

Acta de la reunión del Consejo Aragonés de Consumo celebrada el día 7 de marzo de 2019

Fecha: Zaragoza, 7 de marzo de 2019

Hora: 10:30 horas

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

Asistentes

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

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

Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios. Jefe del Servicio del Consumidor. D. Carlos Peñasco Gil

Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios. Subdirector del Servicio Provincial de Zaragoza. D. Agustín Lanaspa Catalán

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

Oficina del Consumidor del Ayuntamiento de Zaragoza. D. Fernando Tirado Aznar

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. José Ángel Oliván García

Representante de las asociaciones de consumidores. D.ª Trinidad Valdovinos Bispe

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

Representante de las cámaras de comercio. D. Santiago Ligros Mancho



Representante de las asociaciones empresariales. D. Eugenio García-Rodeja Alonso. Excusa su asistencia

Representante de las asociaciones empresariales. D. Daniel Forniés Andrés. Excusa su asistencia

Secretaria de actas. D.^a Susana Cebollada Nogueras

Aprobación del Acta. Se aprueba por asentimiento el acta anterior introducidas las alegaciones realizadas por la Organización Empresarial CEOE Aragón.

Acto seguido, la Directora General pasa a exponer el **balance de las campañas de inspección y la gestión de la DG en diferentes áreas durante 2018:**

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.

NACIONALES

| CAMPAÑAS NACIONALES | ESTABLECIMIENTOS VISITADOS | Nº CONTROLES TOTALES |
|--|-----------------------------------|-----------------------------|
| Servicios de Reparación Urgente a Domicilio | 37 | 808 |
| Disfraces (de 1 a 14 años) | 45 disfraces | 572 |
| Vivienda Nueva | 41 | 1312 |



Respecto a los Servicios de Reparación Urgente a Domicilio, la Directora informa que en los nueve primeros meses del año se ha constatado que un 2.92 % de las consultas recibidas en las dependencias de esta Dirección General, guardan relación con la actividad de servicios a domicilio y aunque no todas ellas responden al carácter de urgencia, sí que se aprecia que un número significativo de ellas sí lo sean.

Los motivos más frecuentes de las reclamaciones obedecen a desavenencias en cuanto a la facturación y las garantías, principalmente, en otras ocasiones se trata de demoras en la realización del trabajo a pesar de que se haga una publicidad en sentido contrario; no es infrecuente comprobar que el técnico cobra un servicio urgente a expensas de recibir una pieza que tardará unos días en instalarse, por poner un ejemplo.

En relación con los disfraces esta campaña se ha dirigido hacia un colectivo especialmente vulnerable como son los niños. Se han inspeccionado los disfraces de 1 a 14 años considerándose por normativa como juguetes. Tratándose de artículos que también han de considerarse como “ropa infantil”, los aspectos de seguridad ligados a esta cuestión, también han de estar presentes. Se ha de cumplir con las exigencias de seguridad propias de la ropa infantil y por otro lado con las que nos marca la normativa de juguetes.

En Vivienda Nueva los principales incumplimientos se observaron en los Servicios de Atención al Cliente e información general. Asimismo, en condiciones de contratación se detectaron modificaciones unilaterales del contrato (en ocasiones por cuestiones técnicas), falta de reciprocidad en el contrato y retraso en el plazo de ejecución.



AUTONÓMICAS

| CAMPAÑAS NACIONALES | ESTABLECIMIENTOS VISITADOS | Nº CONTROLES TOTALES |
|---------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|
| Rebajas Invierno | 877 (en rebajas 636) | 3180 |
| Rebajas Verano | 1433 (en rebajas 719) | 3595 |
| Servicios de Residencias | 116 | 2320 |
| Etiquetado de Alimentos | 58 productos | 645 |
| Administradores de Fincas | 66 | 594 |
| Franquicias Dentales | 25 | 207 |
| Promoción del Sistema Arbitral | 144 | 144 |
| Comercio Electrónico | 34 | 691 |

En Rebajas de invierno y verano los principales incumplimientos fueron el Cartel de duración de rebajas y doble precio en el exterior (similar en las 2 campañas).

En Centros de Día y Residencias de Mayores los incumplimientos se observaron en la Información de precios en servicios complementarios, y en contratos: Modo de cambio de las tarifas (ej. A un mayor grado de dependencia) y descuentos de servicios no consumidos (ej. Manutención).

En Etiquetado de Alimentos, los resultados de la presente campaña cabe calificarlos como buenos, considerando que casi el 99% de los datos controlados son correctos.



Las incorrecciones que hemos detectado afectan más a la información nutricional. En todos casos la declaración de alérgenos estaba presente y tan sólo en un supuesto se omitía el origen de las grasas o aceites presentes en el producto. El control se realizó principalmente sobre productos de bollería, zumos y aperitivos consumidos, entre otros, por el público infantil.

Como novedad en una campaña de inspección destacaremos la realizada sobre los Administradores de Fincas cuyos principales incumplimientos se constataron por Registro de las reclamaciones, Cartel y Hojas de Reclamaciones, así como la Exhibición de tarifas de precios.

D^a. M^a Jesús Casasnovas informa que se han mantenido reuniones con el sector y que la campaña fue dirigida a dicha actividad sin tener en cuenta si pertenecían al Colegio Oficial

Continúa la Directora General respecto a las Franquicias Dentales cuyo principal motivo de esta actuación fue obtener información acerca del volumen de clientes y de las formas de financiación.

El nombre genérico de la campaña trae su denominación del formato habitual que utilizan algunas empresas; si bien debe indicarse que se ha ampliado a todas las clínicas dentales de empresas y sociedades que operan a nivel suprarregional. Se visitaron todos de cada marca o razón social.

D. Juan Manuel Palacio Marco pregunta si tenían tarifa de precios expuesta al público.

D^a M^a Jesús Casasnovas informa que ese aspecto forma parte de las comprobaciones realizadas en las actuaciones.

Continúa la Directora General con la Promoción de Sistema Arbitral de Consumo informando que se ha realizado aprovechando la campaña de Administradores de fincas, Servicios de Reparación Urgente a Domicilio y Vivienda Nueva.

D. Luis Manuel Lamata Arasco manifiesta que durante bastante tiempo se han destinado partidas presupuestarias para financiar la mediación en ámbitos civil y mercantil, momento en el que la mediación en materia de consumo estaba excluida.

La Directora General informa que en estos momentos la modificación en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles introducida por la Disposición final



séptima de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, ha supuesto que desde el Departamento de Presidencia del Gobierno de Aragón se esté trabajando en la materia.

Además, en los cursos de la Universidad de Verano uno de los temas va a versar sobre la Mediación.

Avanza la reunión con la campaña de Comercio electrónico informando que los principales incumplimientos fueron por la falta de identidad y NIF de la empresa. Información del derecho a Desistimiento y del derecho de las garantías.

A D. Juan Manuel Palacio Marco le preocupa si la reclamación también se inspecciona, ya que varias empresas que venden a través de comercio electrónico no ofrecen información al consumidor respecto a cómo reclamar. Sugiere que esta campaña se podía extender en un futuro.

D^a M^a Jesús Casasnovas señala que es una campaña de carácter permanente que se viene realizando y que se va a continuar efectuando cada año.

D. Fernando Tirado Aznar pregunta cuántos expedientes sancionadores hay incoados.

D^a M^a Jesús Casasnovas le indica que 206.

Continúa la reunión, tomando la palabra la Directora General para informar sobre las mencionadas **campañas de inspección que van a llevarse a cabo en 2019.**

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

| | |
|--|---|
| REBAJAS INVIERNO | REBAJAS DE VERANO |
| INSTALACIONES DEPORTIVAS (GIMNASIOS Y SPA) | CLÍNICAS VETERINARIAS |
| ACADEMIAS | COMPLEMENTOS ALIMENTICIOS. ETIQUETADO Y COMPOSICIÓN |
| ROPA INFANTIL | DERECHOS BÁSICOS EN ZONA RURAL/METROPOLITANA |
| APARATOS ELÉCTRICOS (No a batería): Toma de Muestras | |



D. Luis Manuel Lamata Arasco sugiere una campaña a los APIS por el repunte de la compra de vivienda. Así como una futura a la Banca teniendo en cuenta la posible aprobación del Proyecto de Ley reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.

D^a. M^a Jesús Casasnovas recuerda que en 2017 se efectuó una Campaña sobre la Banca coincidiendo con la publicación del Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo.

Toma la palabra la Directora General para informar de los **Nuevos avances en el Protocolo de actuación urgente para afectados vulnerables por el cierre de las clínicas de IDENTAL en Aragón.**

Actualmente el cómputo de reclamaciones y denuncias presentadas y registradas ante las oficinas de los Servicios de Información al Consumidor del Gobierno de Aragón en las 3 provincias, aunque, qué duda cabe, la gran mayoría presentadas en la de Zaragoza, asciende a un total de 1.081, de las cuales 872 han sido presentadas desde el año 2018.

En el último trimestre de 2018 nos volvimos a poner en contacto con las Entidades Financieras para ampliar información con el ruego de que nos trasladasen información en relación con los afectados de la Comunidad Autónoma de Aragón, además a comienzos de 2019 les convocamos a una reunión presencial, con el objetivo de conocer de primera mano la situación de los afectados con las entidades y comparar su situación con nuestra información.

Con respecto a lo solicitado por la Audiencia Nacional, desde el 20 de septiembre de 2018 se han enviado los informes solicitados, se están entregando a los afectados todas las historias clínicas que solicitan los usuarios y también se ha remitido ya a la Audiencia la relación de las mismas indexada; y se está trabajando con el Departamento de Sanidad y de Presidencia en relación con la organización del trabajo y canalización de informes periciales y forenses.

D. Luis Manuel Lamata Arasco pregunta si está avanzada la visita de los usuarios afectados al Odontólogo del Servicio Aragonés de Salud, según lo dispuesto en el Protocolo, para realizar la ortopantomografía dental.

La Directora General le indica que sí, los odontólogos del Servicio Aragonés de Salud ya han valorado en torno a 200 afectados, de hecho, ya unas 14 personas están citadas para acudir a la Clínica de Odontología Solidaria del Hospital San Juan de Dios de Zaragoza.



D. Joaquín Soguero Romea informa que realizaron una Guía sobre IDENTAL solicitada por el Ayuntamiento de Zaragoza.

La Directora General avanza que la Comunidad Autónoma de Aragón ha sido solicitada por el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social para colaborar en el diseño de un protocolo en relación con afectados de IDENTAL que se aplique a otras Comunidades Autónomas.

D. Luis Manuel Lamata Arasco pregunta si va a haber partida presupuestaria.

La Directora General le informa que se está estudiando lo dispuesto en artículo 91.4 de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad que permitiría implementar el protocolo.

En relación a la Información sobre colaboraciones en materia de Consumo, la Directora General avanza las novedades en el **Acuerdo frente al desperdicio alimentario con entidades sociales, agentes de la cadena alimentaria, y entidades locales.**

Se ha presentado la “Guía de buenas prácticas frente al desperdicio alimentario”, y se han entregado diplomas de adhesión al Código Aragonés de Buenas Prácticas frente al Desperdicio Alimentario a representantes de 14 empresas y entidades, que se unen a los 12 firmantes del acuerdo.

Ante la falta de datos a nivel autonómico sobre desperdicio alimentario, el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales ha encargado un estudio técnico mediante el cual se ha podido saber que, entre 2015 y 2017 (todavía no se tienen procesados los datos de 2018) los aragoneses han reducido los kilos que desperdician por persona y año, pasando de 165,2 a 147,4.

Este trabajo desarrollado continua en 2019, con una serie de conferencias en colaboración con ECODES y Academia Aragonesa de Gastronomía; y, por otra parte, se está preparando un proyecto para acogerse a alguna línea de financiación con Fondos Europeos tales como Interreg de la Unión Europea, POCTEFA o SUDOE.

Respecto a la **firma acuerdo de sensibilización y divulgación de buenas conductas alimentarias en la red y uso racional de medicamentos y productos de parafarmacia/presentación folleto**, la Directora General, hace un análisis destacando que 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.

Fruto del acuerdo se han realizado folletos y jornadas en las 3 provincias. Las jornadas fueron efectuadas en colaboración con la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte de Huesca, el Grado de Psicología de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de Teruel y la Facultad de Medicina de Zaragoza todas ellas integrantes de la Universidad de Zaragoza.

Se han incluido en el Programa de Educación Permanente de 2019 talleres relacionados con este acuerdo: medicamentos y productos de parafarmacia, acceso a través de la red y riesgos; alimentación y dietas en la red, riesgos y trastornos.

Y asimismo en el Programa de Educación del Consumidor 2018-2019: taller de trastornos de la conducta alimentaria y consumo saludable, muy solicitado por los Centros Escolares de nuestra Comunidad.

Y se ha elaborado y presentado Estudio técnico de armonización de tallas.

Además, la Directora General avanza novedades respecto a la firma del **acuerdo de sensibilización, concienciación y fomento de la accesibilidad en comercios y servicios**.

D. Enrique Asensio García señala que desde el Ayuntamiento de Zaragoza se está abordando el tema y que la solución técnica se debe ejecutar por los Establecimientos.

Fruto del mismo, hemos llevado a cabo un Aula, Todos somos consumidores, hemos incluido esta temática en el programa de educación permanente 2019: accesibilidad de los consumidores en comercios y servicios, y estamos fomentando la supresión de barreras arquitectónicas junto con la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

La Directora General respecto al **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, con continuidad en 2019 resalta que fruto de la firma se han llevado a cabo una serie de charlas en cada una de las quince sedes de la Universidad de la Experiencia y que abarcan los siguientes temas: Educación financiera, etiquetado de alimentos, factura eléctrica y consumo responsable-prácticas desleales.



En colaboración con la Dirección General de Igualdad y Familia se ha organizado el Certamen de relatos sobre “Igualdad de género y consumo responsable” cuyos premios de la primera edición fueron entregados el 21 de diciembre de 2018.

Ruegos y preguntas.

La Directora General recuerda que se enviará la información solicitada en la reunión a través del correo electrónico del Consejo.

D^a Beatriz Callén Escartín da la enhorabuena por el trabajo realizado en la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios.

Y a modo de conclusión la Directora General invita a todos los asistentes a participar en la celebración del día del consumidor el próximo día 15 de marzo en la ciudad de Jaca dando traslado del Programa de Actos.

Por su parte D. Luis Manuel Lamata Arasco invita a todos a la celebración del día del consumidor por su asociación que se celebrará también el 15 de marzo en Zaragoza con la entrega de los Premios al Buen Hacer en Consumo.

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