

# Unidad de Consumo

Área de Economía,  
Transformación Digital y  
Transparencia.

2023

# MEMORIA DE ACTIVIDAD 2023

## UNIDAD DE CONSUMO

### ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN
  - 1.1. Volver, y seguir apoyando a las personas consumidoras
  - 1.2. Un nuevo contexto
2. DERECHO A LA INFORMACIÓN Y LA EDUCACIÓN
  - 2.1. Red de Puntos de Información al Consumidor
  - 2.2. Talleres de Educación en Centros Educativos
  - 2.3. “Practicum” Facultad de Derecho
  - 2.4. Acción formativa para la actualización de profesionales de consumo y materiales de apoyo.
3. APOYO A ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES
4. PROTECCIÓN DE SUS INTERESES ECONÓMICOS
  - 4.1. Función de Mediación
5. PROTECCIÓN DE SU SEGURIDAD
  - 5.1. Apoyo y participación en la campaña “autenticidad”



## 1.1. VOLVER, Y SEGUIR APOYANDO A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS DE ZARAGOZA

Cumplidos en el año 2023 tres años desde la situación de emergencia sanitaria vivida con motivo de la pandemia por virus Covid-19, hemos vuelto a la normalidad y seguimos apoyando a las personas consumidoras y usuarias de Zaragoza.

Durante el estado de alarma los servicios municipales de consumo prestados a través de la Oficina Municipal de Información al Consumidor no fueron declarados esenciales. Por ese motivo, como ocurrió con otros servicios prestacionales a la ciudadanía hubo que suprimir la atención presencial a consumidores y usuarios para salvaguardar su salud. No obstante, se mantuvo en todo momento el servicio de información al consumidor a distancia tanto por personal municipal de la OMIC como por personal de Asociaciones de Consumidores colaboradoras para los servicios que prestan los PIC.

Las demandas de información de los consumidores aumentaron por las situaciones de consumo provocadas por la propia pandemia como las anulaciones de servicios turísticos, devoluciones de compras o aumento del comercio electrónico. La disrupción generada por esta situación ha puesto de relieve la oportunidad que nos brindan las nuevas tecnologías también en el ámbito del consumo. Una vez vencida esta crisis afrontamos los nuevos retos que se presentan en el ámbito del consumo para mantener un alto nivel de protección de las personas consumidoras y usuarias de Zaragoza. En el año 2023 se ha mantenido el sistema de cita previa en los Puntos de Información al Consumidor que se incorporó en el año 2020 y se ha recuperado la atención sin cita previa como medida de prevención de la brecha digital, funcionando ambos sistemas.

A finales del año 2022 se creó en la estructura municipal la Unidad de Consumo para la gestión administrativa de las competencias municipales en materia de consumo, entre ellas la de mantener y crear en su caso la Oficina y Puntos de Información al Consumidor necesarios para garantizar a las personas consumidoras y usuarias el ejercicio de sus derechos legalmente reconocidos. En el año 2023 tras las elecciones municipales y con la entrada de la nueva corporación municipal se aprueba una nueva organización administrativa. Resultado de estos cambios las competencias municipales de consumo se encuentran ahora adscritas al Área de Economía, Transformación Digital y Transparencia. Desde esta nueva ubicación administrativa los servicios municipales de consumo afrontan la necesaria transformación que nos marcan las imparable nuevas tecnologías que han creado un sólido mercado digital y por ello un consumo digital en el que los consumidores se deben seguir sintiendo protegidos para mantener su confianza. En este nuevo reto se encuentra llamado el comercio local de Zaragoza y los mercados municipales que están dando ejemplo de aprovechamiento de las ventajas que aportan las nuevas tecnologías en la generación de riqueza con el apoyo de programas innovadores como "Volveremos". Consumo y Comercio deben ir de la mano pues coexisten el uno por el otro, sin consumidores no hay comercio y como dijo un 15 de marzo el Presidente John F. Kennedy "consumidores somos todos".

## 1.2. UN NUEVO CONTEXTO

La Ley 10/2017, de 30 de noviembre, de régimen especial del municipio de Zaragoza como capital de Aragón reconoce para los diferentes ámbitos competenciales las singularidades de la ciudad de Zaragoza que justifican el reconocimiento de un régimen competencial y financiero especial tal y como permite la Ley 7/1999, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón. Para el ámbito de las competencias en materia de consumo se reconocen también las específicas competencias para el municipio de Zaragoza en el artículo 42 de la Ley 10/2017 que entre ellas reconoce expresamente la de ejercer la mediación.

El despliegue de los nuevos ámbitos competenciales depende de las transferencias económicas que desde el Gobierno de Aragón hacia el Ayuntamiento de Zaragoza se hagan en beneficio de sus ciudadanos gracias al nuevo marco. No podemos olvidar que la ciudad de Zaragoza acoge a más de la mitad de la población aragonesa, lo que arroja una mayor dificultad y un mayor coste en la prestación de los servicios municipales con niveles de calidad, seguridad y accesibilidad.

Con el fin de evitar duplicidades administrativas y en coherencia con el reconocimiento competencial en materia de consumo a Zaragoza en la mencionada Ley de capitalidad, se suspendió la actividad de la Junta Arbitral de Consumo de Zaragoza al prestar esta competencia a los ciudadanos de Zaragoza la Junta Arbitral de Consumo de Aragón. El Gobierno de Zaragoza en este mismo Acuerdo aprobó el reforzamiento de las funciones y recursos de la Oficina Municipal de Información al Consumidor.

Se refuerzan así los programas desplegados por la Unidad de Consumo a través de la Oficina Municipal de Información al Consumidor y Puntos de Información al Consumidor para llevar cabo las competencias propias del municipio de Zaragoza en materia de consumo.

En esta memoria de datos de actividad de la Unidad de Consumo correspondientes al año 2023 se puede comprobar que el pilar en el que se sostienen las políticas de consumo de Zaragoza es el derecho a la información de las personas consumidoras y usuarias. Con los recursos disponibles se atienden así mismo los derechos en materia de educación del consumidor, protección de sus intereses económicos y apoyo a asociaciones de consumidores y usuarios.





## 2. DERECHO A LA INFORMACIÓN Y LA EDUCACIÓN

### *Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios...artículo 51 de la Constitución Española*

#### 2.1. Red de Puntos de Información al Consumidor

Durante el año 2020 se produjo el traslado de la Oficina Municipal de Información al Consumidor al Edificio Seminario en planta sótano donde ha permanecido en el año 2023 y se mantiene a la fecha. Se ha recuperado la atención presencial sin cita previa como complemento al sistema de cita previa como medida de prevención de la brecha digital.

Se realiza además la atención de consumidores y usuarios desde la Oficina Municipal de Información al Consumidor electrónicamente por un procedimiento específico de “**Consultas de Consumo**” que reside en la web municipal [www.zaragoza.es](http://www.zaragoza.es) La demanda de la consulta se realiza a través de un Formulario de Consulta web sencillo y accesible que permite a la Oficina filtrar que la persona que plantea la consulta reside en Zaragoza y puede ser considerada consumidora y usuaria en la consulta que plantea conforme a la normativa vigente.

Por el mismo medio, es decir electrónicamente la persona que plantea su consulta recibe su respuesta. Este sistema está permitiendo la respuesta directa para consultas sencillas y la derivación oportuna a la atención presencial por el órgano competente para las consultas más complejas, que no pueden ser consideradas de consumo o relativas a sectores económicos más específicos que tienen sus propios procedimientos y órganos de reclamación y resolución de conflictos extrajudiciales.

Además, la Oficina Municipal de Información al Consumidor presta el servicio de información y orientación al consumidor telefónicamente a través del teléfono de la Oficina o por derivación del servicio 010. Por este cauce se realiza igualmente la respuesta directa de consultas de consumo sencillas que en muchos casos se materializa en una orientación y encauzamiento esencial para que el consumidor pueda acudir al organismo o procedimiento oportuno para resolver su problemática concreta. Para el caso de consultas más complejas o que requieren de examinar documentación (contratos, facturas, justificantes, condiciones generales...) se deriva a la persona a la Red de Puntos de Información al Consumidor para la atención presencial de su consulta o reclamación.

Se debe advertir que son numerosas las llamadas de personas no consumidoras o no residentes en Zaragoza solicitando una primera orientación para saber dónde debe acudir y ante qué organismo público o privado debe acudir para informarse o reclamar en su concreta problemática que no siempre es de consumo. La Oficina viene prestando este servicio de orientación e información a la ciudadanía.

Hasta el año 2020 se venía realizando por la Oficina Municipal de Información al Consumidor la atención del teléfono gratuito de información al consumidor 900121314 del Gobierno de Aragón para las llamadas entrantes desde el municipio de Zaragoza. Esta línea de colaboración hasta la fecha no se ha recuperado, las atenciones telefónicas se vienen realizando en el número propio 976 724738.

Los Puntos de Información al Consumidor que en el año 2023 han prestado sus servicios al Consumidor con financiación municipal a través de Asociaciones de Consumidores y Usuarios que en su día resultaron adjudicatarias son seis Puntos generalistas que informan en Centros cívicos o Juntas de Distrito de la ciudad y tres Puntos de Información especializada que se presta en sede de las Asociaciones para las materias de Vivienda, Telecomunicaciones y Servicios Financieros.

Los Puntos de Información al Consumidor que prestan sus servicios en centros municipales funcionan mediante un sistema de cita previa que reside en la web municipal [www.zaragoza.es](http://www.zaragoza.es)

En el año 2023 las frecuencias que se han aplicado en el sistema municipal de cita previa ha sido de 30 minutos para turnos de atención presencial de tres horas en horario de mañana y tarde que cubren los cinco días de la semana. De este modo se puede ofrecer a los consumidores y usuarios de Zaragoza una información presencial cuando la consulta o reclamación que plantea requiere de esta presencialidad debido a la mayor complejidad que presenta su concreta problemática.

Las demandas del servicio de información al consumidor presentan una media de espera de dos semanas. Podemos afirmar que es un servicio percibido por la ciudadanía de Zaragoza como eficaz y cercano que sería deseable reforzar en sus medios y recursos.

En cuanto a los Puntos de Información al Consumidor especializados funcionan por el sistema de cita previa de la propia Asociación al prestarse en su propia sede.

La red de Puntos de Información al Consumidor se desarrolla y gestiona por la Unidad de Consumo en coordinación con los Centros Cívicos y Juntas de Distrito responsables de los espacios físicos donde se presta el servicio de información.





## RED DE PUNTOS DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

### 1. ACTUR - REY FERNANDO

- Centro Cívico Río Ebro. Avenida María Zambrano nº 56 CP 50018
- [Cita previa Actur](#)
- Horario de verano (sólo agosto): Martes y Jueves de 9h a 14h
- Horario resto del año: Lunes de 17 a 20h, Miércoles de 10 a 13 y Viernes de 17 a 20h.

### 2. DELICIAS

- Centro Cívico Esquinas del Psiquiátrico.
- Vía Universitas nº 32, CP 50017
- [Cita previa Delicias](#)
- Horario: Lunes y miércoles de 17 a 19.30h y viernes de 9 a 13 h.

### 3. EL RABAL

- Centro Cívico Estación del Norte.
- C/ Perdiguera nº 7 CP 50014
- [Cita previa Rabal](#)
- Horario: Martes y Miércoles de 17 a 20h.

### 4. SAN JOSÉ

- Junta Municipal Distrito San José. Centro Cívico Teodoro Sánchez Punter.
- Plaza Mayor de San José nº 2 CP 50008
- [Cita previa San José](#)
- Horario: Lunes y jueves de 17 a 20 h.

### 5. TORRERO

- Junta Municipal Distrito Torrero. Centro Cívico Torrero.
- C/ Monzón nº 3 CP 50007
- [Cita previa Torrero](#)
- Horario: Miércoles de 17 h a 20 h. (excepto agosto que es jueves de 10 a 13 h.)

### 6. UNIVERSIDAD

- Junta Municipal Distrito Universidad. Antiguo Cuartel Palafox.
- C/ Domingo Miral s/n CP 50009
- [Cita previa Universidad](#)
- Horario: Miércoles de 10 a 13 h.

## INFORMACIÓN ESPECIALIZADA (*en sede de la asociación*)

### 1. SERVICIOS FINANCIEROS

#### AICAR-ADICAE

- C/ Gavín, 12 Local. CP: 50001
- Cita previa:
  - Tel: 976 390 060
  - Correo electrónico: [aicar.aragon@adicae.net](mailto:aicar.aragon@adicae.net)
- Web: [www.adicae.net](http://www.adicae.net)
- Horario: Lunes a viernes de 10 a 13 h. y Lunes a miércoles de 17 a 19 h.

### 2. TELECOMUNICACIONES

#### Asociación ACTORA CONSUMO (Asociación Consumo Torre Ramona Aragón)

- C/ Alvira Lasierra 4, Local Izquierda (frente Parque Bruil) C.P: 50.002
- Cita previa:
  - Tel: 976 211 321
  - Correo electrónico: [info@actoraconsumo.org](mailto:info@actoraconsumo.org)
- Web: [www.actoraconsumo.org](http://www.actoraconsumo.org)
- Horario: de lunes a jueves de 10 a 13 y de 16.30 a 19.30h

### 3. VIVIENDA Y ALQUILER DE VIVIENDA HABITUAL

#### Unión de Consumidores de Aragón (UCA)

- C/ Alfonso I, 20, entlo. centro. CP 50003
- Cita previa
  - Tel: 976 397 602
  - Correo electrónico: [info@ucaragon.com/info@aragonvivienda.com](mailto:info@ucaragon.com/info@aragonvivienda.com)
- Web: [www.ucaragon](http://www.ucaragon)

### 4. OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

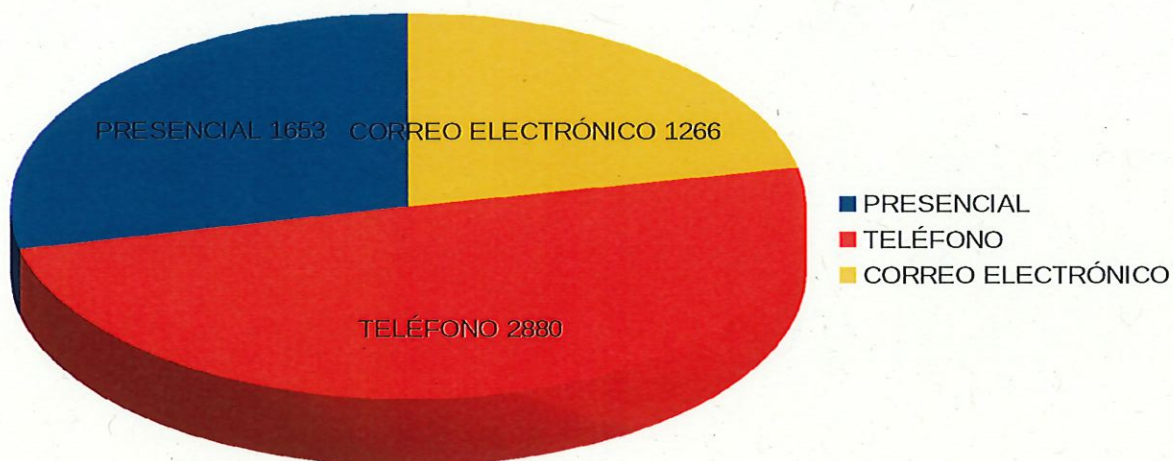
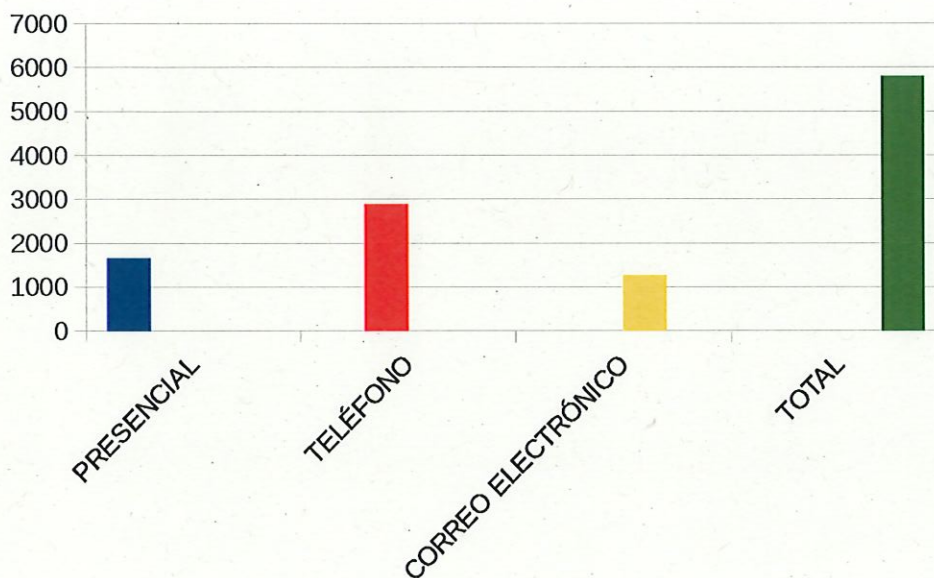
#### Ayuntamiento de Zaragoza

- Vía Hispanidad, 20 (Edificio Seminario), sótano -1, 50009 Zaragoza
- Tel: 976 72 4738
- Correo electrónico: [omic@zaragoza.es](mailto:omic@zaragoza.es)
- Horario de Atención presencial: lunes, miércoles y jueves de 10,30 h a 13,30 h.



## TIPOS DE ATENCIÓN

PRESENCIAL	1.653
TELÉFONO	2.880
CORREO ELECTRÓNICO	1.266
<b>TOTAL</b>	<b>5.799</b>



## RED DE PUNTOS DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

### ATENCIÓN PRESENCIAL

TIPO	
	Incidencias
Consulta	200
Denuncia	0
Queja	9
Reclamación	1444
<b>TOTAL</b>	<b>1.653</b>

Las 1444 reclamaciones corresponden a expedientes de mediación.

SECTOR	
	Incidencias
Alimentación	3
Automoción	78
Bancos	89
Comercio Electrónico	57
Electrodomésticos	78
Energía Eléctrica	258
Enseñanza	18
Gas	188
Joyerías	4
Juguetes	1
Muebles	34
Ocio/espectáculos/actividades	33
Otros	72
Prestación servicios domicilio	21
Sanidad	40
Seguros	125
Telecomunicaciones	254
Textil/Calzado	19
Tintorerías	0
Transportes	88
Turismo	88
Vivienda	105
<b>TOTAL</b>	<b>1.653</b>

	Incidencias
Asociación Consumidores	7
Dirección Gral. Consumo	0
Información/Resolución	150
Mediación	1444
OCIC/OMIC	0
Otros departamentos DGA	5
Servicio Provincial	17
Arbitraje de Consumo	29
Otros	1
<b>TOTAL</b>	<b>1.653</b>

MOTIVOS	
	Incidencias
Conflictos entre particulares	10
Etiquetado	1
Fraude/Calidad	37
Garantías	158
Incumplimiento de contrato	633
Información General	85
Irregularidades Facturas	489
Irregularidades Prestación	186
Normalización y condiciones	48
Peso/Volumen	0
Precios	6
<b>TOTAL</b>	<b>1.653</b>

Estos son los sectores más reclamados en el año 2023 porcentualmente:

27% Energía (gas y electricidad)

16% Telecomunicaciones

11% Ocio y turismo (vuelos, viajes...)

Seguidos de sectores como la automoción, los electrodomésticos y otros ( final del año 2023 cierre clínicas de depilación)

## 2.2. Talleres de Educación en Centros Educativos.

La Unidad de Consumo impartió en el primer trimestre de este curso escolar 23/24 y último trimestre del año 2023, talleres de educación al consumidor destinados a la población juvenil con la temática "Consumo, Salud y Alimentación" en centros educativos de la ciudad de Zaragoza.

La actividad se ha dirigido al alumnado de Educación Secundaria Obligatoria y Formación Profesional Básica en centros educativos de la ciudad. Se han realizado un total de 33 talleres en 8 centros diferentes dentro de las propias aulas educativas con una amplia participación de alumnado y profesorado.

El objetivo principal es enseñar a nuestro alumnado conocimientos en materia de consumo responsable, dotándoles de conocimientos que les protejan mejor frente a posibles incidencias en sus actos de consumo especialmente de consumo digital. Se empodera así a los jóvenes, facilitándoles las herramientas necesarias para que puedan elegir un consumo más responsable y más consciente. Enseñando a este colectivo prácticas saludables y consejos para un consumo más responsable aumentamos sus niveles de protección como consumidores y usuarios y garantizamos que están más protegidos frente a los riesgos a los que tengan que enfrentarse en su día a día, favoreciendo así su calidad de vida.

Con la finalidad de concienciar a los jóvenes consumidores sobre la importancia de tener una alimentación sana y de llevar hábitos de vida saludables, se dan pautas y reflexiones poniendo en valor la dieta mediterránea para prevenir trastornos de la conducta alimentaria y enseñar a comprobar adecuadamente el etiquetado de los productos que consumen y las fuentes de información que utilizan.



La adolescencia es un buen momento para adquirir hábitos saludables de alimentación y ejercicio, que pueden contribuir al bienestar físico, psicológico y social de las personas durante toda su vida, especialmente en relación al consumo digital.

El alumnado junto al profesorado, aprovecha y participa activamente en todas las actividades de forma muy satisfactoria desde su posición como personas consumidoras.

En estos talleres, además de estos y otros puntos de interés, el público obtiene una visión más clara y adecuada de cómo realizar un consumo responsable conociendo sus derechos como personas consumidoras, seguridad en materia alimentaria y dando la importancia que requiere a la salud y los hábitos de consumo.



Especialmente se trabaja con estos jóvenes los riesgos a la salud asociados a un consumo digital y/o alimentario excesivo o inadecuado.

Para los próximos talleres de consumo en el colectivo juvenil se quiere seguir reforzando la prevención de riesgos asociados a un consumo digital excesivo o irresponsable y la importancia de evitar compra de productos falsificados que aumentan los riesgos relacionados con la falta de seguridad de los productos.

### 2.3. "Practicum" Facultad de Derecho

Como en años anteriores la Oficina Municipal de Información al Consumidor ha contado en el año 2023 con la participación de una alumna de la Facultad de Derecho para el desarrollo de su asignatura de "Practicum". La Jefatura de la Unidad de Consumo ha tutorizado la realización de estas prácticas universitarias en coordinación con su tutoría académica designada por la Facultad de Derecho. Esta colaboración con la Universidad de Zaragoza en la formación de futuros profesionales ha supuesto un enriquecimiento mutuo con beneficio directo de los usuarios de los servicios municipales de información al consumidor.

Mediante esta acción de colaboración con el mundo universitario y en concreto la Facultad de Derecho de Zaragoza con los servicios municipales de consumo coadyuvamos a la formación de futuros profesionales de consumo.

### 2.4. Acción de transferencia de conocimiento: actualización de profesionales de consumo.

En el año 2023 se ha ejecutado el primer año del Convenio de colaboración entre el Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza y la Universidad de Zaragoza para la difusión y puesta en común de conocimientos en materia de Derecho de Consumo. Entre las actividades objeto de Convenio se han realizado sesiones de actualización jurídica dirigida a los profesionales de consumo municipales y de Asociaciones de Consumidores colaboradoras.



## Materiales de apoyo para profesionales de consumo:

The screenshot shows the website 'Consumo. Guías' with a navigation menu and a grid of six guides. The guides are:

- Códigos de Buenas Prácticas para deudores hipotecarios**  
Autor: María Teresa Alonso Perez  
Año: 2023
- La segunda oportunidad para el consumidor sobreendeudado. Exoneración de pasivo en el concurso**  
Autor: Esther Hernandez Sainz  
Año: 2023
- La Tutela del Consumidor frente al crédito revolving**  
Autor: Pedro José Bueso Guillén  
Año: 2023
- Los sistemas de Información crediticia: Los ficheros de solvencia negativa**  
Autor: Loreto Carmen Mate Satué  
Año: 2023
- Novedades en las garantías de los bienes de consumo**  
Año: 2023
- Planes de pensiones y seguros de salud**  
Autor: Informacu Aragón. Colabora el Ayuntamiento de Zaragoza  
Año: 2023

At the bottom, there is a section for 'Seguros privados de Salud'.

En el marco del Convenio de colaboración entre el Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza y la Universidad de Zaragoza para la difusión y puesta en común de conocimientos en materia de Derecho de Consumo se han elaborado cuatro guías que contienen material técnico de apoyo para profesionales de consumo en la información a los consumidores y usuarios.

En el año 2023 se ha elegido la protección del consumidor en el sector financiero y ámbito crediticio para la elaboración de estos materiales. Se ha tenido en cuenta que es un ámbito en el que se han dado importantes modificaciones normativas y por tanto es preciso realizar una mayor actualización y esfuerzo en este sentido por los profesionales de consumo que prestan los servicios de información al consumidor.

### 3. APOYO A ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES DE ZARAGOZA

#### *Los poderes públicos fomentarán las organizaciones de consumidores y usuarios...artículo 51 de la Constitución Española*

La Unidad de Consumo incardinada en la actualidad en el Área de Economía Transformación Digital y Transparencia se encuentra en constante comunicación y disposición de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios con domicilio en Zaragoza legalmente constituidas e inscritas en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma Aragón regulado por el Decreto 38/1997, de 8 de abril.

A lo largo del año 2023 se han mantenido las reuniones de trabajo solicitadas por estas Asociaciones o a iniciativa municipal para la coordinación de los proyectos comunes en el ámbito de consumo en la ciudad de Zaragoza, la recepción de inquietudes y propuestas de mejora de este sector asociativo que ha participado activamente en las actividades planteadas desde los servicios municipales de consumo.

A lo largo del año 2023 se ejecutó la Convocatoria de Subvenciones y Convenios de apoyo a Asociaciones de Consumidores que se publicitó en el BOP y BDNS en diciembre de 2022. Teniendo en cuenta que el último día de plazo para la presentación de las solicitudes por las Asociaciones de Consumidores fue el último día hábil del año 2022, se aprobó su ejecución con cargo al Presupuesto General Municipal del año 2023. Los importes correspondientes a esta convocatoria aunque correspondían a la convocatoria de 2022 y a acciones y proyectos desarrollados en ese año, se concedieron, resolvieron y abonaron en el año 2023 para los siguientes proyectos, acciones e importes tal y como se ha publico oportunamente en la web municipal y Base de Datos Nacional de Subvenciones:

#### **Línea Específica 1. Gastos de funcionamiento de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios para el desarrollo de sus actividades propias.**

ENTIDAD	PUNTOS	IMPORTE SOLICITADO	IMPORTE PROPUESTO	COSTE TOTAL PROYECTO (100%) *R
AICAR-ADICAE	100	1.500€	<b>1.500,00 €</b>	1.875,00€
UCA	99	1.500€	<b>1.485,00 €</b>	1.856,25€ R
ACTORA CONSUMO-Torre Ramona	99	1.500€	<b>1.485,00 €</b>	1.856,25€ R
INFORMACU	97	1.500€	<b>1.455,00 €</b>	1.818,75€ R

**TOTAL PROPUESTA CONCESIÓN LÍNEA 1**

**5.925,00 €**



**Línea Específica 2. Proyectos de consumo realizados por las Asociaciones de Consumidores:**

ENTIDAD/PROYECTO	PUNTOS	IMPORTE SOLICITADO	IMPORTE PROPUESTO	COSTE PROYECTO (100%) *R	TOTAL
UCA-P1: Bono social eléctrico y bono de justicia energética	85	3.000,00€	2.550,00 €	3.187,50€ R	
UCA-P2: Fraudes Online y defensa ante la ciberdelincuencia	85	3.000,00€	2.550,00 €	3.187,50€ R	
AICAR-ADICAE-P1: La energía y los consumidores. Consumo de luz y gas en los hogares.	80	3.000,00€	2.400,00€	3.000,00€ R	
INFORMACU-P1: Seguros de salud y planes de pensiones.	65	3.000,00€	1.950,00 €	2.437,50 € R	
INFORMACU-P2: Novedades en las Garantías de los Bienes de Consumo.	65	2.400,00€	1.560,00 €	1.950,00 € R	
ACTORA CONSUMO-Torre Ramona-P1: Información sobre medidas para evitar el sobreendeudamiento familiar.	50	3.000,00€	1.500,00 €	1.875,00 € R	
ACTORA CONSUMO-Torre Ramona-P2: Información sobre el bono social y medidas de ahorro energético para hogares.	50	3.000,00€	1.500,00€	1.875,00 € R	

<b>TOTAL PROPUESTA CONCESIÓN LÍNEA 2</b>	<b>14.010,00 €</b>
------------------------------------------	--------------------

\* R: Reformulado. Conforme a la Base decimocuarta de las Bases específicas de la Convocatoria y artículo 23 de la Ordenanza General Municipal de Subvenciones del Ayuntamiento de Zaragoza.

**Sumados los importes totales propuestos para la Línea 1 y la Línea 2 de la Convocatoria resulta un importe total a subvencionar en esta convocatoria de: .....19.935,00€**

## 4. PROTECCIÓN DE SUS INTERESES ECONÓMICOS

### 4.1. Función de Mediación.

***Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces sus legítimos intereses económicos...artículo 51 de la Constitución Española***

En cuanto al derecho a la reparación del daño a través de medios alternativos de resolución de conflictos el pilar en el que se sostiene la acción municipal en el ámbito del consumo es la mediación. También aquí nos presentamos ante un nuevo marco normativo establecido por la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo que incorporó al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, modificando la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. Así mismo, se encuentra en trámite el proyecto de Ley Orgánica de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos que contiene la implementación de estos métodos (MASC), contemplados en la Ley de Eficiencia Digital.

En el propio preámbulo de la Ley 7/2017 se reconoce la necesidad de que cada Estado miembro en el cumplimiento de los requisitos de acreditación de las entidades y procedimientos debe partir de las entidades existentes ya en ese Estado y los procedimientos gestionados por éstas, manteniendo así el respeto a sus respectivas tradiciones jurídicas en materia de resolución alternativa o extrajudicial de litigios de consumo.

En el ámbito municipal de consumo en el territorio de Aragón podemos afirmar que la mediación por los organismos municipales en los conflictos entre consumidor y comerciante o empresario es una tradición.

Es el propio Estatuto de Autonomía de Aragón en su artículo 71.26ª el que reconoce la competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma para la regulación de los órganos y procedimientos de mediación en consumo en el territorio de Aragón. A la espera de este desarrollo normativo la Oficina Municipal de Información al Consumidor viene mediando en los conflictos de consumo de sus ciudadanos tal y como establece el vigente artículo 20 de la Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón. No obstante, se está trabajando ya en la adaptación al nuevo marco normativo que viene marcado desde Europa. En este año se ha iniciado un grupo de trabajo para la acreditación de los procedimientos que viene realizando la Oficina Municipal de Información al Consumidor mediante técnicas de mediación, conciliación y facilitación.

En este sentido se han llevado a cabo intercambios de experiencias y reuniones de trabajo con la Corte Aragonesa de Arbitraje y Mediación Civil y Mercantil que llevó acabo la acreditación de esta entidad conforme a la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, así como se está contando con la experiencia y conocimiento de la Universidad de Zaragoza.

Las Administraciones públicas de Aragón propiciarán la disponibilidad para los consumidores, así como para los profesionales y empresarios, de sistemas operativos de resolución voluntaria de conflictos y reclamaciones en materia de consumo. Asimismo, fomentarán la mediación en el procedimiento administrativo de tramitación de las denuncias y reclamaciones de los consumidores presentadas ante las asociaciones de consumidores, las oficinas municipales y comarcales de información al consumidor, así como ante las Administraciones con competencias en materia de consumo... (artículo 20 de la Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón)

## 5. PROTECCIÓN DE SU SEGURIDAD

### 5.1. Apoyo y participación en la campaña "Autenticidades"

*Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo su seguridad... artículo 51 de la Constitución Española*

*Apoyo a la campaña contra las falsificaciones "Autenticidades"*

La Unidad de Consumo, Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Zaragoza y Asociaciones del sector comercial y empresarial de la ciudad apoyaron la adhesión de Zaragoza como "autenticidad" a la campaña europea "Autenticidades".

El sector, público y privado, del ámbito del consumo apoya esta iniciativa que lucha contra la compra de falsificaciones, en la que el consumidor pierde sus derechos legalmente reconocidos y queda desprotegido en especial en relación a su derecho a la protección de su salud y seguridad.

Este tipo de iniciativas se encuentra plenamente conectado con el fomento del Consumo Responsable entre las personas consumidoras y usuarias de Zaragoza que viene transmitiendo la Unidad de Consumo.





**Zaragoza**  
AYUNTAMIENTO