



Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios
Plaza del Pilar, 3, Edificio C/Planta 1
50003 Zaragoza
Tfno. 976 71 56 48
cpennasco@aragon.es

Siguiendo instrucciones del Sr. Presidente del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios, por la presente le convoco a usted a la Sesión ordinaria del Pleno del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios, que tendrá lugar el día 17 de diciembre de 2024 a las 10:30 horas en la Sala Ordesa, Edificio Pignatelli, Paseo Maria Agustín, 36, Zaragoza,

con arreglo al siguiente

Orden del Día

- 1.- Aprobación del acta anterior.
- 2.- Informe de la Directora General de Protección de Consumidores y Usuarios.
- 3.- Informe del Presidente del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios.
- 4.- Exposición por los miembros del Consejo de las dificultades halladas en el acceso al Registro general electrónico. Debate y propuesta de mejoras.
- 5.- Funcionamiento del Consejo. Dificultades existentes para la coordinación entre titulares y suplentes en órganos donde está representado el Consejo. Debate, propuestas de mejora y adopción por el Consejo de las que estime convenientes.
- 6.- Defensa de los consumidores ante las empresas. Dificultades en el ejercicio del derecho de representación de las asociaciones de consumidores ante las empresas. Debate y propuestas de mejora y adopción por el Consejo de las que estime convenientes.
- 7.- Ruegos, preguntas y proposiciones.

Zaragoza, 26 de noviembre de 2024

Carlos Peñasco Gil
Secretario del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios

SRES. MIEMBROS DEL CONSEJO ARAGONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

ACTA DE LA REUNIÓN DEL PLENO DEL CONSEJO ARAGONÉS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS CELEBRADA EL DÍA 17 DE DICIEMBRE DE 2024

Asistentes:

D.^a María Inmaculada de Francisco Trigo
Directora General de Protección de Consumidores y Usuarios

D. Carlos Peñasco Gil
Secretario del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios

Miembros titulares:

D. José Luis Alonso Gajón
Presidente del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios

D. José Ángel Oliván García
Vicepresidente del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios

D.^a Berta Olivares Mur
Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Huesca FEACCU

D.^a María Dolores Marco Abad
Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Huesca FEACCU

D.^a Pilar Pardos García
Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios ALTOARAGÓN de Huesca

D. Manuel Pardos Vicente
Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de Aragón AICAR

D. Antonio José Berrueta Elías
Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de Aragón AICAR

D. Pedro José Salinas Sauca
Asociación de Consumidores y Usuarios INFORMACU ARAGÓN

Miembros suplentes:

D. Manuel Arnal Lizarraga
Unión de Consumidores de Aragón UCA

D.^a Alba Rita Morella Ledesma
Asociación de Consumidores TORRE RAMONA/ACTORA CONSUMO

Siendo las 10:30 horas del día 17 de diciembre de 2024, se reúnen los asistentes que arriba se indican con el siguiente

Orden del Día

- 1.- Aprobación del acta anterior.
- 2.- Informe de la Directora General de Protección de Consumidores y Usuarios.
- 3.- Informe del Presidente del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios.
- 4.- Exposición por los miembros del Consejo de las dificultades halladas en el acceso al Registro general electrónico. Debate y propuesta de mejoras.
- 5.- Funcionamiento del Consejo. Dificultades existentes para la coordinación entre titulares y suplentes en órganos donde está representado el Consejo. Debate, propuestas de mejora y adopción por el Consejo de las que estime convenientes.
- 6.- Defensa de los consumidores ante las empresas. Dificultades en el ejercicio del derecho de representación de las asociaciones de consumidores ante las empresas. Debate y propuestas de mejora y adopción por el Consejo de las que estime convenientes.
- 7.- Ruegos, preguntas y proposiciones.

Abre la sesión el Presidente, y agradece a la Directora General su presencia y disponibilidad para informar de cuestiones de interés planteadas.

1. Aprobación del acta anterior.

El Acta de la sesión de 17 de abril de 2024 fue enviada en su día, no habiéndose formulado alegaciones a la misma. No habiendo observaciones en la sesión, se aprueba el acta por asentimiento.

2. Informe de la Directora General de Protección de Consumidores y Usuarios.

Agradece la invitación del Consejo a participar en la sesión, mostrándose abierta a la interlocución y retroalimentación con las asociaciones y el órgano colegiado.

Sobre la propuesta de mejora de la normativa, se ha analizado pormenorizadamente en el Departamento de Presidencia, Economía y Justicia y Vicepresidencia del Gobierno y, en su virtud, se han hecho las gestiones oportunas para la toma en consideración del inicio de la modificación legal de la ley del Consejo Económico y Social de Aragón CESA para la incorporación de

las organizaciones de consumidores a dicho órgano; los agentes representados en el CESA han hecho una primera valoración acordada entre las distintas organizaciones que forman parte actualmente del órgano, declinando la incorporación solicitada; en este punto, pueden valorar las asociaciones de consumidores tratar este tema con alguno de los agentes que forman parte del órgano colegiado.

En lo que respecta a la valoración y estudio jurídico para reforzar la defensa de los consumidores dotando a las asociaciones del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios de legitimidad para ejercer la tutela de los intereses difusos, que a nivel nacional tienen las Asociaciones que forman parte del Consejo estatal, como conoce el Pleno se ha elaborado un borrador de redacción inicial y se ha otorgado trámite de audiencia.

Se han valorado positivamente las alegaciones presentadas y se ha propuesto y enviado a los órganos competentes la modificación de los artículos 52 y 53.1.a) de la Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón, introduciendo un nuevo apartado y adaptando uno de los apartados vigentes.

Redacción actual:

Artículo 52 Beneficios atribuibles a las asociaciones de consumidores

Son beneficios atribuibles a las asociaciones de consumidores:

- *a) Solicitar y poder ser declaradas de utilidad pública y gozar de las correspondientes exenciones y bonificaciones fiscales legalmente establecidas.*
- *b) Percibir las ayudas públicas y otras medidas de apoyo y fomento que desde las distintas Administraciones públicas se destinen en cumplimiento de las obligaciones que les competen en el marco de la protección de los consumidores y fomento de sus organizaciones o asociaciones representativas. Dichas ayudas se orientarán preferente y mayoritariamente a proyectos y programas en el ámbito de consumo y sólo de manera residual a coadyuvar a financiar sus gastos corrientes.*
- *c) Aquellos otros que reglamentariamente se les reconozcan en desarrollo de esta Ley o que les vengan atribuidos por la legislación sectorial con relevancia en materia de consumo.*

Artículo 53 Control público del funcionamiento y actividad de las asociaciones de consumidores

1. Las asociaciones de consumidores de Aragón podrán gozar de los beneficios a los que se hace referencia en el artículo anterior cuando reúnan las siguientes condiciones:

- a) Figurar inscritas en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Aragón.*

...

Redacción propuesta:

Artículo 52 Beneficios atribuibles a las asociaciones de consumidores

Son beneficios atribuibles a las asociaciones de consumidores:

- a) Solicitar y poder ser declaradas de utilidad pública y gozar de las correspondientes exenciones y bonificaciones fiscales legalmente establecidas.*
- b) Percibir las ayudas públicas y otras medidas de apoyo y fomento que desde las distintas Administraciones públicas se destinen en cumplimiento de las obligaciones que les competen en el marco de la protección de los consumidores y fomento de sus organizaciones o asociaciones. Dichas ayudas se orientarán preferente y mayoritariamente a proyectos y programas en el ámbito de consumo y sólo de manera residual a coadyuvar a financiar sus gastos corrientes.*
- c) Disponer de la consideración legal de asociaciones de consumidores y usuarios representativas a efectos de lo previsto en el artículo 11.3 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.*
- d) Aquellos otros que reglamentariamente se les reconozcan en desarrollo de esta Ley o que les vengan atribuidos por la legislación sectorial con relevancia en materia de consumo.*

Artículo 53 Control público del funcionamiento y actividad de las asociaciones de consumidores

1. Las asociaciones de consumidores de Aragón podrán gozar de los beneficios a los que se hace referencia en el artículo anterior cuando reúnan las siguientes condiciones:

- a) Figurar inscritas en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Aragón, y para el beneficio previsto en el artículo 52.c) a su vez formar parte del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios.*

...

Motivación:

En relación con el nuevo apartado c), de la legislación específica aragonesa vigente puede inferirse que son asociaciones representativas las inscritas en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Aragón, conforme al artículo 53.1.a), y, por tanto, podrían defender en juicio los intereses difusos de los consumidores y usuarios.

No obstante, atendiendo las reivindicaciones de las organizaciones y, específicamente la propuesta de mejora de la normativa de consumo que el Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios ha acordado en Pleno y presentado a la Vicepresidencia del Gobierno de Aragón, parece oportuno dotar al articulado legal de una redacción más clara con objeto de disipar cualquier duda jurídica y adaptarlo a la normativa vigente en el ámbito estatal tomando en consideración el reenvío del artículo 24.2 del Real Decreto Legislativo 1/2007 a la legislación específica autonómica.

RD Legislativo 1/2007

Artículo 24 Legitimación de las asociaciones de consumidores y usuarios

...

2. A efectos de lo previsto en el artículo 11.3 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, tendrán la consideración legal de asociaciones de consumidores y usuarios representativas las que formen parte del Consejo de Consumidores y Usuarios, salvo que el ámbito territorial del conflicto afecte fundamentalmente a una comunidad autónoma, en cuyo caso se estará a su legislación específica.

Artículo 11 LEC Legitimación para la defensa de derechos e intereses de consumidores y usuarios

...

3. Cuando los perjudicados por un hecho dañoso sean una pluralidad de consumidores o usuarios indeterminada o de difícil determinación, la legitimación para demandar en juicio la defensa de estos intereses difusos corresponderá exclusivamente a las asociaciones de consumidores y usuarios que, conforme a la Ley, sean representativas.

Se traslada para la modificación en Ley de medidas o, en su caso, mediante aprobación de una nueva ley de consumo en Aragón a medio plazo.

Sobre la ejecución de las diferentes subvenciones de consumo en el año 2024, es conocido por las asociaciones de consumidores que en este ejercicio las subvenciones han sufrido una demora en su resolución. Podemos informar lo siguiente:

Subvenciones para actividades del capítulo IV: la incidencia ha venido derivada por la divergencia en la composición de la comisión de valoración entre la

convocatoria y las bases reguladoras, en el marco de la ley de subvenciones de Aragón.

Subvenciones para equipamiento del capítulo VII: se ha apuntado que los criterios tendrían que ser más objetivos y adaptar la asignación de puntuaciones a la ley general de subvenciones.

Finalmente se han podido resolver las subvenciones y se han iniciado los trámites para adaptar las bases reguladoras, debiendo estar a lo que se informe jurídicamente por la Secretaría General Técnica de Vicepresidencia, Dirección General de Servicios Jurídicos e Intervención Delegada, como establece la Ley de subvenciones de Aragón.

Con respecto a las Previsiones Presupuestarias en materia de Consumo para el año 2025, no se dispone de información directa, que se está tratando en los grupos parlamentarios para su iter legislativo, pudiendo estar en función del marco presupuestario Estado-Comunidad Autónoma y de las negociaciones con el resto de grupos.

Propuesta de la Administración para la Celebración del 15 de marzo de 2025. Se ha enviado carta al Presidente y al Vicepresidente del Consejo para su intervención en el acto del día del consumidor 2025/conmemoración de 30 años Consumo Aragón, que se prevé celebrar el 14 de marzo de 2025 en sesión de mañana en la Sala de la Corona del Edificio Pignatelli con acto institucional y de reconocimiento a las autoridades ejercientes en estas tres décadas y con espectáculos de animación en relación con el mundo del consumo responsable. Se espera la asistencia de los responsables de las asociaciones de consumidores.

El Presidente agradece a la Directora General, y comenta positivamente que el área de consumo se ha incluido en el Departamento competente en Economía, así como sobre las gestiones que se han hecho para adaptar el CESA, aunque no considera necesario solicitar la opinión de los miembros del órgano colegiado. Le parece correcta la propuesta de adaptación de la ley de consumo en Aragón.

Si no se aprueba el presupuesto, habrá que seguir adaptándose a los vigentes. En lo que respecta a las subvenciones, agradece el Consejo el trabajo realizado para su tramitación.

Sobre el acto del día del consumidor y conmemoración de los treinta años de Consumo Aragón, lo ve de especial relevancia para darle visibilidad al consumo y a las asociaciones, y agradece la invitación a participar.

Sobre la propuesta de normativa, será de interés para más adelante el aspecto del derecho de justicia gratuita, que se podrá tratar con la elaboración de una nueva ley.

Desde INFORMACU se pregunta sobre las subvenciones y se le contesta que se encuentra el texto propuesto para las bases reguladoras en la Secretaría General Técnica y seguirá su curso en Dirección General de Servicios Jurídicos e Intervención Delegada.

Desde AICAR se plantea el tema del Consejo Aragonés de Consumo y la frecuencia de sus reuniones; se indica que se reunirá en marzo de 2025 y se incluirá la interlocución con las empresas.

Sobre los trámites de audiencia relativa a precios autorizados del abastecimiento de agua (este año son seis), si hubiera muchos trámites se necesitaría mayor infraestructura, más recursos humanos, e incluso personalidad jurídica del órgano.

Las subvenciones son escasas y solicita un incremento de las partidas para desarrollar mejor el trabajo y ampliarlo territorialmente.

Sobre la intervención en los medios públicos de comunicación, pese a la reunión y carta con el Presidente de la CARTV se observa que siguen interviniendo personas consideradas expertos de consumo externos, asociaciones no aragonesas, y además está controlado por productoras.

La Directora General comenta que lo trasladará a la Directora General de la CARTV para que pueda reunirse una representación del Consejo con la directora.

UCA comenta que las subvenciones deberían recuperar el IPC perdido, que sería de un 15% aproximadamente.

La Directora General indica que se va a intentar incrementar este año ligeramente y para otros ejercicios se pueda incrementar de manera más sólida.

El Presidente recuerda que este tema ya se ha tratado con los grupos parlamentarios, y deben verse como necesarias las asociaciones de consumidores, visibilizarse como un agente relevante.

El Presidente ve la personalidad jurídica como algo ideal pero difícil de conseguir.

La Directora General está de acuerdo con la profundización en la visibilidad de las asociaciones de consumidores, de su trabajo, y, en este marco, el acto de 2025 es una buena oportunidad.

Trabajar de manera conjunta será siempre una propuesta bien recibida, y se trasladarán las reivindicaciones a los órganos oportunos.

3. Informe del Presidente del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios.

Tratado ya en el punto anterior.

4. Exposición por los miembros del Consejo de las dificultades halladas en el acceso al Registro general electrónico. Debate y propuesta de mejoras.

ACTORA comenta que les han dicho que el problema del software del Registro se ha solucionado. Y las cuestiones de los departamentos y sus nuevas denominaciones se están adaptando en la administración electrónica.

A estos efectos parece oportuno recordar el artículo 6.3. de las convocatorias de subvenciones, *Incidencias técnicas en la presentación de la solicitud*:

En el supuesto de que en el último día del trámite concurran incidencias técnicas que impidan la presentación electrónica de la documentación tal y como se regula en el apartado 2 de este artículo, únicamente en ese mismo día se podrá presentar en cualquiera de los registros electrónicos indicados en el artículo 16.4.a) de la Ley 39/2015 o por registro presencial. En este caso no se ampliará el plazo de tramitación y el órgano administrativo encargado de la tramitación podrá realizar las comprobaciones oportunas.

5.- Funcionamiento del Consejo. Dificultades existentes para la coordinación entre titulares y suplentes en órganos donde está representado el Consejo. Debate, propuestas de mejora y adopción por el Consejo de las que estime convenientes.

Cada vez que se designan vocales para órganos o comisiones, como se ha hecho en esta ocasión para la Comisión de publicidad sanitaria, se comunica la designación definitiva a las asociaciones que forman parte del Consejo y se actualiza la relación de vocales en los órganos colegiados para ofrecer una visualización más clarificadora de los miembros designados y, en este marco, en caso de que el titular no pueda asistir a una sesión específica, contacte con el vocal suplente para poder complementar la asistencia de las asociaciones de consumidores ante los distintos órganos.

Sobre los órganos colegiados, algunos de ellos están funcionando periódicamente:

Comité Consultivo de Mercazaragoza, S.A.: no está funcionando y se ha oído que podría desaparecer

Consejo de Salud de Aragón: no, pero se ha reunido con relativa frecuencia

Consejo Rector del CITA: hay reunión convocada para el 20 de diciembre

Comisión seguimiento Plan GIRA: se ha reunido en 2024

Junta Arbitral del Transporte de Aragón: según citación de audiencias

Consejo de Salud Sector Zaragoza III: se reúne periódicamente

Consejo de Transparencia de Aragón: se reúne cada mes

Consejo de Salud del Sector Zaragoza II: se acude desde INFORMACU, podrá comentar en próxima reunión que se dirijan al Consejo para que se designe la representación de los consumidores conforme a la ley

Se acuerda disolver el Grupo de Trabajo sobre Normativa de Consumo en Aragón.

La Comisión de Publicidad Sanitaria se ha reunido por primera vez tras su constitución.

Se acuerda que las designaciones de titular y suplente sean de la misma asociación para un mejor ejercicio de las funciones y posibles ausencias, proponiendo de esta forma candidaturas de titular y suplente y votándose de forma conjunta.

Asimismo, se recuerda que los designados en los órganos y comisiones envíen al Secretario breve informe sobre la reunión o al menos el acta.

Se acuerda que cada asociación envíe propuesta de los órganos colegiados en los que les interesa participar, tanto de las comisiones en las que ya hay designación como en otros órganos en los que no hay representación, otorgando plazo hasta el 15 de enero de 2025.

6.- Defensa de los consumidores ante las empresas. Dificultades en el ejercicio del derecho de representación de las asociaciones de consumidores ante las empresas. Debate y propuestas de mejora y adopción por el Consejo de las que estime convenientes.

ACTORA plantea que algunas empresas radicadas en Aragón ponen a disposición de las asociaciones de consumidores cauces directos o más operativos para tratar los asuntos de interés, consultas o reclamaciones de los consumidores representados.

En otras ocasiones, o con otras compañías, el canal es más complejo de abordar o no se dispone de la vía que pueda encauzar la interlocución, por lo que parece oportuno tratar este tema con las organizaciones empresariales y Cámaras de Comercio, y así se ha agendado por la Secretaria del Consejo Aragonés de Consumo con objeto de incluirlo en el orden del día para próxima convocatoria plenaria, sin perjuicio de las acciones o reuniones que puedan entablar las organizaciones de consumidores.

AICAR espera que la ley de servicios de atención a la clientela se apruebe, será un paso adelante para los consumidores y las asociaciones.

Consideran adecuado que haya una vía directa con las grandes empresas para la interlocución, a través de canal de contacto y/o persona responsable.

AICAR recuerda que el programa Volveremos está funcionando muy bien, y se acuerda por el Pleno dirigirse al Ayuntamiento de Zaragoza para que se otorgue trámite de audiencia de este programa en el municipio para próximas convocatorias.

7.- Ruegos, preguntas y proposiciones.

- Trámite de audiencia sobre precios autorizados de abastecimiento de agua y alcantarillado de Teruel.

En relación con el trámite de audiencia sobre la representación de los consumidores en las audiencias del Decreto 400/2011, de 21 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regula el procedimiento administrativo a seguir en relación con los precios de los servicios públicos municipales que deben ser objeto de intervención por parte de la Comunidad Autónoma de Aragón: Solicitud del Ayuntamiento de Teruel relativa a las tarifas del servicio público de abastecimiento de agua potable y alcantarillado, ejercicio 2025, se ha enviado a los Sres. Miembros del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios, con objeto de que se formularan las observaciones, propuestas y alegaciones oportunas.

Conforme a lo dispuesto en el referido Decreto 400/2011, de 21 de diciembre, del Gobierno de Aragón, y Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de protección y defensa de los consumidores y usuarios de Aragón, el Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios hace suyas y aprueba como observaciones del Consejo las presentadas a estos efectos por la Unión de Consumidores de Aragón UCA y la Asociación de Consumidores Torre Ramona ACTORA CONSUMO, que se adjuntan al certificado, y la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de Aragón AICAR que se consensuan en el Pleno:

- El ayuntamiento de Teruel solicita un incremento del IPC siendo que el servicio ya dispone de beneficios y hay un 6% de beneficio industrial considerado gasto en la cuenta de explotación.
- No se favorece el consumo en relación con respeto al medioambiente, ya que no se está favoreciendo el ahorro de agua;

Alegaciones que se trasladan al Instituto Aragonés del Agua, dando por evacuado el trámite de audiencia.

- Se hace constar que, hasta la fecha de este pleno, no se ha otorgado trámite de audiencia al Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios sobre solicitud del Ayuntamiento de Zaragoza relativa a las tarifas del taxi para 2025, que se enmarcaría en el ámbito del Decreto 400/2011, de 21 de diciembre, del

Gobierno de Aragón, por el que se regula el procedimiento administrativo a seguir en relación con los precios de los servicios públicos municipales que deben ser objeto de intervención por parte de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Y no habiendo más asuntos que tratar, se cierra la sesión siendo las 12:20 horas.