

**ÁREA DE ECONOMÍA,
TRANSFORMACIÓN DIGITAL
Y TRANSPARENCIA**

MEMORIA 2024

**OFICINA MUNICIPAL
DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR**

ÁREA DE ECONOMÍA, TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y TRANSPARENCIA

MEMORIA DE ACTIVIDADES DE LA UNIDAD DE CONSUMO.

Presentación.

El Ayuntamiento de Zaragoza tiene adscritas las funciones y competencias municipales en protección al consumidor al Área de Economía, Transformación Digital y Transparencia dependiendo del Servicio de Mercados, Promoción del Comercio y Hostelería, y Consumo.

En el año 2024 la Unidad de Consumo y Oficina Municipal de Información al Consumidor han ejercido estas competencias a través de las actividades que vamos a repasar en esta memoria, así como han tenido un volumen de atenciones en los servicios al consumidor ofrecidos a los consumidores y usuarios que van a ser objeto de análisis y de exposición.



Servicio de Mercados, Promoción del Comercio, y Hostelería y Consumo

En el día a día del mercado, la oferta y la demanda de bienes de consumo se encuentran y se satisfacen mutuamente sin mayor incidencia. Sin embargo, a veces por inexperiencia o desconocimiento del consumidor, falta de formación o información u otras circunstancias, no se alcanzan las expectativas buscadas al adquirir bienes y servicios en el mercado. En ocasiones incluso se encuentra un perjuicio en lugar de la satisfacción de las necesidades pretendidas.

El consumo es la consecuencia inmediata de la existencia de los mercados y del comercio. No puede entenderse aquél sin la existencia de estos. Por ello, el servicio municipal competente en mercados y comercio vela igualmente por los intereses de los consumidores que son (somos) los destinatarios finales de la actividad comercial.

ÁREA DE ECONOMÍA, TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y TRANSPARENCIA

El Servicio de Mercados, Promoción del Comercio y Hostelería y Consumo desempeña la función de información, formación, protección y defensa de las partes intervinientes en la relación comercial, en especial en aquellos ámbitos o sectores en los que la complejidad del mercado dificulta al consumidor medio el desenvolvimiento con seguridad en el mismo, así como la adopción de decisiones de consumo responsables. Se focaliza su actuación, en las dos caras de la actividad comercial:

La oferta, apoyando y promoviendo el comercio local como motor indiscutible de una sociedad moderna mediante acciones formativas en el camino a la transformación digital del sector comercial.

La demanda, formando e informando a los consumidores, facilitando su toma de decisiones en el mercado, y prestándoles el asesoramiento necesario cuando su experiencia comercial no solo no ha satisfecho sus expectativas, sino que le supone un perjuicio económico.

En el año 2024 se ha dado inicio al desarrollo de las actividades de información al consumidor en ámbitos propios de los mercados municipales como espacios de promoción del comercio local. Con ello se pretende materializar y visibilizar las razones de unir las competencias de consumo, mercados y promoción del comercio en una sóla estructura administrativa.

La justificación de esta unión de conceptos es la de alejarnos de visiones frentistas entre la parte comercial o empresarial y la parte consumidor o cliente, teniendo en cuenta que ambos se unen en la relación de comercio-consumo para satisfacer mutuamente necesidades.

El objetivo de los servicios de información al consumidor es facilitar esa relación de consumo entre las partes, mediando y pacificando las incidencias o reclamaciones que se puedan generar. En todas las relaciones, grupos u organizaciones se generan conflictos de forma natural e inherente a las personas que se relacionan. Lo importante en una sociedad u organización es contar con mecanismos y protocolos eficaces para minimizar esos conflictos, prevenirlos en lo posible y llegar a acuerdos pacificadores que restauren el buen clima en las relaciones en este caso relaciones comerciales. Todo ello va a redundar en un mercado y una economía más fluida y por tanto generadora de mayor riqueza a base de la confianza del consumidor en un mercado seguro para interactuar.



ÁREA DE ECONOMÍA, TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y TRANSPARENCIA

Unidad de Consumo.

El Ayuntamiento de Zaragoza instrumenta a través de la estructura administrativa de la Unidad de Consumo la gestión de los medios, entre ellos la Oficina Municipal de Información al Consumidor, para el cumplimiento del mandato establecido en el **artículo 51 de la Constitución española**:

Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca. Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

En el mismo sentido la normativa aragonesa de desarrollo al ser la competencia de consumo exclusiva de la Comunidad Autónoma tal y como recoge el **Estatuto de Autonomía de Aragón**:

Corresponde a las Comunidad Autónoma la competencia exclusiva en, (26%) Consumo, que, en todo caso, comprende la regulación de la protección y defensa de los consumidores y usuarios; el fomento de las asociaciones; la formación y educación para el consumo responsable, así como la regulación de los órganos y procedimientos de mediación”

Y en concreto la Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón que en su artículo 4 recoge los que son los **derechos básicos de los consumidores y usuarios en Aragón**:

La efectiva protección frente a los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad, incluyendo aquellos que amenacen al medio ambiente.

El reconocimiento, protección y realización de sus legítimos intereses económicos y sociales.

La indemnización y reparación efectiva de daños y perjuicios producidos en los bienes, derechos o intereses que esta Ley tutela, de conformidad con la legislación vigente.

La información veraz, suficiente, comprensible, inequívoca y racional sobre las operaciones y sobre los distintos productos, bienes y servicios de naturaleza pública o privada susceptibles de uso y consumo.

La educación y formación en materia de consumo.

La constitución de asociaciones de consumidores y su representación por medio de éstas, su audiencia en consulta y participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general que afecten directamente a los consumidores.

La especial protección en aquellas situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse individual o colectivamente.

ÁREA DE ECONOMÍA, TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y TRANSPARENCIA

Teniendo en cuenta la naturaleza y especial configuración del municipio de Zaragoza como capital de Aragón, y entre otras razones su mayor población la Ley 10/2017, de 30 de noviembre, de régimen especial del municipio de Zaragoza como capital de Aragón determina expresamente el ámbito competencial de Zaragoza en la competencia de consumo. Es en este marco competencial (artículo 42) en el que la Unidad de Consumo desarrolla sus actividades y programas:

Corresponde al municipio de Zaragoza el ejercicio de las siguientes competencias en materia de consumo en su término municipal:

- Crear, regular y gestionar la oficina u **oficinas de información al consumidor**.
- Realizar **campañas informativas y educativas en materia de defensa y protección de consumidores y usuarios**, colaborando con las restantes Administraciones Públicas y las asociaciones de consumidores y usuarios.
- **Ejercer la actividad de mediación**.
- Establecer **medidas de fomento del asociacionismo** y, en especial, la participación de los consumidores y usuarios en los servicios públicos municipales.
- Tramitar las solicitudes de las asociaciones de consumidores para su inscripción en el Registro General de Asociaciones de Consumidores y Usuarios y, en su caso, organizar y gestionar un Registro propio.
- **Ejercer tareas de mediación y solución extrajudicial de conflictos** que, en su caso, establezca la legislación aplicable, directamente o a través de entidades especializadas.

Como veremos en esta memoria de actividades correspondiente al año 2024 las actividades y programas desarrollados así como los servicios prestados a los consumidores y usuarios de Zaragoza se han desplegado siempre en el marco competencial fijado por y para la ciudad de Zaragoza por la normativa Aragonesa.

El criterio en la planificación y desarrollo de las actividades de información y formación a consumidores y usuarios es el de dirigirnos y abarcar de forma prioritaria a colectivos de consumidores y usuarios vulnerables o especialmente protegibles.

Es la Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón en su artículo 5 la que señala los que deben considerarse **colectivos de consumidores especialmente protegibles**.

Entre ellos, niños y adolescentes, enfermos, personas con discapacidad, personas mayores, mujeres gestantes, y consumidores económica y socialmente más desfavorecidos. Estas categorías de consumidores especialmente protegibles coinciden con el concepto de consumidor vulnerable introducido por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

ÁREA DE ECONOMÍA, TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y TRANSPARENCIA

Información al Consumidor y Mediación.

Las demandas individuales de información categorizadas como **CONSULTA** planteadas por los consumidores y usuarios vecinos de Zaragoza son recibidas y atendidas mediante un sistema multicanal. Este sistema de atención incluye la prestación de los servicios de información al consumidor por diferentes canales telefónico, electrónico y presencial, lo que nos permite adaptar la forma de atención a la naturaleza de la demanda de información y características del demandante de la información y a su mayor accesibilidad o preferencia a uno u otro canal. Se presta especial cuidado en la atención de colectivos de consumidores y usuarios más vulnerables, así como a la prevención de la brecha digital en la prestación del servicio de información al consumidor.

El Servicio de Información al Consumidor se presta directamente por la **Oficina Municipal de Información al Consumidor** con medios propios por los canales telefónico y electrónico y complementado para la información presencial por la Red de Puntos de Información al Consumidor:

- El **servicio telefónico de información al consumidor** se presta directamente a través del número de teléfono 976724738.
- El **servicio electrónico de información al consumidor** se presta directamente a través del formulario-web de consulta de consumo accesible al ciudadano en el portal de consumo de la web municipal www.zaragoza.es/sede/portal/consumo
- El **servicio presencial de información al consumidor** se presta directamente por la Oficina Municipal de Información al Consumidor en horario de lunes, miércoles y viernes de 10,30h a 13,30h por Técnicos de Consumo.

A través de Técnicos e Informadores de Consumo se atienden presencialmente además de las consultas, las demandas de información al consumidor más complejas que requieren el examen de documentación y el inicio de procedimientos específicos de reclamación categorizadas como **RECLAMACIÓN**. Esta tipología de demanda se tramita como **MEDIACIÓN** para alcanzar un acuerdo amistoso con la empresa o comercio reclamado en aras a alcanzar las pretensiones legítimas del consumidor o usuario.

En las reclamaciones en las que el informador o Técnico de Consumo comprueba que la empresa reclamada está adherida al Sistema Arbitral de Consumo o previa mediación si no se alcanza un acuerdo, se auxilia al consumidor o usuario para la presentación de una **SOLICITUD DE ARBITRAJE** facilitándole los impresos necesarios y su presentación.

En el ámbito de las demandas de servicio de consumidores y usuarios ya sean telefónicas, electrónicas o presenciales en las que se identifica una posible infracción de la normativa general de consumo o normativa sectorial se realizan las derivaciones oportunas, en su caso categorizadas como **DENUNCIA**. Este tipo de demandas son derivadas al organismo competente y procedimiento oportuno que para el caso de que exclusivamente la normativa reguladora de protección de los consumidores y usuarios se canaliza a través de la Dirección General de Consumidores y Usuarios del Gobierno de Aragón.

Estas actividades se han desarrollado en coordinación, complementariedad y colaboración con la Dirección General de Protección de los Consumidores y Usuarios del Gobierno de Aragón que viene prestando su apoyo a la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Zaragoza.

ÁREA DE ECONOMÍA, TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y TRANSPARENCIA

Red de Puntos de Información al Consumidor

El servicio presencial de información al consumidor se complementa con la prestación del servicio de forma indirecta a través de los Puntos de Información al Consumidor descentralizados mediante el sistema de cita previa accesible en la web municipal. De este modo se posibilita acercar el servicio de información al consumidor a los ciudadanos en los diferentes distritos así como se amplía el horario de atención a turnos de tarde para personas que sólo pueden acceder en estas franjas horarias.

Los Puntos de Información al Consumidor que en el año 2024 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 han prestado servicio en Centros cívicos o Juntas de Distrito de la ciudad y tres Puntos de Información especializada que han prestado servicio en sede de sus Asociaciones para las materias de Vivienda, Telecomunicaciones y Servicios Financieros. Los Puntos de Información al Consumidor que prestan sus servicios en centros municipales han funcionado mediante sistema de cita previa accesible en la web municipal www.zaragoza.es/sede/portal/consumo



RED DE PUNTOS DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR-AÑO 2024

PIC DISTRITOS en centros municipales

1. ACTUR - REY FERNANDO

- **Centro Cívico Río Ebro.** Avenida María Zambrano n 56 CP 50018
- **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

ÁREA DE ECONOMÍA, TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y TRANSPARENCIA

- **Centro Cívico Esquinas del Psiquiátrico.**
- Vía Universitat n 32, CP 50017
- Horario : Lunes y miércoles de 17 a 19.30h y viernes de 9 a 13 h.
- Del 6 al 29 de agosto 2024: Martes y miércoles de 9h. a 14 h.

3. ELRABAL

- Centro Cívico Estación del Norte.
- C/Perdiguera n 7 CP 50014
- 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 n 2 CP 50008
- Horario: Lunes y jueves de 17 a 20 h.

5. TORRERO

- Junta Municipal Distrito Torrero. Centro Cívico Torrero.
- C/ Monzón n 3 CP 50007
- 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
- Horario: Miércoles de 10 a 13 h.

PIC ESPECIALIZADOS en sede de la asociación

1. SERVICIOS FINANCIEROS

AICAR-ADICAE

- C/Gavín, 12 Local. CP: 50001
- 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
- Horario: de lunes a jueves de 10 a 13 y de 16.30 a 19.30h

3. VIVIENDA

- **Unión de Consumidores de Aragón (UCA)**
- C/ Alfonso I, 20, entlo. centro. CP 50003. Horario: 10:00–13:30, 16:30–18:30

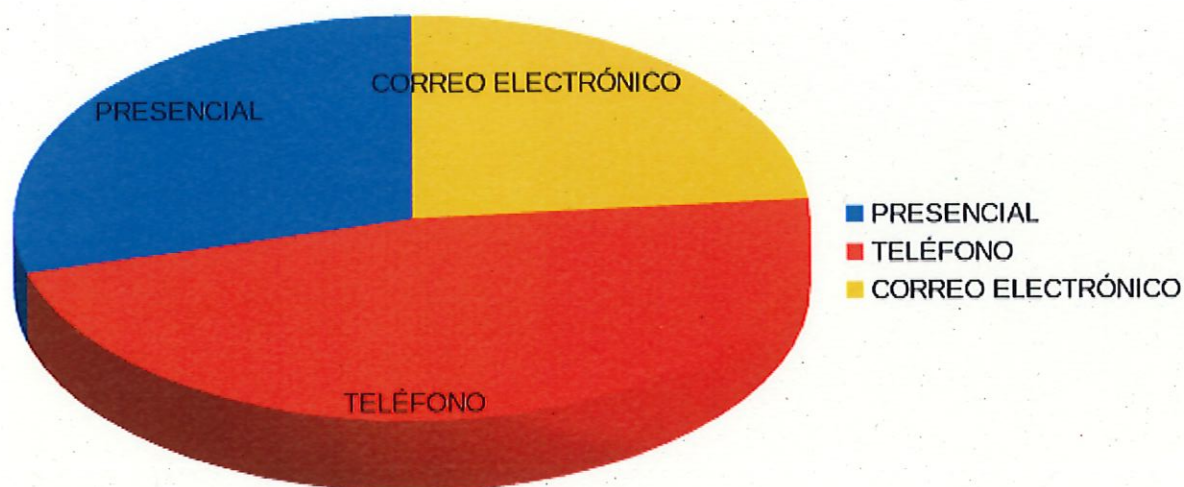
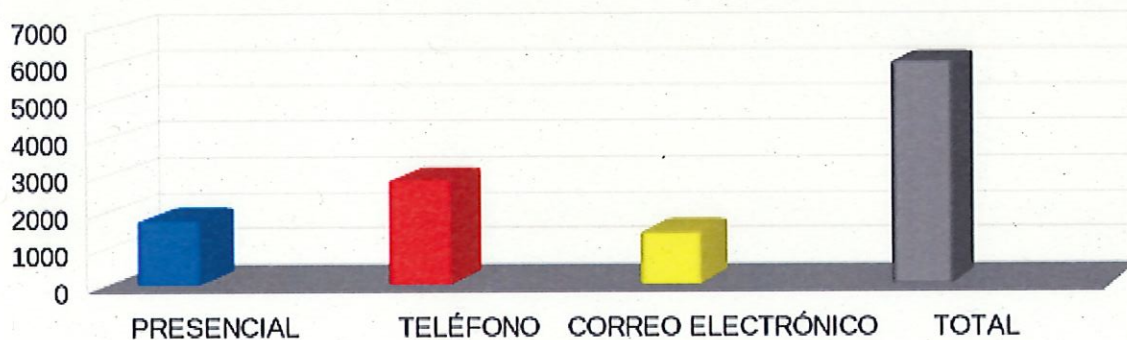
ÁREA DE ECONOMÍA, TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y TRANSPARENCIA

DESGLOSE DETALLADO DE LAS ATENCIONES PRESENCIALES EN EL AÑO 2024

El desglose detallado se obtiene del programa de gestión propio de la OMIC de Zaragoza en las atenciones presenciales (1772) realizadas tanto por la OMIC de Zaragoza como los PIC en distritos

TIPOS DE ATENCIÓN

PRESENCIAL	1.772
TELÉFONO	2.862
CORREO ELECTRÓNICO	1.426
TOTAL	6060



ATENCIÓN PRESENCIAL

ÁREA DE ECONOMÍA, TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y TRANSPARENCIA

TIPO	
	Incidencias
Consulta	286
Denuncia	6
Queja	0
Reclamación	1480
TOTAL	1.772

Las 1.480 reclamaciones corresponden a reclamaciones tramitadas como expedientes de mediación.

SECTOR	
	Incidencias
Alimentación	7
Automoción	124
Bancos	139
Comercio Electrónico	88
Electrodomésticos	86
Energía Eléctrica	252
Enseñanza	35
Gas	119
Joyerías	5
Juguetes	3
Muebles	41
Ocio/espectáculos/actividades	21
Otros	97
Prestación servicios domicilio	28
Sanidad	79
Seguros	148
Telecomunicaciones	201
Textil/Calzado	30
Tintorerías	2
Transportes	81
Turismo	86
Vivienda	100
TOTAL	1772

MOTIVOS	
	Incidencias
Conflictos entre particulares	10
Fraude/Calidad	28
Garantías	142
Incumplimiento del contrato	813
Información general	129
Irregularidades facturas	391
Irregularidades prestación	191
Normalización y Condiciones	64
Precios	4
TOTAL	1.772

ÁREA DE ECONOMÍA, TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y TRANSPARENCIA

Actividades de formación y educación al consumidor:

La educación de consumidores y usuarios es un elemento común de las actividades programadas anualmente por la Unidad de Consumo, se atienden las necesidades de los diferentes colectivos adaptando las materias a tratar cada año a las problemáticas más actuales en el mercado.

Jornada Protección del Consumidor “Contratando en Plataformas Digitales”



Zaragoza 14 de marzo de 2024. Campus Universitario san Francisco

En las Jornadas celebradas en el año 2024 con motivo de la celebración del día mundial del consumidor hemos elegido una temática en el ámbito del consumo digital de gran afección al público juvenil universitario al que mayoritariamente se dirigía esta acción formativa como es la contratación de servicios turísticos a través de plataformas digitales.

En el abordamiento que se realizó de esta materia los ponentes pudieron advertir de los riesgos existentes en este contexto de la contratación de estos servicios al público universitario. Especial tratamiento tuvieron los problemas asociados a los sistemas y medios de pago en este tipo de plataformas y las obligaciones de transparencia en cuanto al precio real final de los servicios que se contratan.

Se pusieron ejemplos por los ponentes de jurisprudencia europea en la que no se descarta, así como su conexión con la contraprestación en muchos casos de consumo de publicidad o entrega de datos personales. La casuística que más participación motivó en el público universitario fue la de la entrega de un dato personal como la imagen del iris.

ÁREA DE ECONOMÍA, TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y TRANSPARENCIA

El programa de las Jornadas incluyó las siguientes ponencias y ponentes:

Sergio Cámara Lapuente catedrático de Derecho civil de la Universidad de La Rioja, **“Consentimiento y transparencia en la contratación con plataformas de servicios digitales”**.

Klaus Jochen Albiez Dohrman catedrático de Derecho civil de la Universidad de Granada, **“La reserva de alojamientos en establecimientos hoteleros mediante plataformas digitales”**

La noticia de la actividad fue difundida tanto por el Ayuntamiento de Zaragoza como por la Universidad de Zaragoza que colaboró en la organización. Al acto asistieron el Rector de la Universidad de Zaragoza Jose Antonio Mayoral Murillo y el Consejero de Economía, Transformación Digital y Transparencia del Ayuntamiento Carlos Gimeno Casado.

<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/noticia/329348>

<https://derecho.unizar.es/blog/jornada-sobre-proteccion-de-los-consumidores>

Generó mucho debate la dudosa concepción actual del concepto de consumidor o usuario cuando no media precio en su navegación o interacción en páginas web, redes sociales o plataformas digitales. Se pusieron ejemplos por los ponentes de jurisprudencia europea en la que no se descarta, así como su conexión con la contraprestación en muchos casos de consumo de publicidad o entrega de datos personales. La casuística que más participación motivó en el público universitario fue la de la entrega de un dato personal como el iris.

Charla formativa a Grupo de Formación Profesional. 21 de marzo de 2024.

Se desarrolló una charla formativa, previa solicitud, para los alumnos del Grado superior “Comercio y Marketing” (CESUR Zaragoza) en Aula del Ayuntamiento de Zaragoza-Edificio Seminario. Para la impartición de esta charla contamos con la colaboración de la profesora de Derecho mercantil de la Universidad de Zaragoza Esther Hernández Sainz y la técnico municipal del Ayuntamiento de Zaragoza Raquel Giménez Ruiz.



Nos llamó la atención el interés, nivel de participación e implicación de un público tan joven en materia complejas en el ámbito financiero. Percibimos que consideran estas materias como de gran aplicación práctica en su vida diaria personal y futuro profesional.

En esta acción formativa se han explicado a los estudiantes las vías y procedimientos de reclamación

ÁREA DE ECONOMÍA, TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y TRANSPARENCIA

en el ámbito del sector financiero, las funciones del Banco de España, y la importancia de las habilidades sociales en la atención al cliente. Así mismo se trataron temas como los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos, la Red Fin.net, y la Red de Centros Europeos del Consumidor. Se valoró muy positivamente la implicación e interés del alumnado y la participación de su profesorado previa y posterior a la actividad que la hizo posible.

El personal municipal explicó a los alumnos la importancia de la participación en los órganos de representación y procedimientos como el de elaboración de normas y procesos de participación. Se compartió con el profesorado enlaces de participación en procesos de elaboración de normas europeas de protección de los consumidores y usuarios.

Se compartió así mismo formación sobre los enlaces y procedimientos del Centro Europeo del Consumidor, y la importancia de saber siempre con qué empresa se está contratando comprobando en las condiciones generales de la contratación que se facilita información sobre la localización de la empresa y datos de contacto, así como mecanismos de reclamación en caso de que existan incidencias en el contrato o compra.



Profesora Esther Hernández Sainz explicando vías y procedimientos de reclamación

15 de marzo día mundial de los derechos del consumidor



15 marzo

**Día Mundial de los
Derechos del Consumidor**

**PROTEGE TUS DERECHOS
COMPRA AUTÉNTICO**

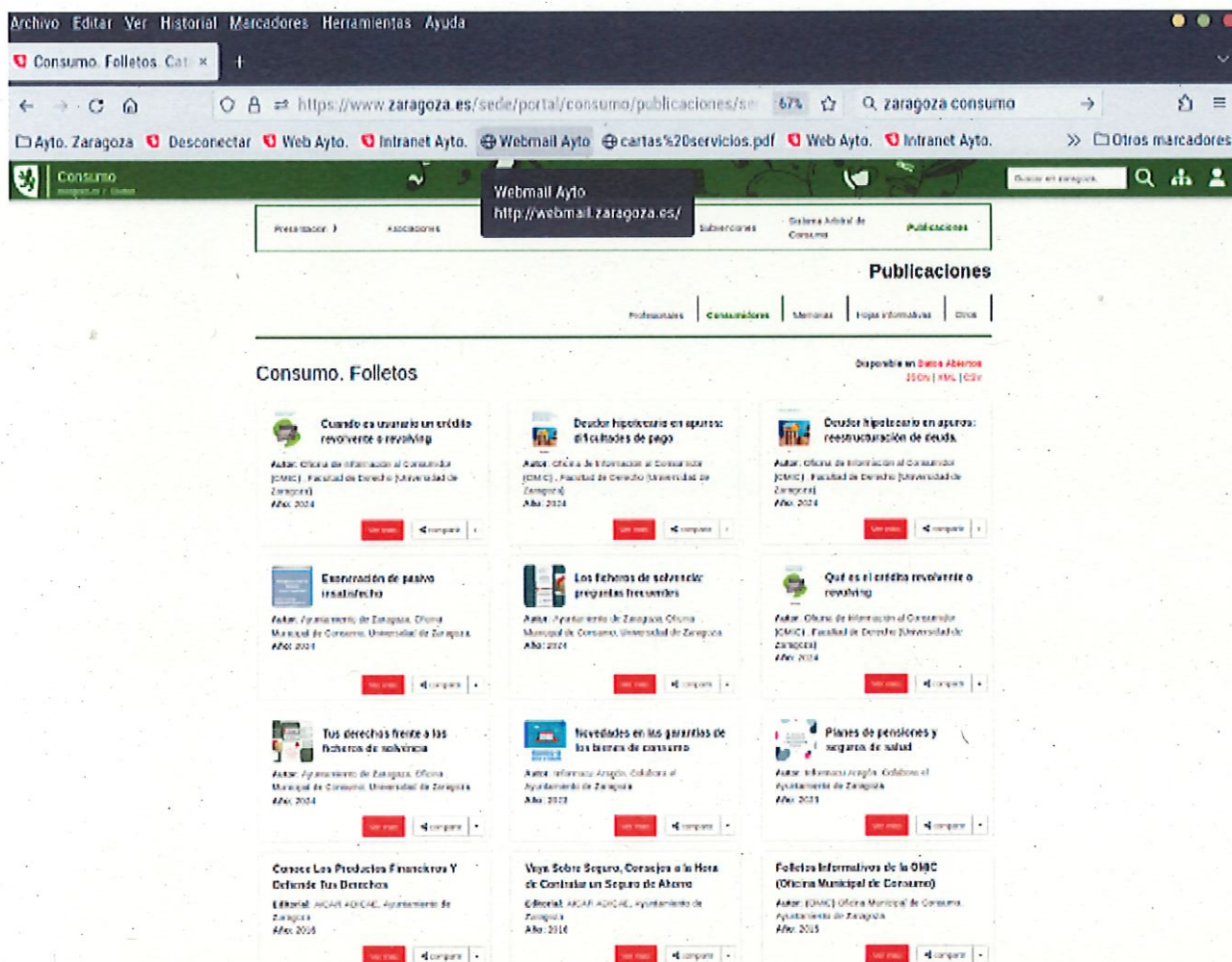


ÁREA DE ECONOMÍA, TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y TRANSPARENCIA

Materiales divulgativos para Consumidores y Usuarios sobre sector crediticio, en colaboración con la Universidad de Zaragoza.

Como acción de transferencia de conocimiento directa a consumidores y usuarios se han realizado materiales divulgativos en el ámbito del sector financiero eligiendo materias y problemáticas no coincidentes con los materiales disponibles al público por los organismos reguladores.

La difusión al público se ha realizado a través de los recursos municipales mediante su publicación digital en la web municipal-portal de consumo.



Y así, se realizaron en este año 2024 materiales divulgativos accesibles a consumidores y usuarios en la web municipal-portal de consumo sobre las siguientes materias

- Crédito “revolving”
- Deudor hipotecario
- Segunda oportunidad
- Ficheros de solvencia patrimonial.

ÁREA DE ECONOMÍA, TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y TRANSPARENCIA

Inicialmente se realizaron los materiales divulgativos en formato digital para su difusión en el espacio del portal de consumo en la web municipal pero a finales del 2024 se han imprimido en formato papel (trípticos) para su difusión directa a consumidores y usuarios a través de la Oficina Municipal de Información al Consumidor y Puntos de Información al Consumidor.

Estos materiales divulgativos se han realizado en colaboración con la Universidad de Zaragoza responsable de su contenido haciéndose cargo el Ayuntamiento de su maquetación, impresión y difusión.

Fomento de las Asociaciones de Consumidores.

El Ayuntamiento de Zaragoza realiza la acción de fomento de las Asociaciones de Consumidores mediante acciones formativas dirigidas a sus profesionales así como mediante la publicación de materiales técnicos de apoyo dirigidos a profesionales de consumo.

Para la elaboración de esta documentación técnica se ha contado con la Universidad de Zaragoza lo que ha permitido nutrir la colección de Guías para profesionales de consumo.

La comisión mixta de seguimiento del Convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Zaragoza y la Universidad de Zaragoza para la difusión del Derecho de Consumo seleccionó las materias dentro del ámbito de consumo que a los profesionales, informadores y técnicos de consumo, les resultara más compleja y que tuvieran una mayor necesidad de actualización jurídica o se les planteara un mayor volumen de consultas o reclamaciones en la atención a consumidores y usuarios.

Para ello se consultó previamente a los profesionales de consumo de Asociaciones de Consumidores y usuarios. La mayoría de los profesionales de consumo consultados coincidieron en que el derecho de desistimiento en las distintas formas de contratación era un tema que les planteaba especiales dificultades siendo numerosas las consultas de consumidores en relación a este tema. La Comisión dada la especial complejidad normativa que presenta este tema decidió enfocar este año 2024 sus actividades de transferencia de conocimiento a profesionales de consumo en este tema.

Esta documentación técnica se ha materializado en las siguientes guías profesionales:

- Regulación general del desistimiento de los contratos de consumo (Artículos 68-79 TRLGDCU). Autora: Doña. Maria Teresa Alonso Pérez.
- El derecho del consumidor a la cancelación de viajes y/o alojamientos antes de la prestación del servicio. Autora: Doña. Esther Hernández Sainz.
- El derecho de desistimiento del consumidor en la contratación a distancia de bienes y servicios. Autora: Loreto Carmen Mate Satué

Estas guías se configuraron como documentación jurídica especializada de apoyo para profesionales de consumo y técnicos de consumo que se encargan de la información al consumidor. De este modo los recursos municipales han servido como cauce de difusión y comunicación de la Universidad a la sociedad, profesionales de consumo y consumidores y Usuarios. Las tres Guías han sido publicadas digitalmente en la web municipal.

ÁREA DE ECONOMÍA, TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y TRANSPARENCIA

Formación en Derecho de Consumo dirigida a profesionales de consumo:

En 2024 se llevó a cabo una acción de difusión y actualización normativa en Derecho de Consumo los días 5 y 12 de noviembre en el Museo Pablo Gargallo, para profesionales de consumo inscritos, entre Profesionales de Consumo de Administraciones Públicas de Consumo, Asociaciones de Consumidores y abogados.

Asistieron técnicos de consumo de la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Zaragoza y de otras Administraciones Locales, así como del Gobierno de Aragón.

La Universidad de Zaragoza colaboró con cuatro ponencias de docentes especializadas en Derecho civil y mercantil. Los temas de algunas ponencias coinciden con los materiales técnicos elaborados como guías para profesionales de consumo para que resulten accesibles a los profesionales de consumo que no pueden asistir a la jornada presencial.

Las ponencias impartidas por profesoras de la Universidad de Zaragoza fueron:

- **Desistimiento por previsión contractual o por ofrecimiento en la publicidad u oferta**, a cargo de la catedrática de Derecho civil María Teresa Alonso Pérez.
- **Desistimiento en la contratación de servicios financieros y en la contratación de viajes combinados**, a cargo de la Profesora titular de Derecho mercantil Esther Hernández Sainz.
- **Desistimiento en la contratación a distancia o fuera de establecimiento de bienes y servicios**, a cargo de la Profesora de Derecho civil Loreto C. Mate Satué.
- **Protección de los consumidores en los servicios de gestión de cobros y protección de datos**, a cargo de la Profesora de Derecho mercantil Andrea Castillo Olano.

Contamos además en estas Jornadas para profesionales de consumo con dos colaboraciones externas de organismos reguladores para las ponencias del segundo día, el Banco de España con la participación de julio Gil Dolz, director de la sucursal del Banco de España en Zaragoza, y la Agencia Estatal de Seguridad Aérea con la participación de Jose Luis Lozano Lozano, responsable del área de derechos de los pasajeros de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea a través de Don.

La ponencia de Julio Gil Dolz versó sobre el procedimiento de reclamaciones del Servicio de Reclamaciones del Banco de España y la CIRBE Central de Información de Riesgos del Banco de España. Desarrolló los datos estadísticos y volumen de reclamaciones de este servicio, la naturaleza de los informes emitidos por el Banco de España y la clara tendencia al cumplimiento de estos informes por las Entidades Financieras una vez emitidos.

La ponencia de Jose Luis Lozano Lozano versó sobre el procedimiento de reclamación on line de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea para reclamar los derechos de consumidores y usuarios en el transporte aéreo en relación a los incumplimientos de los Reglamentos (CE) 261/2004 y 107//2006. Su ponencia se desarrolló sobre la visibilización en pantalla del procedimiento de reclamación y sus diferentes fases. Especial interés mostró el público asistente a la novedad del procedimiento de resolución alternativa de litigios de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea y sus plazos en especial en su primera fase de implantación.

ÁREA DE ECONOMÍA, TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y TRANSPARENCIA



Carlos Gimeno Casado, Consejero de Economía, Transformación Digital y Transparencia y Julio Gil Dolz director sucursal Banco de España en Zaragoza

ÁREA DE ECONOMÍA, TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y TRANSPARENCIA

Convenio de colaboración con la Universidad de Zaragoza para la difusión del Derecho de Consumo-segundo año de Convenio.

El Convenio de colaboración se firmó el 16 de diciembre de 2022, habiéndose desarrollado en el año 2024 su segundo año de vigencia.

Todas las acciones formativas desarrolladas en el marco de este Convenio revirtieron en estudiantes de centros educativos, universitarios, técnicos de Administraciones aragonesas de consumo, profesionales de consumo de asociaciones de consumidores y abogados así como en el colectivo de consumidores y usuarios directamente a través de los materiales divulgativos o materiales técnicos para profesionales de consumo.

Tanto la Universidad de Zaragoza como el Ayuntamiento de Zaragoza valoran muy positivamente esta línea de colaboración. Los beneficiarios de las actividades programadas y ejecutadas han manifestado un alto grado de satisfacción.

Este Convenio de colaboración permite hacer realidad una eficaz transferencia de conocimiento y difusión del Derecho de Consumo desde la Universidad de Zaragoza hacia la sociedad civil profesionales de consumo y consumidores y usuarios.

Nos gustaría dejar constancia en esta memoria del agradecimiento a las profesoras de la Universidad de Zaragoza Esther Hernández y Teresa Alonso miembros de la Comisión mixta de seguimiento de este Convenio por su dedicación, profesionalidad y entrega para el cumplimiento de los fines que se persiguen

Adhesión de Zaragoza al Protocolo General de Actuación para la promoción del Plan de Educación Financiera.

El Gobierno de Zaragoza aprobó en sesión del 25 de julio de 2024 la adhesión de Zaragoza al Protocolo General de Actuación para la promoción del Plan de Educación Financiera.

A través del Plan Nacional de Educación Financiera del que son promotores, el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores, se desarrollan sus competencias en materia de educación financiera de los ciudadanos. El Ayuntamiento de Zaragoza se ha adherido a este Plan como socio colaborador en el marco de sus competencias en materia de formación a consumidores y usuarios en el ámbito de los servicios financieros. Este Plan constituye la estrategia nacional de educación financiera en España bajo la marca "Finanzas Para Todos". El Protocolo establece las condiciones comunes aplicables a los socios colaboradores para el cumplimiento de su finalidad última.

La finalidad que persigue el Ayuntamiento de Zaragoza con esta iniciativa es la de elevar el nivel de educación financiera de la población, especialmente colectivos de consumidores especialmente protegibles como jóvenes y mayores para posibilitar altas dosis de confianza del consumidor en el mercado y especialmente en el comercio local.

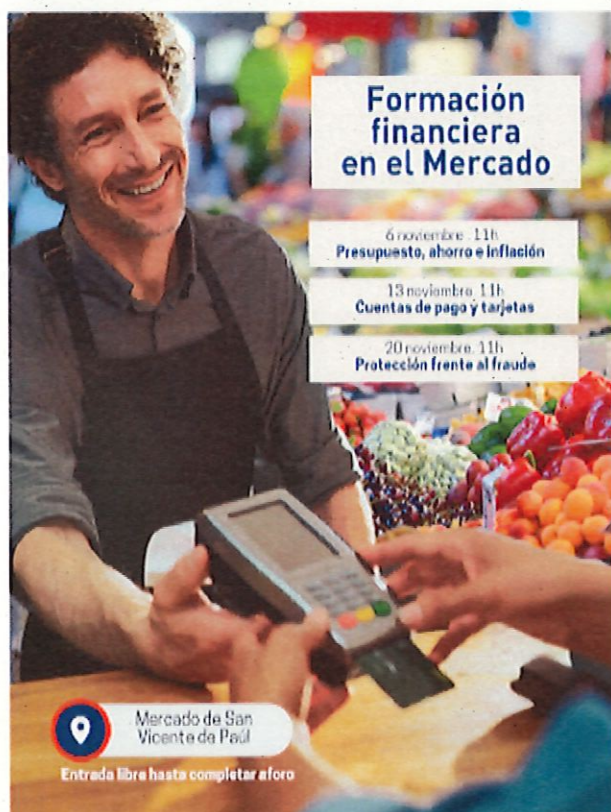
En este año 2024 en el marco de esta línea de colaboración se han realizado principalmente dos acciones formativas en educación financiera, una dirigida a población juvenil a través de la Guía de Acciones Educativas que se ofrece a escolares y otra dirigida a personas mayores que se realizó en el Mercado San Vicente de Paúl como ciclo de "Formación Financiera en el Mercado"

ÁREA DE ECONOMÍA, TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y TRANSPARENCIA



Formación Financiera en el Mercado

Esta acción formativa pretende acercar la formación financiera a la ciudadanía desarrollándose en un espacio tan ordinario como es un mercado municipal. En este *Mercado municipal San Vicente de Paúl* se ha habilitado un espacio en la parte superior de dinamización del mercado, incluyéndose entre las actividades de dinamización acciones de formación financiera en las siguientes temáticas.



El ciclo se desarrolló en las tres primeras semanas de noviembre en horario de mañana coincidiendo con el horario del mercado.

El público al que se dirigió el ciclo de charlas fueron personas mayores jubiladas en su mayoría que se mostraron muy interesadas en las temáticas que se desarrollaron con un nivel de participación muy alto.

Así mismo el público solicitó que se le enviaran los materiales utilizados que el Banco de España facilitó, así como expresaron los temas que les gustaría que se trataran al año siguiente para este mismo tipo de acción formativa.

Los temas que se trataron este año, uno por semana fueron:

- Cómo gestionar la Inflación
- Cuentas de pago y Tarjetas
- Protección frente al fraude

BANCO DE ESPAÑA
DISEÑO

Finanzas
Para Todos

Zaragoza
MERCADO

Las ponentes fueron informadoras del Banco de España acompañadas por personal municipal del Servicio de Mercados contando para la actividad con el Jefe del Servicio de Mercados y el director de la sucursal del Banco de España en Zaragoza a los que el público dirigió numerosas preguntas quedando muy satisfechos. Se repartió entre los asistentes merchandising del Banco de España y se les explicó cómo plantear en su caso, una reclamación a través del Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

ÁREA DE ECONOMÍA, TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y TRANSPARENCIA

Al finalizar la acción formativa de Formación en el Mercado el Jefe de Servicio de Economía y Consumo Luis Miguel Gil Gonzalo acompañó al director de la sucursal en Zaragoza del Banco de España Julio Gil Dolz a visitar a los puestos de detallistas del Mercado San Vicente de Paúl intercambiando propuestas e impresiones del funcionamiento del mercado y la repercusión de este tipo de actividades en el mercado municipal.

Se distribuyeron así mismo a los detallistas merchandising y material divulgativo del Banco de España.



Acciones Educativas para Centros Escolares curso 24-25

Formación Financiera para el mercado: criptomonedas y finanzas digitales

El objetivo de esta acción es dotar al alumnado de formación sobre lo que son los criptoactivos, las finanzas digitales y sus riesgos elevando sus niveles de responsabilidad y seguridad cuando interactúan en el mercado con este tipo de productos y servicios. Se darán a conocer las funciones y servicios a la ciudadanía del Banco de España. Esta acción formativa puede incluir visita guiada a la sucursal del Banco de España.

DIRIGIDO A: 4º ESO, 1 de Bachillerato y Ciclos Formativos

VALORES: Responsabilidad Social, Consumo Responsable.

OBSERVACIONES: Esta actividad se realiza en colaboración con el Banco de España.

MATERIAL DIDÁCTICO:

- https://cliente bancario.bde.es/pcb/es/blog/Monedas_virtual_cbe6637bc58c861.html
- www.bde.es/wbe/es/areas-actuacion/conducta/educacion-financiera/gestion-de-las-finanzaspersonales/

ÁREA DE ECONOMÍA, TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y TRANSPARENCIA



Servicio de Mercados,
Promoción del Comercio
y Hostelería y Consumo

Formación financiera para el mercado: protección frente al fraude

El objetivo de esta acción es dotar al alumnado de herramientas de prevención del fraude en el uso de servicios financieros y medios de pago para que puedan interactuar en el mercado, con más seguridad y responsabilidad. Se darán a conocer las funciones y servicios a la ciudadanía del Banco de España. Esta acción formativa puede incluir visita guiada a la sucursal del Banco de España.

DIRIGIDO A: 4º ESO, 1º de Bachillerato y FP

VALORES: Responsabilidad Social, Consumo Responsable.

OBSERVACIONES: En colaboración con el Banco de España.

MATERIAL DIDÁCTICO:

- <https://cliente bancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/actualidadeducac/iniciativas-de-educacionfinanciera/guia-textual/educacion-financiera-en-elbanco-de-espana/fraude-internet.Html>
- www.bde.es/wbe/es/areas-actuacion/conducta/educacion-financiera/gestion-de-las-finanzaspersonales/

Representación del Ayuntamiento de Zaragoza en el Consejo Aragonés de Consumo

Órgano consultivo y asesor de la Administración de la Comunidad Autónoma en materia de consumo que, con carácter paritario, se constituye asimismo como vehículo institucional de mediación, coordinación y colaboración entre los distintos agentes que intervienen en este ámbito, tanto desde la posición de productores y distribuidores de productos y servicios como desde la de destinatarios de los mismos, y entre éstos y la Comunidad Autónoma de Aragón.

Una tercera parte de los miembros del Consejo pertenecen a las Administraciones públicas con competencia en la materia, y con arreglo a la Ley 10/2017, de 30 de noviembre, de régimen especial del municipio de Zaragoza como capital de Aragón, el Ayuntamiento de Zaragoza tendrá al menos un representante.

ÁREA DE ECONOMÍA, TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y TRANSPARENCIA



Consejo Aragonés de Consumo

Elaboración y difusión de folletos informativos en el sector financiero.

En colaboración con la Universidad de Zaragoza en este año 2024 se han realizado folletos informativos en temas financieros de especial complejidad para consumidores y usuarios que se difunden tanto en la Red de Puntos de Información al Consumidor como en la web municipal:

- ¿qué es el crédito revolvente o revolving?

<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/publicacion-municipal/12335>

- ¿cuando es usurario un crédito revolvente o revolving?

<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/publicacion-municipal/12336>

- deudor hipotecario en apuros: dificultades de pago

<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/publicacion-municipal/12337>

- deudor hipotecario en apuros: reestructuración deuda

<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/publicacion-municipal/12338>

- tus derechos frente a los ficheros de solvencia

<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/publicacion-municipal/12339>

- los ficheros de solvencia: preguntas frecuentes

<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/publicacion-municipal/12340>

- exoneración de pasivo insatisfecho

<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/publicacion-municipal/12341>

ÁREA DE ECONOMÍA, TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y TRANSPARENCIA

Programa de actividades dirigidas a Centros Educativos en el Curso escolar 24-25

El Ayuntamiento de Zaragoza es consciente de la importancia de incluir dentro de sus programas formativos en el ámbito del mercado las materias relativas al ámbito financiero. Al igual que en el programa formativo 2023 dirigido a profesionales de consumo se abarcaron temas financieros complejos, este año 2024 se han planificado acciones formativas en temas financieros dirigidos a escolares. Consideramos que el colectivo de infancia y juventud es especialmente vulnerable a determinadas conductas de riesgo en el ámbito del mercado digital.

La formación que reciban hoy en materia financiera redundará mañana en su interacción en el mercado en condiciones más seguras y responsables, tanto en su posición de consumidores o usuarios como de comerciantes, empresarios, o profesionales.

Las acciones formativas previstas para escolares en este curso 24-25 incluyen una visita a la sucursal en Zaragoza del Banco de España. Consideramos que el acercamiento real del colectivo de infancia y juventud a las instituciones públicas que velan por sus derechos y el buen funcionamiento del mercado financiero en el que actúan o van a actuar, es fundamental para favorecer el respeto desde el conocimiento de aquellas.

Este curso escolar 2024-2025 se ha incluido como oferta en el Programa de Actividades Educativas del Servicio de Educación dos acciones de formación financiera dirigidas al alumnado de Cuarto de la E.S.O. y 1 de Bachillerato así como Ciclos formativos, prioritariamente de la Familia profesional de “Comercio y Marketing” en colaboración con el Banco de España-sucursal en Zaragoza. Además se ha ofrecido a estudiantes de primaria otra acción formativa denominada “Acercate al Mercado” que se desarrolla en Mercados Municipales donde los alumnos aprenden consejos prácticos y conceptos básicos del funcionamiento del mercado y la economía.

Los conceptos que se tratan en estas sesiones son: el precio, el IVA, el consumo, el comercio, el mercado, el justificante de compra o los medios de pago. En la función de fomento el comercio local consideramos importante dotar a nuestros escolares más jóvenes de una experiencia de compra en un mercado de su ciudad. Estos talleres permiten al alumnado aprehender conceptos básicos económicos así como valorar positivamente el comercio local y de cercanía que su ciudad ofrece.

Este año 2024 se han presentado como novedad los talleres formativos dirigidos a centros escolares desde el Servicio de Economía y Consumo.

2021-2026

La acogida por los centros escolares ha sido muy positiva tramitándose solicitudes en las acciones de formación financiera para 25 talleres. Las temáticas elegidas han sido solicitadas homogéneamente para el taller de prevención del fraude y para el de criptomonedas e inversión digital.

Los talleres para educación primaria se han acogido en menor medida recibándose solicitudes de grupos de personas que no son centros escolares por lo que se está ZARAGOZA trabajando para ofrecer un taller adaptado a sus necesidades “UT a lo largo del año 2025.





Zaragoza
AYUNTAMIENTO