanas, 29 han sido recurridos ante el Constitucional y otros tantos, a la institución que usted representa.

Sería imposible detallar en el tiempo de esta intervención todas las cuestiones que nos preocupan del informe, pero sí quisiera detenerme en un tema que evidencia, de modo ejemplar, esta desprotección absoluta en la que se encuentran algunos ciudadanos, y respecto a la que ya me referí en relación con el informe del año pasado, y que no es otra que la gravísima situación de multitud de pequeños ahorradores atrapados en las redes de las participaciones preferentes y de la deuda subordinada tendida sobre la desinformación por bancos y cajas: Anciano de 81 años, aquejado de Alzheimer, y esposa de 80 años sin formación, test de idoneidad para definir el perfil de riesgo del inversor con resultado negativo; es decir, el matrimonio no era un inversor de riesgo. A pesar de ello, Caixa Laietana, ahora parte de Bankia, les vendió participaciones preferentes en 2011. Con estas bases sobre la mesa, es fácil comprender que la juez de Mataró que ha llevado este caso fallara el pasado mes de marzo a favor de los demandantes y condenara a Bankia a devolverles el dinero, además de pagar las costas judiciales.

Abusos tan flagrantes no son extraños en el proceso de comercialización de las preferentes en España; y es que cabe recordar que la estafa de las preferentes comienza en el momento mismo de su creación, porque no es ni era un producto preferente. Y el calificativo de estafa no solo lo utilizo yo, el Fiscal General del Estado, el señor Torres-Dulce, ha señalado que, habida cuenta de las circunstancias personales de quien contrató preferentes y otros productos bancarios similares, podría haberse incurrido en un engaño y, por tanto, en un delito de estafa.

En efecto, desde 1997, los grandes bancos, primero, y, después, las cajas más importantes comienzan a colocar preferentes —ojo: 1997—, presionando y manipulando a sus propios empleados, incluso a sus mejores clientes, garantizándoles que era un producto seguro y rentable, que lo podrían rescatar cuando quisieran, aunque sin advertirles —claro— que para poder venderlo tendría que haber un comprador de la propia entidad. Mientras tanto, el Banco de España y la CNMV advertían de que era un producto censurable y, por tanto, peligroso y complejo, hasta el punto de que durante los años 2007, 2008 y 2009, cuando ya se sabía claramente que nos encontrábamos frente a un producto sin retorno, cajas como las de Ávila y Segovia procedían a su comercialización.

El problema explota cuando se dan órdenes de venta y nadie las compra. Sin querer entrar en el análisis pormenorizado del drama por todos conocido, pues se halla presente

diariamente en todos los medios de comunicación, además del engaño inicial, los clientes de las siete cajas que hoy integran Bankia, a saber, Caja Madrid, en preferentes —ojo al dato—, Caja de Ávila, Caja Segovia, Caja Rioja, Caja Canarias, Bancaja y Caja Laietana, sufrieron la agravante de verse presionados para convertir las preferentes en acciones de Bankia, es decir, seis cajas de siete.

La pasada semana el señor Rajoy, a preguntas sobre las preferentes, utilizó la contestación de manual del Partido Popular: es cosa de la herencia. Y no es verdad, señores del PP. Como está demostrado, comienzan en 1997 con el BBVA, le sigue en 1998 el Santander y termina imitando Caja Madrid en 1999, fechas todas ellas coincidentes con los Gobiernos del señor Aznar.

Pero yendo a las soluciones, el Grupo Socialista, dando muestras de su mayor voluntad de colaboración para la solución de este drama, le tendió la mano al Gobierno para apostar por un arbitraje real, no por una mera operación de maquillaje como la que supone el arbitraje que el Gobierno ha puesto sobre la mesa, no por un arbitraje que tan solo afectará aproximadamente al 3% de los tenedores de preferentes y, desde luego, no por un arbitraje como el que la Comisión Rectora del FROB ha aprobado con relación a Bankia, que es insuficiente y presenta graves deficiencias. En él lo que subyace no es la defensa de los intereses de los atrapados por las preferentes, sino un intento de evitar que las entidades emisoras de estos títulos tengan que enfrentarse a los jueces, cada vez más concienciados con los abusos, y también ahorrarse las costas de juicios que saben que tienen perdidos de antemano.

Y es que, en efecto, el real decreto aprobado el pasado 22 de marzo confirma que el Gobierno ha abandonado a estos ahorradores, en su mayoría engañados, pues ni se ajusta a lo que en su día anunció el Gobierno prometiendo medidas que garantizaran a los afectados la recuperación de buena parte de lo invertido, ni a las recomendaciones de la defensora del pueblo, ya que el texto aprobado aplica el canje y la quita a la totalidad de los titulares, sin tener en cuenta quién ha podido ser engañado y quién no, además de aplicar unos recortes desorbitados, que oscilan entre el 38 y el 61% de pérdidas, que abocan a la imposible recuperación de lo invertido por los ahorradores, que en el caso de inversores de Bankia, entre los que se encuentran las antiguas cajas de Ávila y Segovia, lo perderán prácticamente todo, en tanto el precio de sus acciones ha quedado fijado en un céntimo.

Por ello, los socialistas apostamos por un mecanismo de solución paralela para quienes fueron estafados en sus inversiones, por el que el Gobierno obligue a entidades como Bankia a devolver el total de las preferentes a todos los clientes minoristas. Y para ello defendemos: la realización de una auditoría de todos los titulares que debería ser dirigida por la Comisión Nacional del Mercado de Valores; tras localizar a los engañados, el establecimiento de una ecuación de canje que permita devolver sus ahorros a los estafados en un plazo máximo de tres años; la incorporación al proceso, con carácter imprescindible, de las entidades que constituyen Bankia, protagonista de la mayor estafa bancaria española, así como la financiación de los reintegros de ahorros con cargo a los fondos públicos, incluso si ello requiere la emisión de deuda pública.

Señora defensora del pueblo, somos conscientes de las actuaciones que ha desarrollado en este campo y de las recomendaciones que ha dirigido al Ministerio de Economía y a la CNMV, para reforzar la protección de los afectados y para la puesta en marcha de un mecanismo de reclamación extrajudicial efectivo al respecto.

Sin embargo, tras la decisión del Gobierno también somos conscientes de que en esencia sus recomendaciones han sido ignoradas. Por ello, esperamos que, en su condición de alta comisionada para la defensa de los derechos fundamentales de los ciudadanos, no ceje en el cumplimiento de ese que debe ser el norte de su actuación; en este caso, en relación con los cientos de miles de ahorradores de buena fe abandonados ya definitivamente por el Gobierno a su suerte.

En una coyuntura de crisis económica, pero también de crisis ética, institucional y política, donde los derechos de los ciudadanos están siendo vulnerados más que nunca, la institución que representa ha de hacer valer su independencia, su prestigio y su rigor en este tsunami económico e ideológico de insospechadas consecuencias, dispuesto a llevarse todo lo que hasta ahora considerábamos certezas básicas e inamovibles y derechos inquebrantables. La democracia, más que nunca, precisa de instituciones sólidas y comprometidas con esta cruda realidad social, a la que cada día se enfrentan más ciudadanos.

En esta batalla de auténtica resistencia frente a la desolación totalitarista de los mercados y sus intereses arribistas, más que nunca no sobra nadie y mucho menos la institución que usted representa. Ayudar al que lo necesita no solo es parte del deber, es una parte importante de la felicidad. No se inhiba ahora en ese empeño porque luego puede que ya sea tarde.

En el cumplimiento valiente, comprometido y sensible de sus funciones en defensa de quienes demandan su actuación, sabe que contará con el apoyo del Grupo Socialista.

Muchas gracias. (Aplausos.)

El señor **VICEPRESIDENTE** (Lucas Giménez): Gracias, señoría.

Por el Grupo Parlamentario Popular en el Senado, tiene la palabra la senadora Torme.

La señora **TORME PARDO**: Señor presidente, señorías, señora defensora del pueblo, estamos viviendo unos tiempos difíciles, unos tiempos un tanto convulsos en los que nos encontramos con que algunas personas, sin el respaldo de las urnas, pretenden arrogarse la representación de los ciudadanos, coaccionando a quienes sí la ostentan: los legítimos representantes de la soberanía nacional.

Al mismo tiempo, vemos con preocupación cómo hay quienes ponen en cuestión las instituciones democráticas que nos hemos dado los españoles, en lo que yo creo que es una deriva verdaderamente peligrosa.

Por ello, he querido empezar mi intervención resaltando la importancia, el prestigio, la legitimidad y el buen hacer de una institución como es el Defensor del Pueblo, que tiene esa alta misión, esa importante misión en democracia como es la defensa de los derechos fundamentales de los ciudadanos, supervisando para ello la actividad de las administraciones públicas y dando cuenta a las Cortes Generales. Y, precisamente, en ese trámite nos encontramos hoy, en ese dar cuenta a las Cortes Generales, examinando ese informe relativo a toda la gestión que ustedes han realizado a lo largo del año 2012.

A este respecto, lo primero que quiero hacer es destacar el cumplimiento de un compromiso que la señora Becerril precisamente asumió aquí, en esta misma tribuna, hace unos meses. Así, se comprometió a presentar el informe correspondiente al año 2012 en el primer trimestre de este año, de 2013; y, efectivamente, a finales de febrero ya había sido remitido a las Cámaras y, en marzo, tuvimos ocasión de debatirlo de forma pormenorizada en la comisión mixta. Por eso, yo quiero felicitar a la defensora, a sus adjuntos y a todas las personas que integran esa institución, que están muy comprometidas en su trabajo con los ciudadanos, sobre todo con aquellos que peor lo están pasando.

Cumplir los compromisos siempre es muy importante pero, desde luego, en democracia lo es aún más. Además, sirve para acrecentar y afianzar la confianza que los ciudadanos puedan tener en esta institución, para incrementar su prestigio y, sin duda, a ello también contribuye la actuación que está demostrando esa institución; una actuación que se caracteriza por el rigor, por la firmeza, por la independencia e incluso diría todavía más, en algunos casos incluso por la beligerancia ante algunas administraciones públicas que no son colaboradoras o que incluso son entorpecedoras de la actuación de la institución del Defensor del Pueblo. Y aquí quiero destacar esa medida que nos anunció la señora Becerril hace unos meses también en el Senado de dar traslado de esas actuaciones respecto a administraciones entorpecedoras a la propia Fiscalía para que adopte las medidas pertinentes y, desde luego —ya nos lo ha dicho— se ha demostrado muy eficaz, porque esas administraciones han empezado a responder. Pero, además, quiero destacar que todo el trabajo que vienen realizando todas las personas que integran la institución del Defensor del Pueblo es una actuación muy pegada al terreno, muy al día a día de los ciudadanos y a todos los problemas que tienen; se trata de un compromiso muy claro con los ciudadanos que tienen más dificultades. Y eso se comprueba no solo en todos los informes monográficos —en estos últimos informes que hoy nos ha presentado y que ha entregado en esta Cámara esta misma mañana—, sino que también lo comprobamos en esas 548 resoluciones que ustedes han formulado, de las que más del 70% han sido aceptadas, dato que, desde luego, me parece muy relevante. Pero en esos más de 280 000 expedientes tramitados —que se dice pronto—, en esas 371 investigaciones de oficio realizadas por la institución, en el conjunto de distintas recomendaciones que ustedes han planteado —algunas de muchísimo calado y trascendencia—, como esas 16 recomendaciones que se dirigen hacia las víctimas del terrorismo o en relación con deudores hipotecarios y desahucios o respecto a los afectados por las preferentes, a las víctimas de violencia de género o en materias que van desde la sanidad, la educación, los servicios sociales, hacienda, urbanismo, medio ambiente, seguridad ciudadana o justicia, desde luego, ninguna administración ni ningún ámbito competencial escapa a esa labor de supervisión que ustedes realizan en defensa de los derechos de los ciudadanos.

La institución ha demostrado su compromiso firme en atender a las víctimas del terrorismo y salvaguardar sus derechos. En ese sentido, quiero destacar esas 16 recomendaciones que han dirigido al Ministerio de Justicia y que han sido aceptadas por este. Unas de forma inmediata, como la de facilitar a cada víctima información sobre la situación procesal y penitenciaria del procedimiento que les afecta, a través de una página web del ministerio, sin que tengan que personarse en la audiencia; otras de estas recomendaciones han sido aceptadas y se incluirán en el proyecto de ley relativo al estatuto de víctima.

A mi juicio, también tiene particular relevancia esa recomendación que ustedes hacen al Estado de que adopte todas las medidas que sean necesarias para evitar la impunidad de los

delitos del terrorismo, teniendo en cuenta el elevado número de asesinatos en los que todavía no se han depurado responsabilidades. Por tanto, comparto plenamente esas recomendaciones y el carácter prioritario con que desde la institución del Defensor del Pueblo se aborda la atención a las víctimas del terrorismo.

Pasando a otro asunto, como ha destacado hoy la defensora del pueblo en su intervención —así consta en ese informe que hoy nos ha presentado—, las quejas más numerosas, así como la mayoría de las solicitudes de recursos de inconstitucionalidad, se centran en dos asuntos: por una parte, la Ley de tasas judiciales y, por otra, la eliminación de la paga extraordinaria de funcionarios y empleados públicos a través de la Ley de Estabilidad Presupuestaria. Pues bien, esta última cuestión, sin duda, ha sido una de esas medidas muy difíciles que ha tenido que tomar el Gobierno para hacer frente a ese déficit oculto del 9%. No obstante, es una medida coyuntural, y los empleados públicos —a ello se ha comprometido el Gobierno— no renunciarán sine día a esa paga extra, sino que a partir del año 2015 podrán ir recuperándola, aunque ustedes, como han dicho, estarán vigilantes en cómo vaya a ocurrir eso.

Respecto a las tasas judiciales, el papel de esa institución ha sido muy importante. Sus recomendaciones al Ministerio de Justicia se han traducido en una modulación sustancial de esas tasas, y, hoy, usted lo ha vuelto a afirmar aquí. Entre otras cosas han conseguido que se redujeran en un 80% las tasas judiciales variables de personas físicas en primera instancia, así como en recursos en la jurisdicción civil, contencioso-administrativa y social. Me parecen aspectos muy positivos que hay que destacar, así como esa recomendación que ustedes han dirigido y que ha sido aceptada por el Ministerio de Justicia de adelantar y ampliar las previsiones de la Ley de justicia gratuita.

En relación con estos dos asuntos —ya lo decía antes, y lo ha mencionado usted— se ha presentado la mayor parte de solicitudes de recursos de inconstitucionalidad. Pues bien, a este respecto y en contra de lo que han manifestado algunos de los portavoces que me han precedido, yo considero que es muy acertada la postura que mantiene la Defensoría de acudir a esta vía en ocasiones muy tasadas, muy concretas y muy justificadas, siguiendo esa trayectoria que ha tenido la institución a lo largo de estos 30 años donde, como usted nos decía, se han presentado solo 25 recursos, de los que nos comunicaba que 6 han sido admitidos en su totalidad. Y, además, coincidiendo también con la actuación que vienen realizando instituciones equivalentes al Defensor del Pueblo de otros países de nuestro entorno, que utilizan también mayoritariamente esa vía de la recomendación y de la colaboración. El principio de colaboración, al que usted ha hecho aquí referencia y ha reivindicado, me parece fundamental. Yo creo que no se trata de recurrir leyes que no gustan o actuaciones que responden a la acción política, a las opciones de un Gobierno o a decisiones políticas. La mera discrepancia política no es motivo de un recurso de inconstitucionalidad. Es un mecanismo que en ningún caso hay que trivializar. Por eso comparto con usted que la vía de la recomendación y la colaboración es muy recomendable y se está demostrando muy eficaz en la defensa de los derechos de los ciudadanos.

Otro asunto de la mayor relevancia al que se ha dedicado la institución del Defensor del Pueblo desde el año 2011, y ahora también contamos con un nuevo informe actualizando el que ya presentaron a principios de 2012, es el relativo a deudores hipotecarios y a desahucios. En esta cuestión el Defensor del Pueblo ha hecho un muy buen trabajo, con un estudio riguroso de estos problemas y planteando propuestas y soluciones. Su actuación ha sido firme y

contundente ante las prácticas abusivas de los bancos, ante la situación de desprotección y vulnerabilidad de algunos ciudadanos. Y, al margen de la tramitación que actualmente se está produciendo en el Congreso de los Diputados de varias iniciativas sobre protección de deudores hipotecarios y regulación de la dación en pago, donde ya el Gobierno y el Grupo Parlamentario Popular han tenido en cuenta recomendaciones de esa institución, hay que destacar que el Gobierno de Mariano Rajoy nada más acceder a su responsabilidad ha adoptado un amplio conjunto de medidas para paralizar de forma urgente desahucios de las familias más vulnerables, para posibilitar la reestructuración de las deudas, para contemplar la dación en pago en algunos supuestos de la vivienda, para poder suspender durante 2 años la última fase del desahucio, o para crear un fondo social de viviendas en alquiler para quienes han perdido su vivienda. Una vez más nos encontramos ante un Gobierno que de una forma responsable y comprometida con los ciudadanos, con los que peor lo están pasando, resuelve problemas que vienen del Gobierno anterior. Hoy mismo leía en un medio de comunicación cómo el 99% de los desahucios se han iniciado en la época del Gobierno socialista. Vemos la incoherencia y la demagogia con que se actúa desde algunos grupos parlamentarios. Y hoy, en este mismo debate, algunos portavoces levantan la voz olvidándose de que precisamente aquí, en esta misma Cámara, en el año 2010 votaron en contra de una proposición de ley que presentó el Grupo Parlamentario Popular que pretendía que se considerara abusivo el suelo de las hipotecas. Eso hubiera beneficiado a más de 2 millones y medio de personas, con lo cual hay que ser coherente y no echar balones fuera.

Señora defensora del pueblo, como le decía, celebro y la felicito por la actuación que está teniendo esa institución en esta materia y por ese compromiso con los ciudadanos que pasan graves dificultades. Pero creo que es muy importante distinguir, por una parte, lo que es política social y, por otra, lo que es, por ejemplo, la reforma de la Ley Hipotecaria. Hay que distinguir entre atender a las familias que están en una situación acuciante, de aquellos deudores de buena fe que por situaciones sobrevenidas pueden perder su vivienda y, por otra parte, lo que es la configuración de un marco regulatorio adecuado que no quiebre la cultura de pago. Me parece muy peligroso aceptar la dación en pago de forma generalizada o la supresión con carácter general de las ejecuciones hipotecarias. Ello podría dañar las garantías hipotecarias, cortar el acceso futuro de las familias a los préstamos hipotecarios, así como perjudicar al 97% de los deudores que sí pagan sus hipotecas. Por ello, definiendo ese equilibrio, esa conciliación. Estoy convencida de que, sin duda, hay que acabar con las cláusulas abusivas de los bancos, pero sin romper con la cultura de pago. Y, por supuesto, hay que dar soluciones a esas personas, a esos deudores de buena fe que por situaciones sobrevenidas, como decía, pueden quedarse sin vivienda.

Señorías, en el Grupo Parlamentario Popular queremos una España donde ni una sola familia que haya actuado de buena fe pueda verse en esa dramática situación. Por eso defendemos e impulsamos una política social que dé soluciones a este problema. Aquí quiero traer a colación y felicitar a la Xunta de Galicia por ese convenio que han suscrito con el Consejo General del Poder Judicial que permite que en aquellos supuestos de desahucios, cuando el juez lo estime conveniente y crea que hay que adoptar medidas urgentes de carácter social, inmediatamente lo ponga en conocimiento de los servicios sociales para que estos actúen. Creo que los senadores y diputados gallegos pueden sentirse muy orgullosos de que la Comunidad Autónoma de Galicia haya sido la primera en suscribir un convenio de este tipo, que demuestra compromiso social con los ciudadanos. **(Aplausos.)**

En este mismo sentido, creo muy oportuno el estudio al que hoy ha hecho referencia sobre las viviendas protegidas vacías. Próximamente tendremos ocasión de analizarlo, de debatirlo y, desde luego, habrá recomendaciones que tendremos que estudiar y seguir para que sean llevadas a cabo, porque yo creo que no es de recibo que haya familias que pueden perder su vivienda junto con un elevado número de viviendas públicas que estén vacías.

Hay otros asuntos que también son de la máxima actualidad y que nos preocupan —usted ha hablado de ellos—. Me refiero a la cuestión de las participaciones preferentes. También tendremos ocasión de debatirlo más pormenorizadamente cuando abordemos ese estudio que han presentado. Por eso solo quiero hacer tres consideraciones. Una primera es que me parece obligado atender a aquellos preferentistas que fueron engañados por el banco, y por ello comparto esas recomendaciones que ustedes han formulado, como la del mecanismo del arbitraje, así como las medidas que ya está adoptando y ha adoptado el Gobierno del Partido Popular. En segundo lugar, me parece completamente inadmisible que se intente manipular a personas que fueron engañadas con las preferentes cuando era presidente del Gobierno Zapatero, cuando los ministros de Economía eran Solbes o Salgado, cuando el gobernador del Banco de España era Miguel Ángel Fernández Ordóñez. Me parece, como digo, inadmisible que se intente manipular a estas personas para que protesten ante el Gobierno del Partido Popular, que es quien ha heredado el problema y quien está adoptando medidas para solucionarlo. **(Aplausos.)**

El señor **VICEPRESIDENTE** (Lucas Giménez): Señoría, por favor, vaya finalizando.

La señora **TORME PARDO**: Sí, señor presidente.

Y, en tercer lugar, me parece también impresentable que personas que hoy han intervenido aquí y que han tenido una posición privilegiada como miembro del consejo de Caja Ávila puedan levantar la voz, puedan reclamar soluciones como si no hubieran tenido ninguna responsabilidad, personas que seguramente en ese consejo han defendido que se compraran preferentes por ciudadanos desinformados, o personas que han defendido que Caja Ávila se integrara en Bankia.

Señorías, hay que actuar con coherencia y no lavarse las manos y echar balones fuera. **(Aplausos.)**

El señor **VICEPRESIDENTE** (Lucas Giménez): Señoría, por favor, vaya finalizando. Ha cumplido el tiempo de sobra.

La señora **TORME PARDO**: Sí, señor presidente.

Termino recordando esa última recomendación que ustedes hacían de que haya prioridad en el pago de los gastos de carácter social, prioridad que ya ha sido atendida por el Gobierno con el FLA, el Fondo de Liquidez Autonómico, y que también será atendida con el próximo fondo de pago a proveedores. Así que, señora defensora del pueblo, señores adjuntos, les

animo a que continúen con esa importante misión con el rigor, la independencia y la firmeza que les está caracterizando.

Muchas gracias. (Aplausos.—El señor Burgos García pide la palabra.)

El señor **VICEPRESIDENTE** (Lucas Giménez): Gracias, señoría.

Senador Burgos, le advierto que no ha citado su nombre, pero tiene la palabra por tiempo de un minuto.

El señor **BURGOS GARCÍA**: Es que ya lo hizo la vez anterior y lo ha vuelto a hacer hoy. Y las dos veces ha mentido. Primero, yo he sido trabajador de la Caja de Ávila hasta el año 2004. Ha quedado claro que las preferentes se iniciaron en el 2008 y continuaron en 2009 y 2010. Por lo tanto, no tengo nada que ver.

Yo, en representación de los trabajadores, estaba en la comisión de control, nunca en el consejo, y hasta el 2004 y en representación de los trabajadores, no se le olvide. Y le quiero recordar solo que en Ávila y en Castilla y León todos los Gobiernos son del Partido Popular. También la comisión ejecutiva de la Caja entera era del Partido Popular y no tenía miembros del Partido Socialista por expreso deseo del presidente del PP de Ávila. (Aplausos.)

Por tanto, y con esto termino, nada que ver con las insidias que usted dice. Ya lo dijo usted la vez anterior, pero no tuve la oportunidad de replicarla. Yo nunca he hecho preferentes, y le voy a decir más: por mi ética personal, por mi vida y por mi trayectoria, nunca las hubiese hecho.

Muchas gracias. (Aplausos.)

El señor **VICEPRESIDENTE** (Lucas Giménez): Gracias, senador Burgos.

Señora Torme, tiene la palabra.

La señora **TORME PARDO**: Gracias, señor presidente.

Señor Burgos, usted no puede decir que yo haya dicho cosas que falten a la verdad. Usted no era miembro del consejo asesor, ha dicho que era miembro de la comisión de control de Caja Ávila. Yo creo que una comisión de control de una caja tendrá mucho que decir sobre la actuación de la caja. (Protestas.—Aplausos.)

El señor **VICEPRESIDENTE** (Lucas Giménez): Silencio, señorías.

La señora **TORME PARDO**: Y simplemente vuelvo a reiterar que lo que aquí he denunciado son las posturas demagógicas y manipuladoras de algunas personas —quien se quiera

dar por aludido que se dé— que habiendo tenido altas responsabilidades no solo en entidades financieras sino en el Gobierno de la nación —y aquí se ha hablado de Zapatero, presidente del Gobierno... **(Rumores.—Protestas.)**

El señor **VICEPRESIDENTE** (Lucas Giménez): Silencio, señorías.

La señora **TORME PARDO**: ... del gobernador del Banco de España, de ministros— no hicieron lo que tenían que hacer para evitar desahucios —el 99% se iniciaron en época del Gobierno socialista— o para controlar que no se pudiera estafar a personas desinformadas con las preferentes.

Por tanto, pido que cada uno asuma su responsabilidad y actúe con coherencia, sin manipular ni utilizar a las personas que son víctimas. **(Aplausos.—Protestas.)**

El señor **VICEPRESIDENTE** (Lucas Giménez): Gracias, señora Torme.



DEFENSOR
DEL PUEBLO