

Acta de la reunión del Consejo Aragonés de Consumo celebrada el día 22 de mayo de 2020

Fecha: Zaragoza, 22 de mayo de 2020

Hora: 11:00 horas

Lugar: Videoconferencia

Asistentes

Dirección General de Protección de los Consumidores y Usuarios. Presidente del Consejo Aragonés de Consumo. Sr. D. Pablo Martínez Royo

Dirección General de Protección de los Consumidores y Usuarios. Secretario del Consejo Aragonés de Consumo. D. Francisco Javier Masip Usón

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

Dirección General de Protección de los Consumidores y Usuarios. Subdirector del Servicio Provincial de Zaragoza. D. Agustín Lanaspá Catalán. Excusa su asistencia

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

Federación Aragonesa de Municipios, Provincias y Comarcas. D. José Félix Clemente Martínez

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. Pedro Salinas Sauca

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 asociaciones empresariales. D. Santiago Ligros Mancho

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

Representante de las asociaciones empresariales. D. Daniel Forniés Andrés.

Secretaria de actas. D.^a Susana Cebollada Noguerras

Aprobación del Acta. Se aprueba por asentimiento el acta anterior.

El Director General toma la palabra para informar de las **Actuaciones de la Dirección General en la crisis sanitaria y situación del Estado de Alarma** destacando que el objetivo del encuentro, con independencia de debatir cuantas cuestiones surjan, es el reconocimiento a la tarea realizada durante la situación de emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19, de todas las organizaciones de consumidores, de los municipios, alcaldes y alcaldesas, de las organizaciones empresariales, (estas con iniciativas como “Aragón en marcha”) y valorar desde el ámbito del Consumo cuantas acciones puedan contribuir a paliar el impacto a la sociedad aragonesa de la crisis sanitaria, social y económica.

Es importante abordar este escenario económico y social al que nos enfrentamos desde un espíritu de consenso abundando en la unidad y cohesión que caracteriza a la Comunidad Autónoma de Aragón.

En su intervención destaca el papel relevante para los consumidores del funcionamiento de la cadena alimentaria y resalta la importancia y el gran trabajo de Salud Pública garantizando a la vez la seguridad alimentaria.

Considera que esta crisis ha de convertirse en una oportunidad de reforzar los servicios públicos de protección a los consumidores y usuarios.

La nueva ubicación de nuestras dependencias sitas en Plaza del Pilar n.3 donde se integra todo el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales ha supuesto un vínculo estrecho con el esfuerzo realizado durante estos meses por los Servicios Sociales.

Debido a la declaración de la situación de emergencia por Covid-19 hubo que proceder por parte de nuestra Dirección General a la suspensión de los actos preparados para la celebración del Día de los Derechos del Consumidor en fecha 15 de marzo y siguientes.



Desde el día 16 de marzo hemos estado en modalidad de teletrabajo hasta la incorporación del personal a nuestras oficinas durante esta semana, en tres ámbitos:

- Atención al Consumidor (telefónica y telemática)
- Elaboración de informes por la situación de contingencia Covid-19
- Control de mercado

En la primera, Atención al Consumidor, se han puesto a disposición de los consumidores seis líneas de teléfono además de las habituales y el correo electrónico. Durante el confinamiento, las consultas se han duplicado, ascienden a 1.600. Aquellas que guardan relación con la COVID-19 siguen siendo mayoritarias, un porcentaje del 56,13%, llegaron a suponer un 70%, que ha ido disminuyendo en las últimas semanas. Los sectores más demandados siguen siendo, por este orden: Turismo (18,23%), Telecomunicaciones (16,72%), Electricidad (9,18%) y Transporte (6,44%), tal y como se ha informado puntualmente a través de las Notas de prensa.

Respecto a la segunda, elaboración de informes, hemos recopilado ese acervo normativo aprobado durante el Estado de Alarma en materia de protección de los consumidores y lo hemos relacionado con las consultas atendidas; se han acompañado de sus correspondientes infografías para facilitar su comprensión.

De todas medidas aprobadas destacamos las contenidas en el artículo 36 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19 que regula el derecho de resolución de determinados contratos sin penalización por parte de los consumidores y usuarios.

Los informes publicados en nuestra web de Consumo Aragón, y que son actualizados conforme se producen cambios normativos, se detallan a continuación:

- Medidas de protección de consumidores en la situación de estado de alarma por la crisis del COVID19.
- Cuadro explicativo de medidas de protección para los consumidores y usuarios durante el estado de alarma.



- Cancelaciones de eventos (entradas, espectáculos) como medida de contención por COVID-19.
- Interrupción de plazos de devoluciones y en la garantía del producto y garantía de reparaciones durante el estado de alarma.
- Cancelaciones de servicios de alojamiento como medida de contención por COVID-19.
- Cancelaciones de actividades (extraescolares, academias, gimnasios) como medida de contención por COVID-19.
- Cancelación de un vuelo con motivo COVID-19
- Cancelación de un viaje combinado con motivo COVID-19.
- Directrices interpretativas sobre los Reglamentos de la UE en materia de derechos de los pasajeros en el contexto de la situación cambiante con motivo de la COVID-19.
- Preguntas frecuentes relacionadas con cuestiones de consumo durante la crisis provocada por el COVID-19.
- Cancelación de servicios de residencias de estudiantes (privadas) por COVID-19.

En Control del Mercado, hemos puesto énfasis en la inspección en el ámbito de Internet y el comercio electrónico, seguimiento de la Red de Alerta de productos específicos como mascarillas, hidrogeles desinfectantes, estando en continuo contacto entre otros con los Servicios de Inspección de las CCAA y el SOIVRE.

En particular se han controlado la venta de EPIs por empresas aragonesas, emitiendo advertencias por detectar incremento de precios de venta de mascarillas individuales en comparación con el íntegro de la unidad de caja.

Así mismo se ha continuado con la inspección de las Condiciones Generales de Contratación de venta online informadas por las empresas en sus páginas web.

Toda la actividad anteriormente descrita ha quedado reflejada mediante el registro de las atenciones de todos los agentes activos en el Sistema de Información de Consumo, así como en las actividades de redes sociales, página web, oficinas de información al Consumidor, asociaciones de consumidores.



En el ámbito institucional destacamos el recientemente creado Ministerio de Consumo que, en coordinación con las Comunidades Autónomas, ha trabajado para reforzar la protección de consumidores y usuarios. Con fecha 8 de mayo de 2020 se celebró una reunión del Ministro con representantes en materia de Consumo de las CCAA en la que destacó Aragón por el trabajo en materia de información a los consumidores y actualización conforme a la normativa surgida durante el Estado de alarma.

Desde nuestra Dirección General conscientes de las situaciones que se van a generar entre los consumidores y las empresas por las cancelaciones de viajes ocasionadas por la situación de emergencia Covid-19 se ha iniciado una campaña de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de Agencias de Viajes:

- Asociación aragonesa de agencias de viajes
- Asociación de empresas de turismo activo y de
- Turismo Rural

Además, corresponde a la Comunidad Autónoma de Aragón presidir la Sección de Arbitraje y Reclamaciones de la Comisión Sectorial de Consumo. El grupo de reclamaciones ya se reunió el pasado 5 de mayo destacando que se han establecido una serie de pautas para trabajar de manera coordinada previendo el levantamiento de la suspensión de términos y plazos; el grupo de trabajo de arbitraje se reunirá el próximo 2 de junio.

A continuación, tiene lugar la **intervención desde los diferentes ámbitos para explicar las acciones y valoración de la situación por el COVID-19.**

Toman la palabra los representantes de las Asociaciones de Consumidores: comenzando

D.^a Trinidad Valdovinos Bispe, que da una visión global de la actividad desarrollada durante este periodo de confinamiento. Han establecido el teletrabajo manteniendo la atención a los consumidores a través del teléfono, redes sociales. Información a las asociaciones que la integran. Próximamente convocarán Junta mediante videoconferencia.

D. Pedro Salinas Sauca informa en igual sentido acerca de su asociación, teletrabajo, contacto telefónico además utilizan su despacho para poder atender de forma presencial. Las consultas iban relacionadas con las cancelaciones de servicios por Covid-19 así como consultas acerca de



los precios establecidos al principio de la pandemia por las farmacias respecto a las mascarillas. Detectaron precios distintos dependiendo de las franjas horarias.

D. José Ángel Oliván García expone que también han trabajado en modalidad de teletrabajo por vía telemática habiendo tenido un volumen elevado de consultas. Agradece a las empresas de telecomunicaciones que las personas hayan podido comunicarse por videoconferencias salvo excepciones de las zonas rurales donde los problemas de conexión han perdurado. Su asociación participó en el Consejo de Consumidores y Usuarios a nivel nacional.

Muestra su preocupación por las reclamaciones vinculadas con los viajes, las aerolíneas, en el sentido de que los tribunales de Justicia se puedan colapsar por ello transmite la necesidad de incorporar en todas las negociaciones como modelo de futuro de recuperación económica el Arbitraje de Consumo; utilizar la misma fórmula del Arbitraje en materia de transportes. Hace un llamamiento a la Administración para que ponga más medios al servicio del Arbitraje de Consumo y solicita a que las empresas se adhieran al mismo.

Exige apoyo financiero a las Asociaciones de Consumidores a través de subvenciones otorgadas por el Gobierno de Aragón y termina su intervención denunciando el incremento de precios por la inclusión de mascarillas, hidrogeles en varios sectores tales como residencias, hostelería, que será incompatible con la merma que han sufrido gran parte de la población en sus ingresos por lo que no ve viable esa técnica para salir de la crisis económica que se avecina.

D. Luis Manuel Lamata Arasco incide también en un alto volumen de reclamaciones por motivos de Covid-19 que conlleva un gran esfuerzo de las asociaciones. Destacan que no sólo atienden a sus socios sino a cualquier persona que solicita información. Muestra satisfacción por las mediaciones realizadas con las empresas con resultados positivos e insta que se mantengan los niveles de financiación a las asociaciones autonómicas y municipales.

D. Juan Manuel Palacio Marco asiente lo manifestado por sus compañeros y expone su preocupación por la situación de las residencias ya no sólo por el alto coste de los servicios sino por la alarmante situación sanitaria.

Interviene el Director General resaltando que en el tema de las mascarillas; ha habido confusión por parte de la ciudadanía por ello desde el Gobierno de Aragón se han publicado una serie de medidas y guías para la fabricación de mascarillas y EPIs.



Coincide en la importancia de establecer procedimientos extrajudiciales en los conflictos surgidos entre Consumidores y Empresas con el fin de aprovechar el plazo de 60 días de negociación entre los mismos dispuesto en el artículo 36.1 del precitado Real Decreto Ley 11/2020 que regula el derecho de resolución de determinados contratos sin penalización por parte de los consumidores y usuarios para que se puedan llegar acuerdos a través del Sistema Arbitral de Consumo.

Respecto a las partidas presupuestarias, hace alusión a la comparecencia del Consejero de Hacienda y Administración Pública el lunes 18 de mayo ante la Comisión Permanente de Hacienda, Presupuestos y Administración Pública de las Cortes de Aragón en la que informó de la situación presupuestaria, la caída de ingresos y de la existencia de un desfase económico dada la prioridad absoluta de atender el gasto ingente que supone abordar la crisis en el ámbito sanitario, servicios sociales y educación. Expone que las partidas propias de estas subvenciones, al igual que muchas otras de todos los Departamentos del Gobierno, están afectadas a la Estrategia de Recuperación Social y Económica de Aragón que cuenta con el apoyo de los representantes sociales (empresariales y sindicales), la FAMCP y la totalidad de los grupos políticos de las Cortes de Aragón a excepción de VOX. Es por ello que sólo en el caso de que se levante la retención sobre estos créditos, inmediatamente se procedería para las convocatorias de subvenciones y así se lo comunicaremos.

A continuación, toman la palabra los representantes de las Organizaciones empresariales.

D.^a Beatriz Callén Escartín informa que desde el 17 de marzo están la mayoría en modalidad de teletrabajo. A través de su página web han informado puntualmente a las empresas de las medidas laborales, fiscales, de prevención...

Su organización ha coordinado iniciativas como "Aragón en Marcha" creada por el Gobierno de Aragón y los agentes sociales autonómicos fruto del diálogo social, para canalizar y articular la actividad de todas aquellas empresas de la Comunidad Autónoma que puedan sumarse a producir o gestionar lo que hoy más necesita nuestra sociedad: EPIs y equipamiento sanitario específico.



Fruto del intenso trabajo con el Gobierno de Aragón, CEOE Aragón pone en marcha Volvemos #alTrabajoconSalud. En esta iniciativa, la Confederación ofrece a las empresas tanto test rápidos de anticuerpos como PCR a precios competitivos.

Además, participan de forma activa en el Grupo Asesor de Economía Covid-19 del Gobierno de Aragón presidido por la consejera de Economía, Planificación y Empleo, que tratará de anticipar y hacer frente al escenario económico futuro en nuestra Comunidad Autónoma; y en el Plan de Recuperación Económico y Social de Aragón, liderado por la Presidencia del Gobierno de Aragón tiene como finalidad iniciar un trabajo conjunto que aborde la recuperación económica y social necesaria tras la pandemia.

Termina su intervención haciendo referencia a la importancia del mantenimiento del empleo mediante la reactivación de la economía y la mínima desaparición de empresas.

D. Eugenio García-Rodeja Alonso lamenta la pésima labor legislativa del Gobierno de España tanto en la forma como en el fondo caracterizada por problemas interpretativos.

Considera conveniente potenciar el arbitraje para lograr una solución rápida y extrajudicial de los conflictos entre consumidores y empresas que puedan surgir.

Así mismo destaca la importancia que está adquiriendo el comercio online.

Muestra su preocupación por la situación de las residencias de mayores debido al nivel de efectividad que se les ha exigido.

Destaca el problema sufrido tanto por empresas como trabajadores debido a la falta de medios de protección y no entiende cómo se ha permitido la venta de productos sin marcado CE.

En el trabajo desarrollado por su Organización remarca la asesoría continua a las empresas y enfatiza la actualización de su página web.

Su compañero en la organización D. Daniel Forniés Andrés remarca que en los comercios se está obligando a pagar electrónicamente.

Respecto a las residencias considera que es un tema muy delicado y tendrían que diferenciar las exigencias a una pública y a una privada.

Así mismo insta a un control del comercio online por el incremento de ventas durante el Estado de Alarma.



D. Santiago Ligros Macho informa que han trabajado intensamente destacando las webinar o conferencias web.

Estima necesario promover el consumo así como si surge cualquier conflicto el procedimiento de arbitraje.

Para promover el consumo han participado en la iniciativa “volveremos si tu vuelves” como una fórmula para contribuir a esa reactivación de la economía de manera sencilla. Los establecimientos participantes van a ofrecer vía online bonos, descuentos y ofertas, y los clientes podrán canjearlos físicamente en los establecimientos durante un tiempo determinado, o a través de comercio electrónico en los sitios web de los comercios o empresas que cuenten con esta opción, cuando se vuelva a la normalidad. Los bonos que se descarguen se podrán utilizar hasta el 31 de diciembre de 2020, salvo que desde el establecimiento se diga lo contrario. Además, apoyan a las empresas para digitalizarse y que se inicien en las ventas a través de comercio online.

Además, como reconocimiento del cumplimiento de las medidas de seguridad e higiene para la prevención del COVID-19 han emitido el “sello Comercio de Confianza” para reforzar la relación de las empresas con sus clientes.

El sello Comercio de Confianza acredita que el establecimiento comercial ha elaborado, con los ajustes exigidos por su sector de actividad, un protocolo y guía de buenas prácticas de conformidad con el Protocolo y Guía de Buenas Prácticas dirigidas a la Actividad Comercial de Establecimientos Físicos y no Sedentarios publicado por la Secretaria de Estado de Comercio del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.

A continuación, toma la palabra el Director General, haciendo hincapié en la necesidad de reinversión del sector servicios con la voluntad de generar consumo. Reflexiona que la crisis generada por el estado de alarma se produce porque los consumidores sólo hemos podido comprar y gastar en alimentación y productos de primera necesidad. De ahí la importancia del gasto de las familias en nuestra economía.

Respecto al comercio electrónico informa que nuestra disposición sigue siendo la misma. Continuamos con nuestra Campaña permanente de inspección de comercio electrónico y estamos abiertos a que nos enviéis las direcciones de páginas web de empresas con el objeto de revisar los términos que afectan a la protección de los consumidores y en su caso proponer mejoras.



En relación con las residencias de mayores de la Comunidad Autónoma, el presidente y la consejera de Ciudadanía y Derechos Sociales han presentado una Estrategia a las entidades que de forma mayoritaria representan al sector, que persigue proteger y dar soporte a unos centros especialmente castigados por la pandemia de la Covid-19. Se trata de un plan que comprende medidas a corto, medio y largo plazo, que pasan por apoyo económico, refuerzo de los protocolos de seguridad y alivio del confinamiento.

En este sentido también hay que reconocer el trabajo realizado por Técnicos de Consumo junto con entidades representativas del sector en lo referente a la revisión de condiciones contractuales, cláusulas abusivas, adhesión al sistema arbitral.

Intervienen los representantes de la Administración.

Enrique Asensio García hace repaso de las actuaciones que han realizado destacando que se encuentran en modalidad de teletrabajo. Agradece el trabajo de las organizaciones empresariales y de las asociaciones de consumidores. Anuncia que por parte del Ayuntamiento de Zaragoza no sólo se van a convocar inmediatamente las subvenciones a las asociaciones de consumidores de la Ciudad sino que además van a intentar incrementar las cuantías.

D. José Félix Clemente Martínez destaca que en el ámbito local se están impulsando medidas de apoyo a Pymes y a personas físicas que desarrollan la actividad comercial. Entienden que el modo de reactivar la economía es otorgando apoyo por parte de los ayuntamientos con pequeñas aportaciones. Además, ayudas destinadas a fomentar el trabajo y por ende el consumo.

Toma la palabra el Director General enfatizando dos modelos positivos de reactivación del consumo. En primer lugar, el realizado por el Teatro Principal de Zaragoza que van a proceder a la devolución de las localidades adquiridas mediante pago, en efectivo o tarjeta de crédito, para los distintos espectáculos de los teatros municipales suspendidos o aplazados por las circunstancias que concurren. En segundo lugar, la difusión del trabajo de pequeños municipios poniendo en valor el comercio local, de proximidad, de venta ambulante.

Además, quiere agradecer el trabajo de las Oficinas Municipales y Comarcales de Consumo cuya actividad estamos siguiendo a través del Sistema de Información de Consumo. Cualquier consulta o duda no dudéis en trasladárnosla.



El director general explica que Técnicos de la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios, con otros profesionales procedentes de distintos centros de investigación, universidades y administraciones autonómicas, interesados en los hábitos de compra y alimentación de los consumidores en España y Portugal, han participado en un proyecto de encuestas que nos ayuden a conocer la situación de la alimentación en los hogares durante la crisis de la Covid-19 y que se integra en la Red Sin Desperdicio.

Agradece a las asociaciones la difusión de esta encuesta.

Por último, recuerda que los informes expuestos anteriormente están a disposición de toda la ciudadanía y que si quieren manifestar alguna discrepancia estaremos abiertos a modificaciones fundamentadas en derecho.

Ruegos y preguntas.

D. Pedro Salinas Sauca agradece la información y espera el incremento anunciado, pero reclama al representante del Ayuntamiento de Zaragoza (Sr. Asensio García) que publiquen cuanto antes las subvenciones del destinadas a las Asociaciones de Consumidores de la Ciudad de Zaragoza para poder solicitarlas.

D. José Ángel Oliván García solicita las referencias publicadas en Redes Sociales del Gobierno de Aragón y de Consumo Aragón, con motivo de esta reunión.

En referencia a lo anterior el Director General le comunica que le serán facilitadas tras su publicación.

Sin más temas que tratar, se da por finalizada la sesión a las 13:00 horas.