

Acta de la reunión del Consejo Aragonés de Consumo celebrada el día 28 de septiembre de 2018

Fecha: Zaragoza, 28 de septiembre de 2018

Hora: 10:30 horas

Lugar: Vía Universitat 36, 6ª Planta, Zaragoza.

Asistentes

Departamento de Protección de los Consumidores y Usuarios. Presidenta del Consejo Aragonés de Consumo. Sra. Dña. Rosa María Cihuelo Simón

Departamento de Protección de los Consumidores y Usuarios. Secretaria del Consejo Aragonés de Consumo. Dña. Mª Jesús Casasnovas Oliva

Departamento de Protección de los Consumidores y Usuarios. Jefe del Servicio del Consumidor. D. Carlos Peñasco Gil

Departamento de Protección de los Consumidores y Usuarios. Subdirector del Servicio Provincial de Zaragoza. D. Agustín Lanaspá Catalán

Oficina del Consumidor del Ayuntamiento de Zaragoza. D. Enrique Asensio García

Representante de las asociaciones de consumidores. D. Juan Manuel Palacio Marco

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

Representante de las asociaciones de consumidores. D. Joaquín Soguero Romea

Representante de las asociaciones de consumidores. D. Pedro José Salinas Sauca

Representante de las asociaciones de consumidores. D.ª Mª Pilar Fernández Ayala

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

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

Representante de las organizaciones empresariales. D.ª Beatriz Callén Escartín.



Secretaria de actas. D.^a Susana Cebollada Nogueras

Aprobación del Acta. Se aprueba por asentimiento el acta anterior introducidas las alegaciones realizadas por Beatriz Callén.

Acto seguido, la Directora pasa a exponer el **Nuevo Marco para los Consumidores de la Unión Europea** enmarcada dentro de propuestas legislativas actuales indicando que a partir del 1 de enero de 2018 el Gobierno de Aragón asumió la participación autonómica en el Consejo de Competitividad-Consumo de la Unión Europea como parte de la Delegación española, durante el primer semestre de 2018.

Comenta su asistencia al **Consejo de Competitividad** que se celebraron los días 28 y 29 de mayo de 2018 en Bruselas, así como a las reuniones preparatorias del Consejo en el seno del grupo de trabajo de Protección de los Consumidores e Información junto con los jefes de servicio, Carlos Peñasco y M^a Jesús Casasnovas celebradas en mayo y junio.

Conjunto de medidas “**Un Nuevo Marco para los Consumidores**”

En particular se analizaron las siguientes propuestas de Directivas que detallan a continuación Carlos Peñasco y M^a Jesús Casasnovas.

Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993 sobre las **cláusulas abusivas en los contratos**, la Directiva 98/6/CE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre **indicación de los precios**, la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a las **prácticas comerciales desleales** y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los **derechos de los consumidores**, en lo que atañe a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la UE.

Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a las **acciones** de representación **para la protección de los intereses colectivos de los consumidores** y por la que se deroga la Directiva 2009/22/CE con el fin de mejorar la eficacia del procedimiento de ce-



sación y contribuir a la eliminación de las consecuencias de las infracciones del Derecho de la Unión que afectan a los intereses colectivos de los consumidores

Ambas propuestas persiguen hacer efectivo el cumplimiento de las normas de la UE siendo necesario un sistema de aplicación estricto, eficiente y eficaz para garantizar que los Estados miembros apliquen, ejecuten y cumplan el Derecho de la UE y para proporcionar a los ciudadanos unos mecanismos de reparación adecuados.

Entre los temas que se están debatiendo a nivel de la UE en estas Directivas:

- **Sanciones más efectivas**, proporcionadas y disuasorias para infracciones transfronterizas generalizadas
- **Prácticas desleales por comercialización agresiva**. Se trató el tema de las visitas no solicitadas, incluidas excursiones comerciales, donde se podrán tener en cuenta razones de orden público o de respeto a la vida, se podrá regular, además por los EEMM sobre todo cuando afectan a consumidores vulnerables y la calidad dual tanto para productos alimentarios como no alimentarios.
- **Calidad dual**, actualmente a España no nos afecta
- **Más transparencia en los mercados en línea**. Mayor información si el contrato es con una empresa o un consumidor, quién es el responsable de garantizar los derechos de los consumidores...
- **Derecho a la información y derecho de desistimiento también cuando pagamos con nuestros datos**.
- **Eliminación de la obligatoriedad de correo electrónico cuando existe soporte informático tipo "chat"**

En la segunda Directiva:

- La propuesta de Directiva va dirigida a las acciones de cesación a iniciativa de entidades habilitadas para interponer acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores
- Las cuales pueden desde Asociaciones de Consumidores sostenidas con fondos públicos exclusivamente, de manera mixta, hasta a entidades privadas, dependiendo de los EEMM, en este caso abarca tanto situaciones Nacionales como transfronterizas.

Se queda con el compromiso de que se les enviarán dichas Directivas.



Continúa la reunión, tomando la palabra la Directora General para informar sobre el **Convenio de Colaboración entre el Gobierno de Aragón y la Universidad de Zaragoza para la realización de actuaciones de educación y formación para un consumo responsable durante el año 2018.**

Fruto de la firma de este Convenio de Colaboración entre el Gobierno de Aragón y la Universidad de Zaragoza para la realización de actuaciones de educación y formación para un consumo responsable durante el año 2018, firmado el día 24 de mayo de 2018, se están llevando a cabo diferentes actuaciones en ejecución del mismo, entre las que destacan las siguientes:

- **UNIVERSIDAD DE LA EXPERIENCIA**

Se van a llevar a cabo una serie de charlas en cada una de las quince sedes de la Universidad de la Experiencia y que abarcarán los siguientes temas: Educación financiera, etiquetado de alimentos, factura eléctrica y consumo responsable-prácticas desleales.

El Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales pone en marcha este proyecto con la intención de generar un efecto multiplicador y vertebrador en todo el territorio aragonés de nuestra apuesta por la formación y la educación como prevención y como mecanismo de difusión de buenas prácticas a desarrollar por parte de todos los consumidores: educar para un consumo seguro, crítico y responsable.

Estas charlas se realizarán a lo largo de los meses de noviembre y diciembre de 2018.

- Se han editado dos folletos, uno de ellos referido **VENTA DE MEDICAMENTOS POR INTERNET Y PRODUCTOS MILAGRO** y el otro sobre **CONDUCTA ALIMENTARIA Y DIETAS MILAGRO.**

- Se van a celebrar **TRES JORNADAS SOBRE CONDUCTA ALIMENTARIA, MEDICAMENTOS, PRODUCTOS DE PARAFARMACIA Y RIESGOS EN LA RED.** Las primeras en el Campus de Huesca, los días 3 y 4 de octubre, las segundas en Teruel, los días 30 y 31 de octubre y las terceras los días 14 y 15 de noviembre en Zaragoza.

-Se ha abierto una Convocatoria para premiar el **mejor Trabajo Fin de Grado (600 euros)/Fin de Máster (1.000 euros) en materia de Consumo responsable** del Curso Académico 2017/18.



- Asimismo, un **Proyecto de Investigación en materia de Consumo RESPONSABLE** con una dotación de 3.000 euros.

-Programación destinada a público infantil a través, por un lado, de la visita de Centros escolares al **Museo de Ciencias Naturales** del Paraninfo, que se combina con un **taller sobre consumo** responsable y cambio climático impartido por técnico de Consumo y, por otro, otro taller dirigido a familias (padres/niños). El primero de ellos tuvo lugar en julio de 2018 con la visita de un grupo de escolares del Programa Abierto por vacaciones.

Toma la palabra la Directora General para informar del **Acuerdo de sensibilización y divulgación de buenas conductas alimentarias en la red y uso racional de medicamentos y productos de parafarmacia.**

El día 20 de septiembre de 2018, se firmó un **Acuerdo de sensibilización y divulgación de buenas conductas alimentarias en la red y uso racional de medicamentos y productos de parafarmacia.**

El objetivo prioritario de este acuerdo es promover una información veraz que contribuya a la concienciación de un uso racional y adecuado de productos y servicios relacionados con la nutrición y las conductas alimentarias, teniendo en cuenta que se ha incrementado la comercialización por internet de determinadas sustancias y medicamentos, tales como los llamados “productos milagro”, que pueden ser muy dañinos, sobre todo, por resultar atractivos para los consumidores más vulnerables.

Con la firma del presente Acuerdo de sensibilización se pretende suscribir un compromiso entre las partes intervinientes para la realización de determinadas actuaciones encaminadas a la información, difusión, formación y divulgación en la población en general y especialmente, en aquella que, por razón de edad, residencia, enfermedad y/o discapacidad puedan resultar más vulnerables, asegurando una atención de calidad a la ciudadanía.

Actores implicados:

Justicia de Aragón, Universidad de Zaragoza, Asociación de Periodistas de Aragón, Arba-da, ASAPME FAMCP, Consejo de Consumidores y Usuarios y el Colegio de Farmacéuticos.

Continúa la Directora General para explicar el **Protocolo de actuación urgente para afectados vulnerables por el cierre de las clínicas de IDENTAL en Aragón suscrito por los Departamentos de Ciudadanía y Derechos Sociales y el de Sanidad, la Obra Social del Hospital San Juan de Dios, la Fundación Odontología Solidaria y el Colegio de Odontólogos y Estomatólogos de Aragón.**



Expone que somos Comunidad Autónoma pionera en la búsqueda de soluciones para los afectados vulnerables por el cierre de las clínicas iDental en Aragón, en estrecha colaboración con la Obra Social del Hospital San Juan de Dios, Fundación Odontología Solidaria y Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de Aragón. Al amparo de este acuerdo, se va a atender a los afectados y se va a proceder a su tratamiento de salud, funcional y estético-social.

En este sentido, se ha establecido un itinerario- protocolo de actuación urgente para afectados vulnerables por el cierre de las clínicas iDental en Aragón, en una primera fase, se envía a los afectados/denunciantes de carta instrucciones protocolo/solicitud de atención y circunstancias. Se hace desde Consumo con la base de datos del SIC/denunciantes. Se envía la carta a todos los denunciados registrados en Consumo, unos 700, al cierre del acuerdo, primeros de agosto de 2018. Las reclamaciones/denuncias registradas a partir de esa fecha se valorarán posteriormente. En la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios (centro de remisión de las solicitudes) se hace el cribado conforme a renta (rentas inferiores a 18.000 euros), circunstancias sociales: título de familia numerosa, familia monoparental, y otras circunstancias como discapacidad, desempleo..., valoradas en función de la renta. Las solicitudes admitidas a la evaluación se entregan semanalmente a Odontólogo destacado en los servicios centrales del Departamento de Sanidad y/u otro profesional designado, pudiendo distribuir las en el mismo acto según sector. El Odontólogo las llevará a la Dirección de Atención Primaria de cada Sector (Director), desde donde se derivará a la unidad de Salud Bucodental correspondiente.

En la red de unidades de Salud Bucodental, los odontólogos o servicios competentes procederán a la citación por teléfono, o en modelo de citación consensuado, para la evaluación del afectado, conforme a la agenda y horario laboral del Odontólogo del Salud y horario de apertura del centro. En las unidades de Salud Bucodental de la red del Salud se realizará el informe del estado de salud bucodental. Las pruebas de ortopantomografía que se precisen seguirán el cauce reglamentario. Las pruebas de radiología simple necesarias se harán en la red del Salud, aunque también se podrán llevar a cabo en el Hospital San Juan de Dios si así se requiere.

El formulario de informe del estado de salud bucodental y cumplimentado se entregará al paciente para que éste lo lleve a Admisión, donde se hará una fotocopia y se remitirá a la Dirección de Atención Primaria para su registro y seguimiento.

En una segunda fase, el formulario cumplimentado será entregado por el paciente en Admisión de la Unidad de Salud Bucodental en supuestos de tratamiento sanitario: Los tratamientos incluidos en la cartera de servicios del SALUD, se realizarán en la unidad de Salud Bucodental de referencia del paciente. El resto de tratamientos se implementarán en el Hospital San Juan de Dios por profesionales de la Fundación Odontología Solidaria. (La citación para el tratamiento



la expedirá el HSJD mediante el formulario habilitado). Periódicamente, se cotejará la relación de afectados/admitidos/tratados para el seguimiento y cierre de los casos.

Asimismo, desde la Dirección General se remitieron requerimientos a las entidades financieras que habían concedido créditos a los usuarios (EVO FINANCE, Sabadell Consumer Finance, Banco Cetelem y Pepper Finance Corporation). En los mismos se solicitaba información referente a las medidas adoptadas por la empresa y soluciones propuestas a los usuarios.

Todas las entidades reseñadas han dado cumplimiento a nuestro requerimiento y nos han dado a conocer el protocolo que se ha puesto en marcha para la tramitación de las solicitudes presentadas por los afectados.

En este momento dichos protocolos se han enviado a los usuarios para que se pongan en contacto con las distintas entidades, a fin de resolver las cuestiones referidas a los créditos.

Desde esta Dirección General se está facilitando el contacto, los medios administrativos cuando los precisan, asesoramiento, acompañamiento y una completa atención.

Interviene Joaquín Soguero manifestando que le parece una excelente noticia que las financieras estén dando soluciones.

Carlos Peñasco informa que en la carta enviada a los consumidores rogamos que nos comuniquen si han llegado a algún acuerdo con las financieras.

José Ángel Oliván solicita información respecto a la intervención en el Protocolo de vulnerables de la Obra Social del Hospital San Juan de Dios.

La Directora General le responde que tienen la cartera de servicios en su página Web.

Juan Manuel Palacio comenta que pensaba que el escándalo era mayúsculo.

La Directora General manifiesta que conforme cerró la Clínica las cifras de reclamaciones fueron en aumento.

Luis Manuel Lamata advierte que el porcentaje aumentará porque los materiales eran de mala calidad. Además está convencido de que la Administración podría haber realizado actuaciones para prevenir lo ocurrido, poniendo ejemplos respecto a la actuación la CNMV en relación en el caso Ruiz Mateos.

M^a Jesús Casasnovas informa de las cuatro inspecciones que se realizaron antes del cierre así como de la actualización constante de la página web de consumo en relación con los afectados iDental.



A la Directora General le parece interesante la sugerencia de prevención de Luis Manuel Lamata dado que el sistema de protección actúa correctamente cuando ha habido una previa prevención.

Eugenio García-Rodeja entiende que la Administración tiene un límite y que lo que se ha hecho está bien.

José Ángel Oliván verbaliza que los afectados han sido engañados pero que tanto las Administraciones como las Asociaciones de Consumidores sabíamos lo que iba a ocurrir y sin la aplicación de mecanismos públicos coercitivos seguirá pasando.

Juan Manuel Palacio advierte que al consumidor se capta por la publicidad.

La Directora General opina que todo forma parte de una cultura de la educación y formación en materia de consumo.

Eugenio García-Rodeja sugiere que es importante que el consumidor esté informado en materia de publicidad.

A Juan Manuel Palacio le parece loable el interés de la Administración con un solo 6% de la población por ello sugiere poner el mismo interés en cualquier otro tema que tenga trascendencia.

Enrique Asensio interviene manifestando que el primer factor de estas clínicas era ofrecer un presupuesto muy alto para rebajarlo en el momento de la contratación así como que los usuarios tendrían que haber pagado por servicio realizado y no todo de vez como ocurrió.

Carlos Peñasco le objeta que la Ley de Crédito al Consumo regula la financiación por lo que en esa faceta actuaron conforme a la ley.

José Ángel Oliván está de acuerdo con el protocolo de afectados informado anteriormente. En relación con las financieras advierte que en la mayoría de casos exigen a los afectados que el tratamiento esté interrumpido.

Luis Miguel Lamata indica que desde su asociación de consumidores ostentan poder de representación ante los juzgados de unos cuatrocientos afectados y además que la Audiencia Nacional va a abrir piezas separadas de responsabilidad civil de cada uno de los afectados.

José Ángel Oliván informa que hay un concurso de acreedores respecto a la Mercantil DENTAL GLOBAL MANEGEMENT, SL. No sabemos si ese concurso englobará a todas las filiales de esa Mercantil.



La Directora General al respecto interviene expresando que motivos como los debatidos han hecho necesario que desde el Gobierno de Aragón se haya puesto en marcha el protocolo de afectados eso sí, teniendo en cuenta que el ciudadano tiene la libertad de elegir el protocolo, bien lo que le ofrece la financiera, elección de otro odontólogo o cualquier otra vía.

José Ángel Oliván pregunta respecto de los requisitos de valoración del protocolo de Afectados.

Carlos Peñasco le informa que entre los requisitos económicos se encuentran rentas inferiores a 18.000 euros, además de circunstancias sociales como son título de familia numerosa, familia monoparental, y otras circunstancias como discapacidad, desempleo..., valoradas en función de la renta

Mª Jesús hace referencia a que de las trescientas once solicitudes presentadas en este momento ya se han dado traslado doscientas treinta y dos.

José Ángel Oliván sugiere que sería importante obtener del Salud un certificado de evaluación del usuario para que pudieran dirigirse a las financieras.

Carlos Peñasco recuerda que en aquellos casos que las financieras no cumplan se presente una denuncia para poder mediar en nuestras dependencias Consumo.

Ruegos y preguntas.

Mª Jesús Casanovas propone que la próxima convocatoria se realice sólo por correo electrónico con acuse de recibo a lo que todos están de acuerdo.

Sin más temas que tratar, se da por finalizada la sesión a las 12:30 horas.