

ACTA DE LA REUNIÓN DEL CONSEJO ARAGONÉS DE CONSUMO CELEBRADA EL DÍA 8 DE FEBRERO DE 2017

En Zaragoza, a las 10:00 horas del día 8 de febrero de 2017, en la sala de reuniones del Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón (vía Universitat nº 36, planta 6ª), se celebra sesión ordinaria del Consejo Aragonés de Consumo, con la asistencia de los siguientes miembros:

D. Pablo Martínez Royo
Presidente del Consejo Aragonés de Consumo

D.ª Mª Jesús Casasnovas Oliva
Secretaria del Consejo Aragonés de Consumo

D. Carlos Peñasco Gil
Jefe del Servicio del Consumidor

D.ª Rafael Tapia Montalvo
Jefe de Sección de Control e Inspección de Mercados

D. Santiago Ligros Mancho
Representante del Consejo Aragonés de Cámaras de Comercio

D.ª Luis Manuel Lamata Arasco
Representante de las asociaciones de consumidores

D. José Ángel Oliván García
Representante de las asociaciones de consumidores

D. Joaquín Soguero Romea
Representante de las asociaciones de consumidores

D. Eugenio García-Rodeja Alonso
Representante de las organizaciones empresariales

D. Daniel Forniés Andrés
Representante de las organizaciones empresariales

D.ª Beatriz Callén Escartín
Representante de las organizaciones empresariales

D.ª Susana Cebollada Nogueras
Secretaria de actas

Preside la reunión D. Pablo Martínez Royo, Director General de Protección de Consumidores y Usuarios del Gobierno de Aragón quien abre la sesión agradeciendo la asistencia de los presentes, saludando asimismo a las nuevas incorporaciones.

En primer lugar, se aprueba por asentimiento el acta anterior.

Acto seguido, el Director pasa a exponer el balance de las campañas de inspección y la gestión de la DG en diferentes áreas durante 2016:

Referente a las Campañas, se exponen diferenciando las campañas de ámbito nacional y las de ámbito autonómico, se presentan a través de los siguientes cuadros donde quedan establecidas las campañas realizadas, el número de establecimientos visitados y el número de actuaciones en cada campaña, así mismo se exponen los resultados obtenidos de controles incorrectos y el porcentaje que suponen.

a) Campañas Nacionales

| CAMPAÑAS NACIONALES | ESTABLECIMIENTOS VISITADOS | Nº CONTROLES TOTALES | Nº CONTROLES INCORRECTOS | % de CONTROLES INCORRECTOS |
|----------------------------------|----------------------------|----------------------|--------------------------|----------------------------|
| Material Escolar | 127 | 2197 | 179 | 8,15 |
| Caramelos y Golosinas | 114 | 1293 | 172 | 13,3 |
| Equipos de Protección Individual | 43 | 790 | 259 | 32,78 |
| TOTAL | 284 | 4280 | | |

b) Campañas Autonómicas

| CAMPAÑAS AUTONÓMICAS | ESTABLECIMIENTOS VISITADOS | Nº CONTROLES TOTALES | Nº CONTROLES INCORRECTOS | % de CONTROLES INCORRECTOS |
|--------------------------------|----------------------------|----------------------|--------------------------|----------------------------|
| Rebajas Invierno | 507 | 1911 | 240 | 12,56 |
| Rebajas Verano | 768 | 3048 | 266 | 8,73 |
| Venta de Servicios Automáticos | 84 | 718 | 196 | 27,3 |
| Derechos Básicos | 172 | 2075 | 267 | 12,87 |
| Etiquetado Energético | 67 | 2141 | 93 | 4,34 |
| Gasolineras | 109 | 2726 | 181 | 6,64 |
| Residencias | 133 | 2234 | 440 | 19,7 |
| Comercio Electrónico | 130 | 2548 | 182 | 7,14 |
| TOTAL | 1970 | 17401 | | |

Una vez concluida la exposición interviene D. Eugenio García-Rodeja Alonso interesándose por la campaña autonómica de Venta de Servicios Automáticos en orden a qué tipo de servicios se han inspeccionado.

El Director General responde que se inspeccionaron lavanderías, lavaderos de vehículos, venta de comida, venta de productos de farmacia.

En relación con el comercio electrónico el Director General informa que la campaña se lleva a cabo a través de la revisión de la información y documentación de las páginas web.

D. José Ángel Oliván García advierte en relación con las Residencias los problemas detectados ante reclamaciones de usuarios en los contratos de ingreso de los residentes. En particular cuando termina la estancia de un residente puesto que las liquidaciones que se realizan son escandalosas sobre todo en casos de fallecimiento. Por ello solicita incluir en la Resolución del expediente sancionador la reparación del daño ocasionado por la mala aplicación de las cláusulas de los contratos.

D. Luis Manuel Lamata Arasco muestra su conformidad con la mencionada

propuesta y añade que se debería elaborar un contrato tipo.

D. Rafael Tapia Montalvo considera que en caso de fallecimiento de un residente no se debería obligar al pago de la mensualidad restante.

D. Daniel Forniés Andrés pregunta por las 4.083 denuncias.

El Director General señala que se refieren al total de las reclamaciones que se han tramitado a través de los distintos servicios y en las tres provincias que dependen de la Dirección General.

Continúa la reunión, tomando la palabra el Director General para informar sobre las mencionadas campañas de inspección que van a llevarse a cabo en 2017.

Hasta la fecha las campañas previstas a llevar a cabo son:

- Rebajas de Invierno
- Centros de Estética
- Servicios de Atención al Cliente
- Contratos de Servicios Generales
- Establecimientos de Ocio y Esparcimiento
- Rebajas de Verano
- Venta y Reparación de Bicicletas
- Venta de vehículos de segunda mano
- Servicios de Atención al Cliente. Segunda vuelta

D. José Ángel Oliván García interviene manifestando su disconformidad a que las denuncias interpuestas por las Asociaciones de Consumidores consten en la tramitación de expedientes como inicio de oficio sin considerarles como parte interesada en el procedimiento. Verbaliza que no pueden acceder a la información del expediente y es una manera de preservar la confidencialidad de la sanción de la empresa.

El Director General responde que el procedimiento sancionador siempre se inicia de oficio y nunca se convierte al denunciante en parte interesada en el mismo. No obstante, entiende que tendría que haber algún cauce de actuación con las Asociaciones autonómicas más arraigadas. También advierte que se reciben denuncias de organizaciones y plataformas de ámbito estatal desconociendo la verdadera finalidad de las mismas.

D. Luis Manuel Lamata Arasco denuncia la dificultad de obtener información con la venta de automóviles obligando a la financiación de la venta del vehículo y aumentando el precio de venta si se desea pagar en efectivo.

D. Carlos Peñasco Gil informa que si imponen la obligación de pagar en unos plazos determinados estaríamos hablando de una cláusula nula.

D. Joaquín Soguero Romea manifiesta su inquietud por este tema.

D. Luis Manuel Lamata solicita que se inspeccione a la Banca.

D. Daniel Forniés Andrés se interesa por la entrada de menores a

establecimientos de juego.

El Director General le responde que Consumo no tiene competencia en esa materia.

D. Joaquín Soguero Romea expresa en relación con los centros de estética que hay varios que han terminado su actividad económica pero sin embargo se viene observando la proliferación de las mismas actividades en domicilios particulares.

El Director General le responde que ocurre lo mismo que con los talleres de vehículos que no realizan su actividad conforme a la normativa vigente además que los usuarios a los que les prestan servicios no son reclamantes en las vías de consumo.

D. José Ángel Oliván García adelanta respecto a la venta de vehículos de segunda mano la posible existencia de realización de actividades delictivas por lo que solicita que si de las actuaciones inspectoras que se efectúan se tuviera algún indicio se comunicara a la Fiscalía.

Respecto al Sector de Clínicas Dentales el Representante de la UCA muestra su inquietud por las reclamaciones que están generando las franquicias de ese sector.

El Director General le adelanta que está previsto concertar una reunión con el Fiscal Jefe del Tribunal Superior de Justicia de Aragón respecto a la segunda cuestión le indica que en la segunda vuelta de 2015 se observaron que 23 Clínicas no cumplían con la normativa por lo que se incoaron los respectivos expedientes sancionadores.

Continúa la reunión, tomando la palabra el Director General para informar sobre la implantación del Decreto 150/2016, de 11 de octubre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento regulador de los Servicios de Atención a Consumidores y Usuarios, de las Hojas de Reclamaciones y por el que se crea el Distintivo de Calidad en Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón.

D. Santiago Ligros Mancho informa que las Cámaras han habilitado hojas autocopiativos con un coste de 40 céntimos.

D. Eugenio García-Rodeja Alonso en relación con las exigencias del nuevo Decreto 150/2016 muestra su preocupación por las Pymes en relación con la puesta en funcionamiento de los Servicios de Atención a Consumidores y Usuarios, teniendo que incorporar la información en sus facturas y presupuestos, por lo que les conlleva modificarlos. Hay empresarios que no tienen correo electrónico, además comenta que antes existía un libro de visitas que ha desaparecido y ahora se exige un registro sin obligación de presentación electrónica.

Además la confusión que puede generar que en el modelo de Hoja de Reclamaciones se haya plasmado la Reclamación y la tramitación a través de Sistema Arbitral de Consumo en el sentido de que cualquier trabajador de la empresa puede adherirla al mencionado Sistema Arbitral.

Concluye el tema preguntando si se puede rellenar el modelo desde el ordenador a lo que Dña. M^a Jesús Casasnovas Oliva, le responde que ya es posible a través de la página web del Gobierno de Aragón.

Dña. Beatriz Callén Escartín pregunta si el sector Hostelero también está obligado a tener disposición del Consumidor las Hojas de Reclamaciones del Decreto 150/2016.

El Director General le responde que el Sector Hostelero se rige por la normativa en materia de Turismo quien ostenta una regulación específica respecto a Hojas de Reclamación.

Dña. Beatriz Callén Escartín insiste en que haya coordinación entre las dos Direcciones Generales de Turismo y Protección de Consumidores y Usuarios.

El Director General le contesta que hay muy buena coordinación entre ambas Direcciones Generales en cuanto a reclamaciones en los distintos ámbitos.

D. Luis Manuel Lamata Arasco se interesa por si el plazo de contestación de un mes desde que se presenta la reclamación ante una empresa también lo tienen que cumplir los bancos o si por el contrario tienen un plazo más amplio de dos meses.

D. Carlos Peñasco Gil aclara que los Bancos también tienen que contestar en el plazo de un mes en relación con las reclamaciones efectuadas a través de nuestras hojas en materias que nos atañen.

D. Daniel Forniés Andrés expresa que el anterior modelo de hoja de reclamaciones funcionaba bien, se apreciaba buena sintonía con las asociaciones de consumidores, no entiende por qué se ha cambiado.

En este sentido por las consultas que van teniendo el pequeño empresario está sometido a una carga normativa.

Además opina que es contraproducente ya que se podía haber simplificado. No le parece bien que un trabajador pueda implicar a su empresario mediante su aceptación a someterse al Sistema Arbitral de Consumo que aparece en la propia hoja de reclamación

D. Carlos Peñasco Gil contesta que el empresario, aunque dicho caso se produjera, se puede oponer en cualquier momento del procedimiento, con lo que se procedería a inhibirlo del Sistema Arbitral de Consumo.

D. José Ángel Oliván García y D. Luis Manuel Lamata Arasco están conformes con la opción de presentar reclamación ante los Servicios Provinciales o ante el Sistema Arbitral de Consumo.

D. Rafael Montalvo Tapia alude a que los pequeños empresarios esgrimirán el argumento de que es imposible el cumplimiento del Decreto 150/2016, realmente en el histórico de esa empresa, ¿cuántas reclamaciones han cumplimentado? Además sólo se trata de archivarlas en una carpeta.

D. Eugenio García-Rodeja Alonso hace hincapié en que sería más conveniente un Registro electrónico.

El Director General matiza que el Registro regulado en el artículo 11 del citado Decreto no se aplica a reclamaciones en materia de turismo o transporte.

Dña. Beatriz Callén Escartín explica que muchas empresas refieren que el registro de reclamaciones lo debería gestionar la Administración.

Además se debería concretar mejor cuántas copias de las hojas de reclamaciones hay

que descargar. En el caso de las hojas que proporcionan las Cámaras se tendría que informar del coste.

Aboga por un envío telemático de las reclamaciones estando de acuerdo con dicha manifestación D. Eugenio García-Rodeja Alonso.

Éste último se queja de que las empresas tienen que hacer grandes esfuerzos para adaptar sus presupuestos a la obligación de información de los carteles de disposición de hojas de reclamación.

D. Rafael Tapia Montalvo le aclara que se trata de empresas que por su actividad desarrollada no fuera posible la colocación del cartel anunciador al no existir dependencias fijas donde se ejerza la actividad o se preste el servicio como pueda ser un albañil que va a realizar una obra a un domicilio. En estos casos deberá hacerse constar esa leyenda en las ofertas, presupuestos y facturas que faciliten en el ejercicio de su actividad.

Dña. Beatriz Callén Escartín señala que el distintivo de calidad le parece adecuado pero que los requisitos son de difícil cumplimiento.

Sin más temas que tratar, se da por finalizada la sesión a las 11:45 horas.