

Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios
Avda. de Ranillas, Edificio 5D, Planta Baja.
50071 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 extraordinaria del Pleno del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios, que tendrá lugar el día 8 de julio de 2025 a las 9:00 horas en la Sala de reuniones de la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios sita en Avenida de Ranillas, Edificio 5D, planta baja de Zaragoza,

con arreglo al siguiente

Orden del Día

- 1.- Aprobación del acta anterior.
- 2.- Validación de acuerdos telemáticos.
- 3.- Estado administrativo de las convocatorias de subvenciones a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios (y otras entidades sin ánimo de lucro) así como, a las entidades locales aragonesas para las oficinas de información al consumidor de titularidad pública. Deliberación y acuerdo, en su caso, del Consejo.
- 4.- Análisis del Convenio con la Asociación Confianza On Line firmado por el Gobierno de Aragón el pasado 6 de mayo. Deliberación y acuerdo, en su caso, del Consejo.
- 5.-. Ruegos, preguntas.

Zaragoza, 3 de julio de 2025

P.A. La Jefa de Sección de Defensa de los Consumidores y Junta
Arbitral
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 8 DE JULIO DE 2025

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 Oliveros Mur

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. Pedro José Salinas Sauca

Asociación de Consumidores y Usuarios INFORMACU ARAGÓN

D. Francisco Javier Masip Usón

Jefe de Sección de Control de Mercado

D. ^a Sagrario Salas López

P.A. Secretario del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios

Miembros suplentes:

D. ^a Pilar Gambau López,

Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Huesca FEACCU

D.^a María Cristina Torre Zárate

Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Huesca FEACCU

D.^a Susana Tirado Sancho

Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de Aragón AICAR

Invitadas:

D.^a María Ángeles Roca Vela

Jefa de Servicio de Supervisión de Mercado

Siendo las 9:00 horas del día 8 de julio de 2025, se reúnen los miembros del Consejo que arriba se indican, estando presente la Directora General de Protección de Consumidores y Usuarios, D.^a María Inmaculada de Francisco Trigo, para tratar el siguiente

Orden del Día

- 1.- Aprobación del acta anterior.
- 2.- Validación de acuerdos telemáticos.
- 3.- Estado administrativo de las convocatorias de subvenciones a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios (y otras entidades sin ánimo de lucro) así como, a las entidades locales aragonesas para las oficinas de información al consumidor de titularidad pública. Deliberación y acuerdo, en su caso, del Consejo.
- 4.- Análisis del Convenio con la Asociación Confianza On Line firmado por el Gobierno de Aragón el pasado 6 de mayo. Deliberación y acuerdo, en su caso, del Consejo.
- 5.-. Ruegos y preguntas.

Abre la sesión el Presidente expresando su agradecimiento a la Directora General por su asistencia al Consejo en circunstancias personales tan emotivas. A continuación, lee el comunicado enviado por el Secretario del Consejo D. Carlos Peñasco Gil, excusando su ausencia y transmite que le ha llamado hace unos minutos D.^a Alba Morella disculpando su ausencia por un problema laboral de última hora.

1.- Aprobación del acta anterior.

El acta de 17 de diciembre 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.- Validación de los acuerdos telemáticos.

Se han realizado los siguientes trámites para acuerdos telemáticos:

- Designación de vocales en la Comisión de Espectáculos Públicos de Aragón.
- 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 Griegos relativa a la modificación del Reglamento Regulator del Servicio de Abastecimiento de Agua Potable.

- Trámite de audiencia sobre Anteproyecto de Ley de creación del Instituto de Salud Pública de Aragón y de modificación de la Ley 5/2014, de 26 de junio, de Salud Pública de Aragón.

Acuerdos que se ratifican y se aprueban por asentimiento de los miembros del Consejo.

3.- Estado administrativo de las convocatorias de subvenciones a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios (y otras entidades sin ánimo de lucro) así como, a las entidades locales aragonesas para las oficinas de información al consumidor de titularidad pública. Deliberación y acuerdo, en su caso, del Consejo.

Conforme a las condiciones que se determinan en la Orden sobre la prórroga presupuestaria para 2025, las subvenciones a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios y otras entidades sin ánimo de lucro, y las de las Oficinas de Información al Consumidor de las entidades locales, están pendientes de autorización por el Consejero de Hacienda, Interior y Administración Pública.

La Directora General informa sobre esta situación en la tramitación de las subvenciones y comunica a los miembros del Consejo que se podrán publicar todas las subvenciones que quedan pendientes, la tramitación se ha alargado en el tiempo a causa de la prórroga del presupuesto y, ante la espera de un posible acuerdo presupuestario que finalmente no ha llegado. Tanto el Consejero de Hacienda, Interior y Administración Pública como la Vicepresidenta y Consejera de Presidencia, Economía y Justicia, son conocedores de la situación y de los graves perjuicios que ocasiona a las Asociaciones. La Dirección General está en contacto permanente con la Secretaría General Técnica del Departamento de Hacienda y la del Departamento de Presidencia, Economía y Justicia y éstas le transmiten la certeza de que las subvenciones se podrán impulsar y tramitar a corto plazo.

Asimismo, se informa desde la Dirección General que la Intervención ha dado el visto bueno preliminar al borrador de la convocatoria de subvenciones y

están pendientes de que se autorice por el Consejero de Hacienda para su fiscalización formal previa y, en su caso, poner a la firma de la Vicepresidenta y posterior publicación en el BOA. Reitera la Directora General que ha pedido la autorización de las subvenciones, tanto las de las asociaciones como las de las entidades locales; en este último caso, a los trabajadores de las oficinas se les está retribuyendo actualmente con el presupuesto de las comarcas, hasta que se aprueben las subvenciones. Se informa también que se han modificado las bases de las subvenciones acortando los plazos de presentación y tramitación, si bien, el plazo de justificación se ampliará lo máximo posible teniendo en cuenta los criterios establecidos por la Intervención en cuanto al cierre del ejercicio.

Las Asociaciones en general manifiestan su malestar por la situación actual sobre las subvenciones; en particular, INFORMACU comunica el perjuicio que les está causando esta situación ya que no pueden continuar con la actividad de la asociación al no poder afrontar los gastos, el anticipo que llegaba en junio no se ha recibido y se están produciendo impagos de las actividades que ya estaban comprometidas y que se han realizado en la Asociación.

Toma la palabra el representante de UCA Aragón, manifestando su queja sobre la situación actual en relación con las subvenciones; son muchas las subvenciones que se encuentran tramitadas ya desde el Gobierno de Aragón y también dentro del propio departamento, y no entiende que las de las Asociaciones de Consumidores sean las últimas en tramitarse.

Resume los posibles plazos de tramitación de las subvenciones que llegarían a finales de septiembre-principios de octubre, y reitera el alto coste que supone para las asociaciones la financiación, el adelanto del dinero para poder pagar a sus trabajadores. Reitera que esto no puede volver a ocurrir, que el tema de la prórroga del Presupuesto es un tema político, y que no tiene que afectar a la política de atención a los consumidores.

Toma la palabra el Presidente del Consejo, considerando que a la competencia de Consumo no se le da la importancia que tiene dentro del gobierno autonómico, y que tampoco cuando en otras ocasiones han acudido a las Cortes de Aragón a hablar con los distintos grupos parlamentarios se han tenido en cuenta sus propuestas. Este malestar debe ser trasladado a la Vicepresidenta y Consejera de Presidencia, Economía y Justicia, y debe ser informada del perjuicio económico que ha producido a las Asociaciones de Consumidores.

Se acuerda solicitar, a través del Presidente del Consejo, una reunión con la Vicepresidenta y Consejera de Presidencia, Economía y Justicia.

El representante de UCA Aragón, manifiesta que, por mandato constitucional, son las administraciones públicas las que tienen que sustentar el desarrollo y la actividad de las Asociaciones de Consumidores y que no hacerlo supone un incumplimiento de la Constitución, por lo que deberían ser las primeras subvenciones en tramitarse.

La Directora informa que están en proceso la elaboración de los presupuestos para el año 2026 y que se ha pedido que se incrementen las cuantías destinadas al funcionamiento de las oficinas de las entidades locales (se habla de Caspe, Cinco Villas...), y asegura que desde la Secretaría General Técnica le han informado que no va a ver ningún recorte.

La Directora General se compromete a hablar con la Intervención para agilizar el anticipo del 50% del importe de las subvenciones a las Asociaciones para que puedan asumir los gastos que tienen comprometidos.

4.- Análisis del Convenio con la Asociación Confianza On Line firmado por el Gobierno de Aragón el pasado 6 de mayo. Deliberación y acuerdo, en su caso, por el Consejo.

La Directora General explica las razones por las que se firma este convenio y da la palabra a la Jefa de Servicio de Supervisión de Mercado, D.^a María Ángeles Roca Vela que pasa a explicar la tramitación del procedimiento tras la firma del Convenio, detalla el contenido y las oportunidades de las que se puede beneficiar el consumidor en materia de comercio electrónico, posibles conflictos y resolución por mediación o en arbitraje de consumo.

En el debate quedan claros los siguientes puntos

- Que el convenio sólo afecta a reclamaciones del consumidor o usuario a alguna de las casi mil empresas de comercio electrónico asociadas a Confianza on Line.
- Que, si la reclamación se presenta en una oficina dependiente del Gobierno de Aragón, éste, en virtud del convenio, debe informar al reclamante de la posibilidad de realizar una mediación previa a través de Confianza on Line; caso de aceptarla, deberá firmar la autorización del traslado del expediente a Confianza on Line.

- Si la reclamación se realiza ante una Asociación, ésta puede, o no, informar al reclamante de la existencia de esta vía.
- Que en ningún caso se trata de un arbitraje sino de una mediación. Y, si ésta no obtiene un resultado aceptable para el consumidor o usuario, éste sigue teniendo la vía abierta del Arbitraje de Consumo.
- Que, en este sentido, una de las razones del Gobierno de Aragón para firmar el convenio ha sido precisamente que las empresas adheridas a Confianza on Line, están obligadas a aceptar la vía del Sistema Arbitral de Consumo.
- Es más, si la reclamación llega directamente a Confianza on Line y no hay acuerdo, ésta debe informar al reclamante de la existencia de la vía Arbitral de Consumo.

El Presidente del Consejo toma la palabra y explica los antecedentes de Confianza On Line, que existen actualmente alrededor de mil empresas adheridas a este código de conducta y que, según sus memorias anuales, los resultados de mediación que practican son positivos. No obstante, considera que hubiera sido positivo pedir el parecer del Consejo antes de su firma

Las asociaciones manifiestan también su malestar por la falta de información de la firma de este convenio, y desde AICAR, al igual que desde UCA Aragón, consideran que no es algo positivo porque van a limitar las tareas de mediación que realizan las Asociaciones de Consumidores. Manifiestan que no debe cambiarse el impreso de solicitud de Arbitraje y que, dado que el único obligado es el Gobierno de Aragón, una posible solución sería que, en el programa informático, cuando la empresa reclamada pertenezca al grupo de Confianza on Line, aparezca la casilla de la información y caso de que el reclamante acepte la mediación de esta asociación, en el impreso se cree la casilla para incluir su firma.

5.- Ruegos y preguntas

Las Asociaciones de Huesca piden que al fijar la hora de la convocatoria se tenga en cuenta la necesidad de desplazamiento largo que implica para ellas el acudir al Consejo. El Presidente del Consejo asume la propuesta, agradece de nuevo a la Directora General su presencia y sus esfuerzos por sacar la convocatoria y plantea una próxima reunión del Consejo a mediados de septiembre, pudiéndose valorar su celebración en Huesca.

Y no habiendo más asuntos que tratar, se cierra la sesión siendo las 10:05 horas.