

**Acta de la reunión del Consejo Aragonés de Consumo celebrada el día 7 de octubre de 2021**

**Fecha:** Zaragoza, 7 de octubre de 2021

**Hora:** 10:30 horas

**Lugar:** Plaza del Pilar, 3, Zaragoza. Videoconferencia.

**Asistentes:**

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

**Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios. Secretaria del Consejo Aragonés de Consumo.** Dña. M<sup>a</sup> Jesús Casanovas 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 Ciudadanía y Derechos Sociales de Zaragoza.** D. Agustín Lanaspa Catalán.

**Ayuntamiento de Zaragoza.** Ausente.

**Federación Aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincias.** Dña. Ana Beatriz Maisanava Cortés.

**Federación Aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincias.** Mercedes Trébol Bartos. Ausente.

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



**Representante de las asociaciones de consumidores.** D. Joaquín Soguero Romea.  
Excusa su asistencia.

**Representante de las asociaciones de consumidores.** Dña. M<sup>a</sup> Pilar Fernández Ayala.

**Representante de las asociaciones de consumidores.** D. Antonio José Berrueta Elías.

**Representante de las asociaciones de consumidores.** Dña. Trinidad Valdovinos Bispe.  
Excusa su asistencia.

**Representante de las asociaciones empresariales.** D. Juan Carlos Dehesa Conde.  
Ausente.

**Representante de las asociaciones empresariales.** D.<sup>a</sup> 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.<sup>a</sup> Susana Cebollada Nogueras.

### **1. Aprobación del Acta anterior.**

Sin alegaciones a la misma, se aprueba por asentimiento el acta anterior.

### **2. Situación actual de control de mercado de productos y servicios COVID.**

Toma la palabra el Director General, saludando a todos los miembros del Consejo y sus respectivas organizaciones.



Expone que, aunque con mejores datos de incidencia acumulada, seguimos en pandemia; de ahí que muchas de nuestras actuaciones y la información que se presta a consumidores estén relacionadas en buena parte con la crisis sanitaria.

En el primer semestre de este año, las atenciones a consumidores se incrementaron en un 29%, reportando un total de 6.661 consultas, en su mayor parte relacionadas con telecomunicaciones, energía eléctrica o turismo.

La atención al consumidor se realiza de forma presencial, por correo electrónico o telefónica.

Respecto a las materias, las consultas de energía eléctrica han pasado a un segundo plano; las telecomunicaciones continúan siendo las primeras.

Dichas cifras han supuesto un 6,16% de las reclamaciones/denuncias, en arbitraje un 3,5% y un 4,32% consultas.

En lo que respecta a "consultas covid", esto es, aquellas que tienen relación con la incidencia de las normas de contingencia y medidas sanitarias en los contratos con consumidores, hemos bajado de un 11% en 2020 a un 4,83% en el primer semestre de 2021.

En la Red de Alerta han entrado 286 alertas, de las cuales 13,29% versan sobre productos COVID; hay que considerar que en 2020 más de un tercio de las alertas venían motivados por productos COVID.

En particular, las mascarillas se han convertido en un bien de uso común ordinario y generalizado por todos los consumidores mayores de seis años.

Las mascarillas higiénicas reguladas por Orden CSM/115/2021, de 11 de febrero, por la que se establecen los requisitos de información y comercialización de mascarillas higiénicas, son el foco donde actúan preferentemente los servicios de Inspección de Consumo de Aragón.



Hasta la fecha, se han retirado 3.750 unidades; muy alejado del número de mascarillas retiradas en 2020 que ascendió a 229.375.

### **3. Campañas de Inspección 2022**

Interviene Dña. M<sup>a</sup> Jesús Casasnovas, para analizar las campañas nacionales, coordinadas por el Ministerio de Consumo. La Comunidad Autónoma de Aragón participa con el interés de que los datos obtenidos sirvan tanto a la misma como al global nacional. Se organizan con tiempo porque debe haber un mínimo de CCAA para realizarlas. La Comunidad Autónoma de Aragón se ha comprometido a realizar 4 campañas.

Productos alimenticios; cada año solemos elegir una campaña de este grupo, por el compromiso adquirido a través del PACCAA (Plan Autonómico de Control de la Cadena Alimentaria en Aragón). Participaremos en la Campaña sobre Aceite de oliva virgen y virgen extra: etiquetado y composición. Se encuentra coordinada a través del CICC (Centro de Investigación y Control de la Calidad): Tenemos asignadas tanto actuaciones inspectoras como toma de muestras.

Productos no alimenticios; en relación con la seguridad y el etiquetado, coordinado también por el Centro de Investigación participaremos en la Campaña Seguridad y etiquetado en juguetes de madera destinados a niños menores de 36 meses.

En este tipo de productos también se realizará la Campaña de control de etiquetado de productos de bisutería.

Respecto a los servicios, Campaña de comprobación de existencia de un procedimiento de reclamación en webs de comercio electrónico.

En relación con las campañas autonómicas, las programamos atendiendo a la aparición de nuevas normas, sectores estratégicos, elevado número de reclamaciones de un sector, sectores no visitados, demanda social o propuestas a través de los distintos, entre otros.



Se invita a los asistentes a que, si hay interés en que se realice alguna Campaña, se sugiera a esta Dirección General para su posterior valoración y planificación para su ejecución.

D. Eugenio García-Rodeja, comenta las situaciones que están viviendo varias empresas aragonesas en relación a los procedimientos de inspección de comercio electrónico que están llevando a cabo otras Comunidades Autónomas. Pregunta si hay algún tipo de protocolo por competencia territorial para determinar la autoridad de consumo o Comunidad Autónoma competente.

Dña. M<sup>a</sup> Jesús Casasnovas, informa que, en las campañas de comercio electrónico que llevamos a cabo todos los años nos ceñimos a las empresas ubicadas en el territorio de Aragón; nos interesa que nuestras empresas cumplan con la normativa en comercio electrónico, de hecho, las empresas que nos consultan las condiciones de su web, son revisadas y posteriormente les informamos de los hallazgos obtenidos. Por lo que, salvo que haya una denuncia, y en ese caso se suele dar traslado a la comunidad autónoma donde está su razón social. Nuestros esfuerzos van dirigidos a las empresas radicadas en Aragón.

El Director General, está de acuerdo con lo argumentado, reiterando que nuestra Comunidad preferentemente actúa si ha habido una denuncia de un ciudadano de ese territorio, y si no, que se hace un trámite de comunicación donde radique la empresa.

Asevera que el año del confinamiento, se hizo una labor de asesoramiento y prevención, en relación con las condiciones de venta en comercio electrónico. Un buen número de empresas se vieron abocadas a la venta a distancia, pero quizá les faltaba información normativa en esta materia.

#### **4. Novedades normativas en materia de consumo**

Toma la palabra Dña. M<sup>a</sup> Jesús Casasnovas Oliva, para detallar las modificaciones al Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios aprobado por



Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre de 2007, introducidas por el Real Decreto Ley 37/2020, el Real Decreto Ley 1/2021 y el Real Decreto Ley 7/2021.

En relación con el primero, la modificación sustancial va referida a las empresas que prestan el servicio de atención al cliente por vía telefónica reguladas en el artículo 21.2, regulando la obligatoriedad de disponer de una línea telefónica que no suponga para el consumidor y usuario un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija; en el supuesto de disponer de una línea de tarificación especial que suponga un coste para el consumidor, información también de un número geográfico o móvil alternativo y en los supuestos de servicios de carácter básico general, disponer, en cualquier caso, de un teléfono de atención al consumidor gratuito.

En relación con el segundo, se introduce la regulación de persona consumidora vulnerable, y aparece en varios preceptos de la norma, destacando entre otros, la información precontractual y los derechos de los consumidores y usuarios.

Por último el Real Decreto Ley 7/2021, transpone dos directivas: Directiva (UE) 2019/770 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales Directiva (UE) 2019/771 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa de bienes, por la que se modifican el Reglamento (CE) número 2017/2394 y la Directiva 2009/22/CE y se deroga la Directiva 1999/44/CE.

Se regula el término servicios digitales que serán todos los que permitan la creación, el tratamiento, el acceso o el almacenamiento de datos en formato digital. Esto incluye el software de intercambio de vídeos y audio y otro tipo de alojamiento de archivos, el tratamiento de textos o los juegos que se ofrezcan en el entorno online, las redes sociales, el correo electrónico en línea y los servicios de mensajería instantánea.

De esta regulación quedan excluidos los programas libres y de código abierto, en los que el código fuente se comparte abiertamente y los usuarios pueden acceder libremente al



programa (software). El suministro de estos servicios deberá llevarse a cabo sin demora indebida, es decir, inmediatamente.

Si durante los dos años siguientes a la compra (en lugar de los seis meses actuales), el producto presentara algún tipo de defecto o sus características no se correspondieran a las contratadas o anunciadas, se entenderá que ese defecto es de fábrica salvo que el vendedor demuestre lo contrario o que esa presunción sea incompatible con la naturaleza de los bienes. Para los productos de segunda mano, si la garantía pactada fuera de 3 años, el plazo de inversión de la carga de la prueba sería también de 2 años, pero si se acordara una garantía menor, el plazo de inversión de la carga de la prueba no podrá ser inferior al periodo pactado que en cualquier caso será como mínimo un año.

En cuanto al suministro de contenidos o servicios digitales este plazo será de un año como mínimo. Pasados estos plazos, será la persona consumidora quien tendrá que demostrar que el defecto venía de fábrica.

La Garantía mínima legal de los productos se amplía de dos a tres años y la de los servicios y contenidos digitales se fija en dos años.

En cuanto a los productos de segunda mano, la garantía también se amplía, de forma que el comprador y el vendedor pueden acordar un periodo de garantía menor de tres años en lugar de los dos actuales, pero en ningún caso podrá ser inferior a un año. Cabe señalar que, al margen de la garantía legal mínima, el fabricante podrá ofrecer al consumidor o usuario condiciones más favorables a través de su garantía comercial y aquellas que sean anunciadas en su publicidad serán vinculantes.

En caso de optar por la resolución del contrato por una falta de conformidad, el reembolso deberá abonarse en un plazo de 14 días desde su reclamación.

Se amplía también de cinco a diez años el tiempo mínimo que los fabricantes deberán garantizar las piezas de repuesto, desde que el producto deja de fabricarse.



La acción para reclamar el cumplimiento del derecho de garantía prescribirá a los cinco años (antes tres años) desde la manifestación de la falta de conformidad.

Además, hay previsto un proyecto normativo para introducir novedades legislativas distintas de las anteriores como puedan ser la calidad dual y la reventa.

Interviene el Director General, explicando que en su día hubo que explicar a los consumidores y empresas los plazos de la carga de la prueba y de la garantía legal.

La finalidad recogida en la Nueva Agenda del Consumidor a nivel de la Unión Europea es en aras de una mayor durabilidad de los productos.

Desde la Dirección General estamos activos en las novedades normativas participando a través de las Secciones de Normativa, Control de Mercado y de Reclamaciones.

D. Eugenio García-Rodeja, manifiesta que es un gran cambio normativo. Cree que está pasando desapercibido en los medios de comunicación. Desde su organización están enviando circulares para informar a sus empresas.

El Director General, informa que en el momento de la entrada en vigor, se realizará una información pública para que trascienda. Las consultas y reclamaciones en materia de garantías constituyen un tema muy cotidiano en nuestras dependencias.

Una de nuestras líneas de trabajo es generar actividades y materiales para hacerles llegar a los agentes activos de consumo.

## **5. Web Educación Consumo Aragón**

Toma la palabra D. Carlos Peñasco, para presentar la nueva web de Educación de Consumo Aragón. La queríamos compartir en primer lugar con el Consejo. Se presentará al inicio de la Campaña de Educación del Consumidor 2021-2022.

Educación Consumo Aragón es una iniciativa del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón que tiene como cometido la información, formación y





educación de consumidores y usuarios, para construir una sociedad en valores cívicos y democráticos, con los derechos de ciudadanía como pilar básico de un consumidor que, conocedor de sus derechos, los puede hacer valer y exigir en el mercado.

Analiza cada uno de los apartados, en primer lugar, la programación de las aulas en el año actual; el Programa de Educación del Consumidor está destinado a los centros educativos de enseñanzas no universitarias de la Comunidad Autónoma de Aragón, con la finalidad de divulgar los recursos de los que pueden disponer para la realización de actividades que promuevan en el alumnado capacidades, hábitos correctos, críticos y responsables en el consumo de bienes y en la utilización de servicios.

El siguiente apartado, Programa de Educación Permanente, pretende ofrecer una visión práctica de temas de gran interés para los consumidores, como son: los conceptos principales de la factura eléctrica y de las claves para conseguir un mayor ahorro; el etiquetado de alimentos; consumo responsable con seguridad y prácticas desleales; educación financiera; dieta sana, alimentación segura; compras seguras por Internet; los derechos del consumidor a tu alcance; encuentro comercio-consumidores por la accesibilidad; dieta sana y segura para consumidores celíacos y economía circular y consumo responsable.

En el apartado de Formación destacan nuestras Jornadas, Cursos y Formación en la Universidad.

En relación con el siguiente apartado, concursos y certámenes, destacan el concurso "Consumópolis" y los Certámenes de relatos, con el tema Igualdad y consumo responsable, que puede tratarse e interrelacionarse con la responsabilidad y sostenibilidad en el consumo, la igualdad de género, integración, interculturalidad, exclusión social y otras vulnerabilidades.

El último apartado colaboraciones queda abierto a las relaciones con otras Entidades.



## **6. Ruegos y preguntas**

Dña. Beatriz Callén, manifiesta que le parece muy interesante la web que se acaba de presentar. Visualmente es muy atractiva. Solicita la presentación de la reunión.

Resalta el esfuerzo de las empresas por adaptarse a las condiciones impuestas por la pandemia, de cara al servicio prestado a los consumidores. Se ponga en valor el esfuerzo de las empresas.

El Director General le da las gracias y suscribe lo anterior.

D. Antonio Berrueta comenta que la Covid ha supuesto un esfuerzo para todos. Indica que la página web presentada es estupenda y advierte que es una página de la administración, y no han participado los representantes de empresarios ni de asociaciones de consumidores.

D. Carlos Peñasco, matiza que esta web es de las actividades educativas y formativas del Gobierno de Aragón y está abierta a la información de las actividades de las asociaciones de consumidores. Nos pueden enviar la información para su difusión y podemos introducirlas en el apartado colaboraciones.

El Director General puntualiza que se ha decidido presentar la web en este órgano por ser el más amplio de representación en Aragón en materia de Consumo.

D. Daniel Forniés, está de acuerdo con lo manifestado por Dña. Beatriz Callén, si bien discrepa con el término utilizado de "Agentes Activos de Consumo", ya que es un término dirigido a las asociaciones, pero no se hace alusión a las empresas.

El Director General, aclara que este órgano hace referencia siempre a términos inclusivos en el que todos tienen cabida.

D. Carlos Peñasco, asevera que las empresas también están incluidas, pone como ejemplo, el Taller de Encuentro de comercio-consumidores por la accesibilidad.



El Director General informa que se va a mantener el ciclo de dos citas anuales del Pleno de este Consejo, y en todo momento quedan abiertos los canales de comunicaciones habituales.

Sin más temas que tratar termina la sesión a las 12:30 horas.