

MEMORIA 2025
OFICINA MUNICIPAL
DE INFORMACIÓN
AL CONSUMIDOR.

SERVICIO DE ECONOMÍA
Y CONSUMO.

ÍNDICE

1. INFORMACIÓN.

- 1. SERVICIO DE ECONOMÍA Y CONSUMO.**
- 2. OMIC.**
- 3. RED DE PUNTOS DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR.**
- 4. ESTADÍSTICAS DE ACTIVIDAD.**
- 5. DISEÑO DE UNA OFICINA EN LÍNEA.**

2. FORMACIÓN. EDUCACIÓN FINANCIERA.

- 1. ACTIVIDADES EDUCATIVAS PARA ESCOLARES.**
- 2. DÍA DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA EN ETIOPIA.**
- 3. FORMACIÓN FINANCIERA EN EL MERCADO.**
- 4. PUBLICACIONES DIGITALES.**
- 5. CAMPAÑAS INFORMATIVAS.**

3. PARTICIPACIÓN.

- 1. ACTO 30 AÑOS DE CONSUMO ARAGÓN.**
- 2. XXIV JORNADAS DE INFORMACIÓN SOBRE CONSUMO EN LAS ENTIDADES LOCALES.**
- 3. VIERNES EN TRANSICIÓN EN EL BANCO DE ESPAÑA.**
- 4. PLAN ESTRATÉGICO DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL.**
- 5. POBREZA ENERGÉTICA.**
- 6. AULAS DE CONSUMO.**
- 7. CURSO DE PROFESIONALES DE CONSUMO.**
- 8. CONSEJO ARAGONÉS DE CONSUMO.**

4. FINANCIACIÓN.

5. MISIÓN Y VALORES.

MEMORIA 2025

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR HACIA UNA INFORMACIÓN UNIVERSAL EN LÍNEA



1.- INFORMACIÓN

1.1.- SERVICIO DE ECONOMÍA Y CONSUMO

El Servicio de Economía y Consumo incardinado en el Área de Economía Transformación Digital y Transparencia ha coordinado y gestionado con recursos propios, gestión directa e indirecta la Oficina Municipal de Información al Consumidor y Unidad de Consumo, la Red de Puntos de Información al Consumidor de cuyo contrato es el órgano responsable, así como el diseño y planificación de los servicios al consumidor en línea. Además a lo largo de este año 2025 se han desarrollado las actividades formativas y divulgativas en materia de consumo que se recogen en esta memoria con especial mención a las desarrolladas en el ámbito de la formación financiera en colaboración con el Banco de España y Entidades Financieras que desarrollan su actividad en Zaragoza.

Para el diseño de los servicios al consumidor en Zaragoza hemos tenido en cuenta la singularidad de la ciudad que responde al modelo de «ciudad-capital» con un territorio administrativo amplio y complejo y numerosa población, más de la mitad de la población aragonesa. Creemos de vital importancia un diseño adecuado de los servicios prestados a la ciudadanía por los diferentes servicios municipales. A mayor población mayores necesidades de servicios y de contar, por ello, con un diseño inteligente y una financiación eficiente.

La eficiencia perseguida nos obliga a un diseño y planificación de los servicios que tenga en cuenta nuevas formas de relacionarse con el ciudadano para la prestación de servicios de información aprovechando las utilidades y funcionalidades que nos ofrecen las nuevas tecnologías en especial para la mejor integración de realidades territoriales o urbanas completamente distintas.

La adopción de medidas que diversifiquen los canales de información y atención adaptándonos a las necesidades territoriales o circunstanciales de la personas es lo que nos permitirá prestar unos servicios públicos a la ciudadanía de Zaragoza en condiciones de mayor igualdad, accesibilidad y eficacia. La vertiginosa transformación social que vive nuestra ciudad, ya la cuarta de España en población, nos obliga a implantar nuevos procedimientos, herramientas y canales para la atención al ciudadano en los servicios de información al consumidor, cubriendo la necesidad de desarrollo de nuevas tecnologías incluida la Inteligencia Artificial en el diseño de este nuevo enfoque.

En el Marco del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de Zaragoza 2025-20230, bajo el compromiso del Ayuntamiento de Zaragoza ciudad inclusiva, igualitaria y digitalmente avanzada, los servicios al consumidor se proyectan como una evolución de los servicios municipales de atención al consumidor hacia un modelo plenamente accesible y comprensible por la ciudadanía.

Nuestro enfoque se basa en tres pilares fundamentales: digitalización inteligente, accesibilidad universal y cognitividad de la ciudadanía para garantizar un entendimiento consciente, asegurando un acceso sencillo y mucho más autónomo a la información como a la orientación y los posibles mecanismos de resolución de conflictos en materia de consumo.

UNIVERSALIDAD

La amplitud y globalidad de los servicios al consumidor que se mantienen y se amplían es posible gracias a la colaboración público-privada. Además de la gestión de los recursos públicos con una gestión directa de la Oficina Municipal de Información al Consumidor y sus recursos, contamos con la gestión indirecta de servicios al consumidor por parte de Asociaciones de Consumidores y Usuarios y empresas especializadas para la gestión de la Red de Puntos de Información al Consumidor y actividades formativas o divulgativas en materia de consumo.

ACCESIBILIDAD

Uno de los objetivos marcados por el Ayuntamiento de Zaragoza es el de lograr una ciudad plenamente accesible para lo que se ha elaborado un Plan de Accesibilidad Universal con participación de los agentes sociales de la ciudad y con implicación de todas las áreas municipales en el que la Oficina Municipal de Información al consumidor ha participado activamente.

El Área de Economía, Transformación Digital y Transparencia alineada con el Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de Zaragoza 2025-2030 a través la Oficina Municipal de Información al Consumidor y la Red de Puntos de Información al Consumidor de Zaragoza quiere lograr unos servicios al consumidor y usuario en condiciones de plena accesibilidad.

El objetivo es aprovechar las posibilidades que nos brinda la transformación digital, incluidas nuevas tecnologías como la Inteligencia Artificial, en beneficio de la ciudadanía ofreciendo unos servicios al consumidor más accesibles, eficientes, ágiles, cómodos y modernos.

1.2.- OMIC. Nuevas Oficinas centrales

En el primer trimestre del año 2025 la **Oficina Municipal de Información al Consumidor ha trasladado sus oficinas centrales a la Calle Casa Jiménez (Marqués), 5.**



Las nuevas oficinas cumplen condiciones de accesibilidad para usuarios con problemas de movilidad, con entrada de acceso a cota cero, ascensor, y asideros en el itinerario interno. Estamos trabajando para conseguir la plena accesibilidad de los espacios destinados a la atención de consumidores y usuarios.

Este año 2025 la Oficina Municipal de Información al Consumidor junto con otros servicios municipales invitados por el Área de Acción Social realizamos aportaciones al borrador de Plan estratégico durante los meses de abril y mayo a través de la Plataforma Idea Zaragoza.

Además participamos en un TALLER PRESENCIAL DIRIGIDO A PERSONAL TÉCNICO MUNICIPAL, con el objetivo de trabajar el documento borrador puesto a debate por el Servicio de Planificación validando o proponiendo modificaciones a los ejes estratégicos, objetivos y líneas de acción así como a los apartados de implementación y misión, visión y valores del Plan. Las aportaciones realizadas por la OMIC a través de la Plataforma Idea al Plan fueron en relación a la cartelería y señalítica de los edificios y los espacios dedicados a la atención de consumidores.

Hoy terminado ya el año 2025 el Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de Zaragoza es una realidad y los servicios municipales trabajamos hacia el horizonte de una ciudad plenamente accesible.

<https://www.zaragoza.es/contenidos/servicios-sociales/accesibilidad/plan-estrategico.pdf>

1.3.- Red de Puntos de Información al Consumidor

La **Red de Puntos de Información al Consumidor de Zaragoza** que ha prestado sus servicios en el año 2025 ha estado conformada por seis Puntos de Información al Consumidor descentralizados. La Red ha permitido complementar la atención presencial de consumidores y usuarios que ha venido prestando la Oficina Municipal de Información al Consumidor, en mayores condiciones de proximidad al consumidor prestando sus servicios en horario de mañana y tarde. Además durante este año 2025 los Puntos de Información al Consumidor especializados en vivienda, telecomunicaciones y servicios financieros han prestado su servicio con financiación municipal hasta la nueva adjudicación de los servicios al consumidor que va a permitir la ampliación de la Red de Puntos de Información al Consumidor en distritos, pasando de seis a quince. Con fecha 3 de noviembre se ha resuelto esta adjudicación en el procedimiento para la nueva licitación del contrato de servicios de información presencial al consumidor en distritos que posibilita la ampliación de la Red.

Como vemos Zaragoza tiene desplegados y planificados unos sólidos servicios presenciales de información al consumidor que atienden y atenderán en los próximos años presencialmente en horario de mañana y tarde en todos los distritos de la ciudad a consumidores y usuarios que lo necesiten. Los servicios presenciales de información al consumidor son altamente demandados por el colectivo de consumidores y usuarios vulnerable de personas mayores de 65 años y personas con especiales dificultades que prefieren recibir los servicios de información de forma presencial, por ello la gran apuesta del Ayuntamiento de Zaragoza es la de lograr una accesibilidad plena en los servicios presenciales disponibles para estas personas.

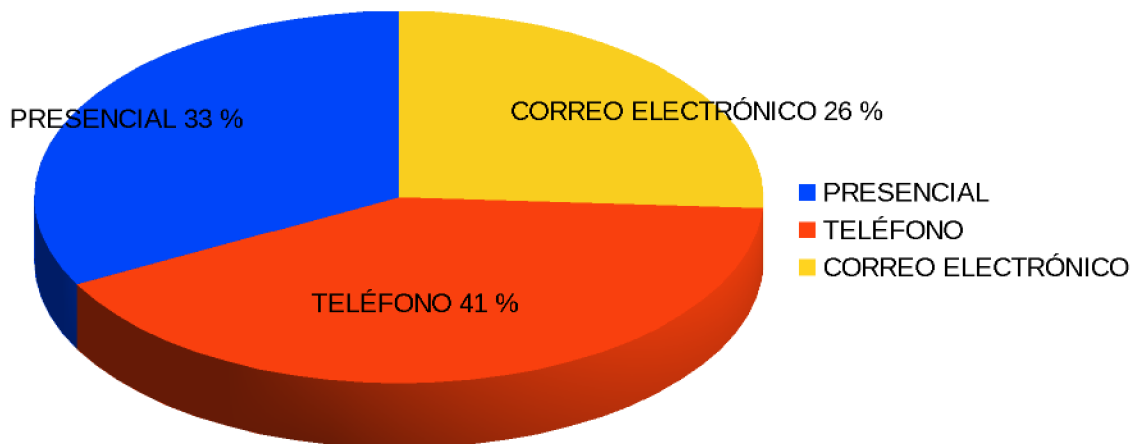
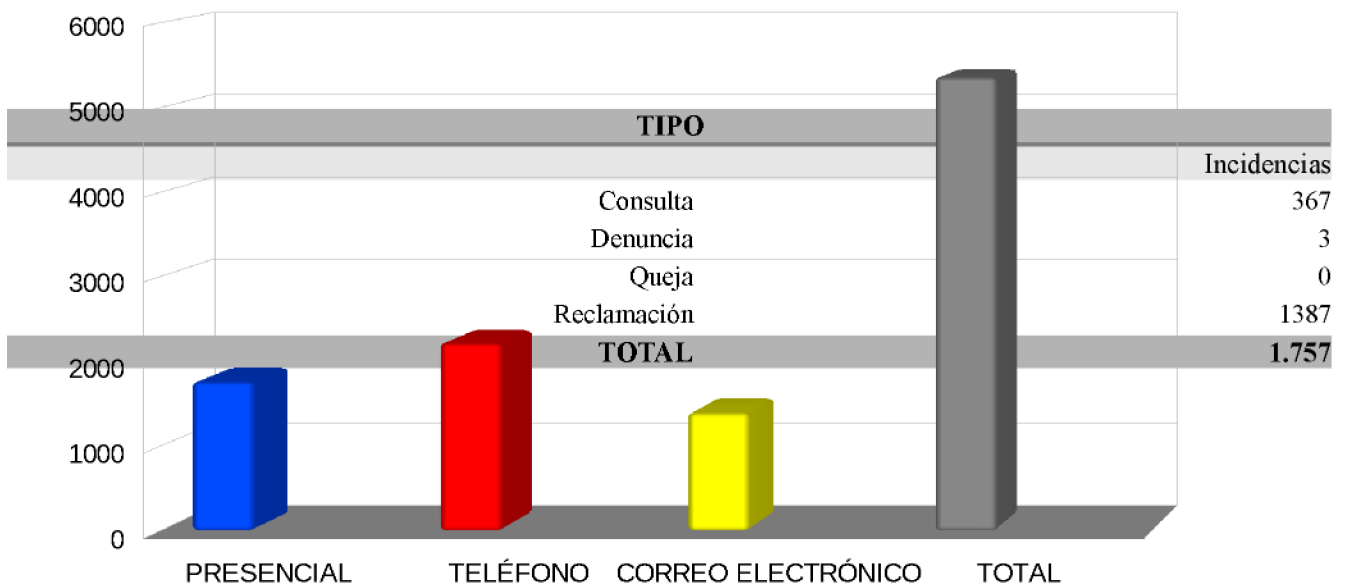
1.4. ESTADÍSTICAS DE ACTIVIDAD: AÑO 2025.

DESGLOSE DETALLADO DE LAS ATENCIONES PRESENCIALES.

El desglose detallado se obtiene del programa de gestión propio de la OMIC de Zaragoza en las atenciones presenciales (1757) realizadas tanto por la OMIC de Zaragoza como los PIC en distritos.

TIPOS DE ATENCIÓN

PRESENCIAL	1.757
TELÉFONO	2.216
CORREO ELECTRÓNICO	1.389
TOTAL	5362



DESGLOSE DE LA TIPOLOGÍA RECLAMACIÓN POR SECTOR:

Las 1.387 reclamaciones son tramitadas como expedientes de mediación.

SECTOR	
	Incidencias
Alimentación	6
Automoción	97
Bancos	115
Comercio Electrónico	138
Electrodomésticos	76
Energía Eléctrica	255
Enseñanza	35
Gas	110
Joyerías	2
Juguetes	0
Muebles	27
Ocio/espectáculos/actividades	27
Otros	88
Prestación servicios domicilio	39
Sanidad	62
Seguros	197
Telecomunicaciones	185
Textil/Calzado	21
Tintorerías	1
Transportes	98
Turismo	76
Vivienda	102
TOTAL	1757

DESTINO	
	Incidencias
Asociación Consumidores	22
Dirección Gral. Consumo	8
Información/Resolución	178
Mediación	1387
OCIC/OMIC	2
Otros departamentos DGA	3
Servicio Provincial	83
Arbitraje de Consumo	72
Otros	2
TOTAL	1.757

MOTIVOS	
	Incidencias
Conflictos entre particulares	17
Etiquetado	0
Fraude/Calidad	15
Garantías	166
Incumplimiento del contrato	853
Información general	129
Irregularidades facturas	402
Irregularidades prestación	142
Normalización y Condiciones	31
Peso/Volumen	0
Precios	2
TOTAL	1757

En relación al cierre de OralStudio Clínica Dental en febrero de este año, las actuaciones informativas han sido realizadas desde el primer momento desde el Servicio Provincial de Consumo de Zaragoza. En la OMIC se han recibido 23 consultas telefónicas y 9 presenciales.

1.5. Oficina de información al consumidor en línea. ¡C__

En el ejercicio 2026 se prevé la **implementación de los servicios de información al consumidor en línea**. Este proyecto se ha planificado y diseñado a lo largo del ejercicio 2025 con el diseño y desarrollo de los procedimientos electrónicos que harán posible su implantación real en colaboración con el Servicio de Redes y Sistemas del Ayuntamiento de Zaragoza:

- formulario electrónico consulta consumo
- procedimiento electrónico reclamación consumo
- procedimiento electrónico derivación denuncia consumo

El proyecto nace de la detección de nuevas necesidades como el grupo de consumidores y usuarios jóvenes que interaccionan en el mercado en su día a día utilizando nuevas formas de comercio y sistemas de pago, redes sociales, criptomonedas y fenómeno “influencer” en la publicidad, entre otros, que se enfrentan a especiales y diferentes riesgos en el mercado.

Las personas jóvenes son consideradas por la Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón como colectivo de consumidores especialmente protegible por los poderes públicos en el desarrollo de sus programas de consumo. El programa de Información al Consumidor en línea pretende dar respuesta a la necesidad detectada de ofrecer otras formas de acceso a la información y formación que pueda proteger mejor en el mercado a determinados colectivos de consumidores y usuarios.

La finalidad que se persigue es que a estos colectivos les resulte más atractivo, fácil y posible demandar los servicios de información que requieren como consumidores y usuarios. Se trata de adaptar a sus necesidades el acceso a los servicios de información por medio de herramientas digitales y canales de difusión con los que están más familiarizados, de forma que la protección que les dan los servicios de información de consumo sea más eficaz en la transmisión y recepción de los mensajes a estos colectivos.

Del mismo modo el tramo de edad de consumidores y usuarios adultos en activo que corresponde población activa, dispone de menos tiempo para informarse adecuadamente o gestionar los trámites asociados al ejercicio de sus derechos como consumidores.

Estas personas requieren de un acceso a la información, formación, procedimientos y trámites para consumidores y usuarios más accesible mediante el uso de nuevas tecnologías sin descartar las posibilidades que ofrece la Inteligencia Artificial para una mejor prestación de los servicios de información evitándoles especialmente desplazamientos que en muchos casos los aleja del acceso a estos servicios.

El programa diseñado de puesta en marcha de unos servicios de información al consumidor en línea se complementará y nutrirá de la Red presencial de servicios de información al consumidor que viene ya funcionando ya en la ciudad de Zaragoza y asegura que la implantación de nuevas formas de información en línea no impida el mantenimiento de la atención presencial para evitar el riesgo de la brecha digital en el acceso a los servicios públicos.

2.- Formación. Educación financiera.

La educación de consumidores y usuarios es un elemento común de las actividades programadas anualmente por la Unidad de Consumo, siendo el derecho a la educación uno de los cinco derechos básicos de consumidores y usuarios elevado a nivel constitucional por el artículo 51 CE. Cada año se atienden las necesidades de los diferentes colectivos de consumidores y usuarios priorizando los colectivos más protegibles al planificar las materias a tratar en función de las problemáticas detectadas como las más actuales en el mercado.

En el año 2025 se consideró tratar la materia del sector financiero de forma prioritaria en la formación que venimos realizando. Se eligieron dentro del sector financiero las materias que presentaban mayores novedades legislativas y en las que el consumidor y usuario medio puede presentar mayores dificultades de desenvolvimiento.

El Ayuntamiento de Zaragoza ha desarrollado y financiado íntegramente las siguientes acciones formativas en el ámbito de la formación financiera contando para ello con la colaboración de la sucursal del Banco de España en Zaragoza como socios colaboradores del **Plan nacional de Educación Financiera: Zaragoza es el único Ayuntamiento socio colaborador de este Plan.**

2.1. Actividades educativas para escolares

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. Este año 2025 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 el curso 25-26 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.

TALLER “PROTECCIÓN FRENTE AL FRAUDE”

DIRIGIDO A: 4º ESO, 1º Bachillerato y Ciclos Formativos (prioritariamente Comercio y Marketing y Administración y Gestión). VALORES: Responsabilidad Social, Consumo DESCRIPCIÓN: 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.

TALLER “CRIPTOMONEDAS Y FINANZAS DIGITALES”

DIRIGIDO A: 4º ESO, 1º Bachillerato y Ciclos Formativos (prioritariamente Comercio y Marketing y Administración y Gestión). VALORES: Responsabilidad Social, Consumo Responsable. DESCRIPCIÓN: 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.

TALLER “¿PARA QUE SIRVE UN BANCO?”

DIRIGIDO A: 3º a 4º Ed. Primaria. VALORES: Educación económica y financiera. Consumo responsable. Ahorro. Reflexión crítica sobre el gasto. Responsabilidad individual. DESCRIPCIÓN: A través de dinámicas participativas, juegos y simulaciones el alumnado adquiere conocimientos básicos sobre el uso y consumo responsable, la importancia de meditar sus decisiones económicas, así como sobre el funcionamiento básico del sistema financiero y sus utilidades. La actividad estará adaptada al nivel madurativo del grupo siguiendo una metodología basada en charla, taller, debate, juego, y role-play.

Durante el primer trimestre del curso escolar 2025-2026, es decir de septiembre a diciembre de 2025 realizaron estos talleres de formación financiera seis centros educativos con asistencia de 134 estudiantes. La novedad este año 2025 ha sido un taller de educación financiera ofrecido a estudiantes más jóvenes de niveles de Primaria.

Actividades educativas para escolares
zaragoza.es / Educación Zaragoza / Actividades Educativas

Buscar en zaragoza.e

Nombre
Entidad: Servicio de economía y consumo
Nivel educativo
Temática
Valores
Objetivos Desarrollo Sostenible

Limpiar filtros Consultar

Encontradas 3 actividades

FORMACIÓN FINANCIERA PARA EL MERCADO: PROTECCIÓN FRENTE AL FRAUDE
Servicio de economía y consumo
Ver detalles

FORMACIÓN FINANCIERA PARA EL MERCADO: CRIPTOMONEDAS Y FINANZAS DIGITALES
Servicio de economía y consumo
Ver detalles

FORMACIÓN FINANCIERA PARA EL MERCADO: ¿PARA QUE SIRVE UN BANCO?
Servicio de economía y consumo
Ver detalles

2.2. Día de la educación financiera: 6 de octubre en Etopia.

06 Día de la
OCT EDUCACIÓN FINANCIERA

 **Finanzas
Para Todos**

Infórmate Planifica Decide

www.finanzasparatodos.es



finanzasparatodos.es



plan de
educación
financiera



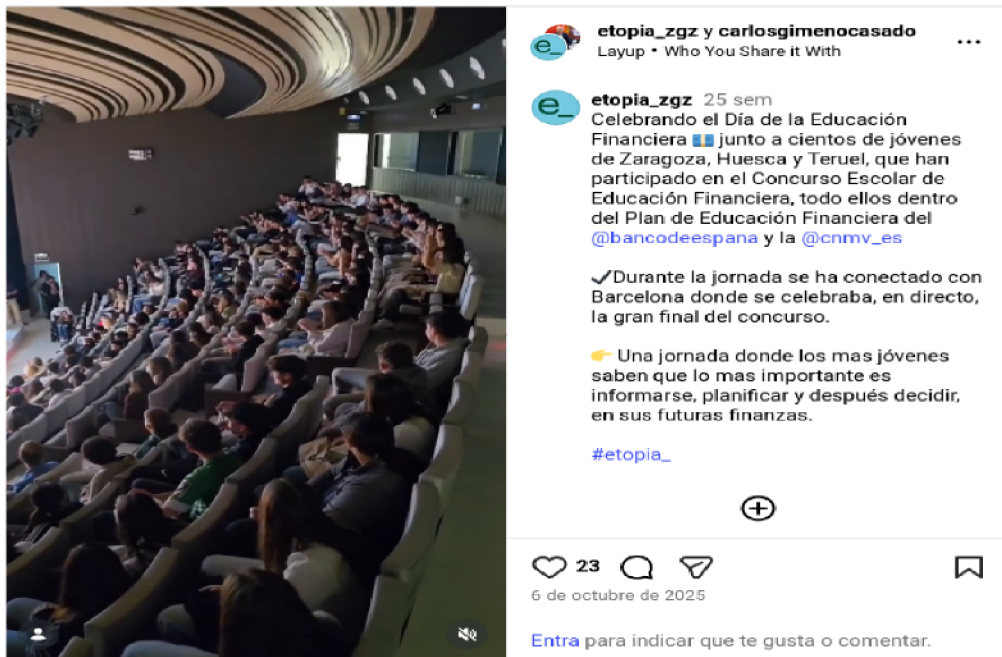
 Facultad de
Economía y Empresa
Universidad Zaragoza

Fundación
Ibercaja 

 CAJA RURAL
DE ARAGON
FONDO DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN

 Zaragoza
AYUNTAMIENTO

<https://www.instagram.com/reel/DPdnIRdCLGB/>



El día 6 de octubre celebramos el día de la educación financiera acompañados por 250 estudiantes de centros educativos de las tres provincias aragonesas y de la mano de otros socios colaboradores del Plan nacional de educación financiera como Fundación Ibercaja, Fundación Caja Rural de Aragón y Universidad de Zaragoza. Bajo la batuta del equipo de la sucursal del Banco de España en Zaragoza pasamos una jornada divertida, enriquecedora y muy dinámica.

El Ayuntamiento de Zaragoza cedió para este evento el inmejorable espacio de Etopia en el que se aúnan creatividad, modernidad y profesionalidad. Aprovechamos desde aquí para agradecer al personal de Etopia su disposición y buen hacer para el buen desarrollo de la Jornada.

En la Jornada demostramos que aprender y divertirse no está reñido y que la formación financiera también puede ser un entretenimiento. Conectamos en “streaming” con la final del concurso nacional de educación financiera que se celebraba ese día en la sede de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Después celebramos nuestro propio concurso en el que los colegios aragoneses pudieron poner a prueba sus conocimientos en formación financiera. El concurso no sólo ponía a prueba los conocimientos financieros sino la rapidez en el uso de las nuevas tecnologías a la hora de lanzar las respuestas en la aplicación.

Gracias a nuestros colaboradores se repartieron premios como matriculas gratuitas en Unizar para el curso que viene en primero de la carrera elegida y tablet. El evento fue conducido por la periodista Nerea Resa y amenizado por el DJ Javi Huéscar. Sin duda una jornada para repetir.



2.3. Formación Financiera en el mercado. De 14 de noviembre a 5 de diciembre.



Con esta acción formativa se persigue acercar la formación financiera a la ciudadanía desarrollándose en un espacio tan ordinario como es un mercado municipal. En el **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:

- *14 de noviembre: Cómo sacar partido a tu pensión.*
- *21 de noviembre: Cómo evitar el fraude financiero.*
- *05 de diciembre: Cómo cuidar tu salud financiera.*

Expertos del Banco de España informaron con un enfoque práctico de temas de interés de educación financiera, en relación con los productos financieros, los fraudes más recientes y las medidas de detección y protección frente a ellos, así como herramientas para evaluar en qué situación financiera nos encontramos y los objetivos a mejorar.

El público estuvo muy interesado en las explicaciones que nos proporcionaron las ponentes enviadas por el Banco de España. Las ponentes respondieron a todas las preguntas de los consumidores e incluso se formaron debates en algunas cuestiones. La participación fue muy alta exponiendo casos conocidos de fraude o de intento de fraude vividos por los participantes y sus conocidos.

El interés se centró sobre todo en cómo evitar caer en engaños y fraudes típicos en la interacción en el mercado digital. Trucos y herramientas aprendidos resultaron muy útiles para evitar estas situaciones a futuro. El público coincidió en la mayor seguridad que les brinda el mercado tradicional y el comercio minorista, sin embargo aprendimos a evitar los peligros del comercio electrónico y saber reconocer las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías incluso en los mercados municipales.

Antes de terminar recibimos la visita de Don. Julio Gil Dolz director de la sucursal en Zaragoza del Banco de España que también respondió a las preguntas que se le plantearon.

2.4. Publicaciones.

Publicaciones digitales accesibles en la web municipal destinadas a profesionales de consumo: "El derecho del consumidor en la contratación a distancia de bienes y servicios. (Profesionales de consumo, N7)"

<https://www.zaragoza.es/sede/portal/consumo/publicaciones/servicio/publicaciones/12381>

Autoría:	Loreto Carmen Mate Satué
Editorial:	Ayuntamiento de Zaragoza y Universidad de Zaragoza
Año:	2025
Dimensiones:	2131 KB
Número de páginas:	19
ISBN:	978-84-8069-639-5

Durante este año 2025 hemos actualizado publicaciones anteriores en formato más accesible para profesionales de consumo mediante QR.

Puedes consultar la **versión web** de esta publicación **escaneando este código QR** en tu móvil o tablet:

También puedes **acceder en:**

<https://www.zaragoza.es/contenidos/consumo/codigos-buenas-practicas-inmobiliarios.pdf>



2.5. Campañas informativas y formativas.

Para la celebración del 15 de marzo “día mundial de los derechos del consumidor” preparamos carteles conmemorativos que este año se centraban en la cercanía del comercio local en Zaragoza. Los esfuerzos de la Oficina Municipal de Información al Consumidor y el Servicio de Economía y Consumo se centran en conciliar y mantener una óptima relación en el ámbito comercial de Zaragoza, entre el sector de consumidores y usuarios y el sector comercial y empresarial de la ciudad.



Teniendo en cuenta que las demandas en materia de alquiler han aumentado por los cambios normativos en este sector y que sólo cuando el arrendador es una empresa podemos considerar la consulta como materia de consumo, hemos realizado una guía en materia de arrendamiento que pueda ser aprovechada por otros servicios municipales que reciban este tipo de demandas. La visibilización en nuestra web facilita las derivaciones de estas demandas a este recurso.

La guía “**20 preguntas y respuestas sobre alquiler de vivienda**” fue elaborada con financiación municipal por la Unión de Consumidores y Usuarios de Aragón.

The screenshot shows a web browser window displaying the Zaragoza City Council website. The address bar shows the URL <https://www.zaragoza.es/sede/portal/consumo/campanyas/>. The page title is "Consumo zaragoza.es / Ciudad". The main content area is titled "Campañas" and "Documentos". Under "Documentos", there are two document thumbnails: "ZARAGOZA GLOBAL MONEY WEEK" and "20 PREGUNTAS Y RESPUESTAS SOBRE ALQUILER DE VIVIENDA". Under "Videos", there are three video thumbnails: "Seguros de VMP", "Prevención del Fraude", and "Telecomunicaciones: derecho de desistimiento". The browser's taskbar at the bottom shows the system tray with the date "7 de abr 13:42".

La Asociación de Consumidores ADICAE y la Asociación de Consumidores ACTORA CONSUMO elaboraron con financiación municipal campañas informativas en formato video, para su mejor difusión al colectivo de jóvenes consumidores en web y por redes sociales.

Las campañas fueron sobre los “**seguros en los vehículos de movilidad compartida**”, la “**prevención del fraude**” y “**el derecho de desistimiento en el sector de las telecomunicaciones**”: <https://www.zaragoza.es/sede/portal/consumo/campanyas/>

3. Participación y colaboración con otras administraciones de consumo.

3.1. Participación en la celebración del acto: 30 años Consumo Aragón



Aragón ha celebrado en 2025 los **30 años de la Dirección General de Consumo (1995-2025)** Creada en 1995 tras la reforma del Estatuto de Autonomía de 1994, consolidando tres décadas de defensa de los derechos de los consumidores. En este acto conmemorativo se destacó la evolución de competencias exclusivas en materia de consumo, protección al usuario, y un enfoque actual hacia la sostenibilidad y el consumo responsable.

El acto incluyó el reconocimiento de la labor de los once directores generales que han trabajado en defensa de los derechos de los consumidores y usuarios de Aragón. La actual Directora General de Consumo Doña. Inmaculada de Francisco Trillo intervino presentando el acto bajo el lema "Consumo Aragón 30 años: más competencias y derechos".

En el acto participó el actual **Consejero de Economía, Transformación Digital y Transparencia Don. Carlos Gimeno Casado felicitando a la Dirección General de Consumo por su excelente trayectoria en defensa de consumidores y usuarios de Aragón.** Carlos Gimeno hizo hincapié en su intervención en la constante colaboración y coordinación con los servicios municipales de consumo a través de la OMIC de Zaragoza desde su creación en 1983. Así mismo desarrollo las políticas y proyectos de consumo que en la actualidad está desplegando en materia de consumo el Ayuntamiento de Zaragoza, anunciando la inminente ampliación en Zaragoza de la Red de Puntos de Información al Consumidor.

3.2. Global Money Week. Del 17 al 23 de marzo.



Bajo el lema “Dar ese like no te renta. Cuida tu dinero” arrancó la XII edición de la Global Money Week que se desarrolló entre el 17 y el 23 de marzo. Este año la campaña se centró en las finanzas digitales y en la forma en que los jóvenes interactúan con los servicios financieros online. Durante esta semana se habló de banca online, fraudes financieros, los sesgos y las emociones a la hora de tomar decisiones financieras y al interactuar en redes sociales, los influencers financieros, y las fuentes de asesoramiento fiable, entre otros. **El Ayuntamiento de Zaragoza colaboró en la difusión de esta campaña en la ciudad incluyendo en la agenda de Zaragoza los talleres de la semana así como participó en los talleres organizados en el sucursal de Zaragoza junto con técnicos de la Agencia Tributaria.**

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.

GLOBAL MONEY WEEK

17-21 de marzo de 2025 - 12:00 a 13:30 h
Banco de España. Sucursal de Zaragoza. Plaza de España, 8. 50001 Zaragoza

Participa con nosotros

Dar ese like no te renta, cuida tu dinero

OCDE Finanzas Para Todos

plan de educación financiera

3.3. Participación en XXIV Jornadas de Información sobre Consumo en los municipios. 23 y 24 de octubre.

Durante los días 23 y 24 de octubre participamos con la asistencia de técnicos municipales en el municipio de Huesca en las XXIV Jornadas de consumo en los municipios.

Estas Jornadas que se celebran anualmente en Aragón, en las tres provincias de forma alternativa, ayudan a la puesta en común de experiencias de técnicos municipales y asociaciones de consumo en el tratamiento de reclamaciones y consultas de consumidores y usuarios.



Las Jornadas celebradas en el Casino de Huesca fueron inauguradas por la Excm. Alcaldesa de Huesca, la Presidenta de la Comarca de Hoya de Huesca, el Presidente de la Federación Aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincias y la Directora General de Protección de Consumidores y Usuarios del Gobierno de Aragón.

Este año hemos podido ampliar la formación de los técnicos en materias como las energías renovables y la movilidad eléctrica, grandes plataformas de comercio on line y estrategias para el comercio local. Compartimos experiencias locales de “marketplace” y cómo digitalizar el pequeño comercio sin perder su esencia. Así mismo se impartieron conferencias sobre el consumo, la publicidad y la presión social, así como la influencia de los algoritmos en el ámbito del comercio electrónico, el “efecto rebaño” y “el FOMO en el consumo”.

Además se impartió una conferencia sobre el Turismo y consumo responsable en nuestro territorio y se desarrolló como ya es habitual en estas Jornadas una mesa redonda sobre atención al consumidor y mediación en las oficinas municipales y comarcales.

3.4. Participación en los Viernes en Transición del Banco de España. 26 de septiembre.

La temática que se abordó en esta Jornada fue la de “las Energías renovables, centros de datos y competitividad” y fue inaugurada en la sucursal del Banco de España en Zaragoza por la subdirectora del Banco de España Doña. Soledad Nuñez.

Se desarrollaron tres mesas debate. En la Mesa debate sobre Energías renovables y competitividad hubo participación del clúster de empresas TIC (TECNARA), clúster de energía, Amazon Web Services y CIRCE Centro Tecnológico. En la Mesa debate de Entidades Financieras participaron Caja Rural de Aragón y Caja Rural de Teruel.

En la mesa debate de Administraciones Públicas participó el Ayuntamiento de Zaragoza con la intervención de Carlos Gimeno Casado consejero de Economía, Transformación Digital y Transparencia acompañado en el debate de un representante de la Confederación Hidrográfica del Ebro y otro del Departamento de Contabilidad y Finanzas del Ayuntamiento de Zaragoza.

En esta mesa debate se intentó dar respuesta a la pregunta planteada ¿Cómo se pueden diseñar en el territorio políticas para que el empleo asociado a energías renovables y centros de datos se traduzca en beneficios duraderos para la población local? y ¿cómo se está gestionando la integración urbana de proyectos de energías renovables, desde la movilidad eléctrica hasta el autoconsumo en barrios y polígonos industriales?



En su intervención el Consejero municipal Carlos Casado, expuso su punto de vista y dio respuesta a las preguntas del moderador sobre el papel que pueden jugar los municipios —y especialmente Zaragoza— en atraer inversiones ligadas a los centros de datos sin comprometer sostenibilidad y servicios básicos. O dicho de otra manera, qué ventaja competitiva ofrece Zaragoza frente a otros municipios de la España Rural que, probablemente, también ofrecen ventajas climáticas similares.

Los ponentes aportaron sus puntos de vista sobre los retos que se nos presentan en el territorio con los grandes proyectos energéticos, la implantación de centros de datos y su aceptación social a nivel local. O dicho de otra manera cómo fomentar la aceptación social de estos proyectos combinando transparencia, participación y retorno económico para las comunidades.

En la mesa debate de Entidades Financieras participaron otros socios colaboradores aragoneses como Ibercaja y Caja Rural de Aragón que junto con el Ayuntamiento de Zaragoza colaboramos con el Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Ministerio de Economía en el plan nacional de educación financiera. El Ayuntamiento de Zaragoza es el único Ayuntamiento de España socio colaborador de este plan.

3.5.Participación en talleres para la elaboración del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de Zaragoza. Abril 2025. Del 2 de abril al 2 de mayo.

Desde el Área de Políticas Sociales nos solicitaron este año 2025 aportaciones al borrador de Plan estratégico del 2 de abril hasta el 2 de mayo a través de la Plataforma Idea Zaragoza.

Además nos invitaron a participar en un TALLER PRESENCIAL DIRIGIDO A PERSONAL TÉCNICO MUNICIPAL, el día 22 de abril de 9h a 13h, en el Salón de Recepciones del Ayuntamiento.

<https://www.zaragoza.es/contenidos/servicios-sociales/accesibilidad/ACTA-Taller1-22-abril.pdf>

El objetivo fue trabajar el documento borrador puesto a debate por el Servicio de Planificación validando o proponiendo modificaciones a los ejes estratégicos, objetivos y líneas de acción así como a los apartados de implementación y misión, visión y valores del Plan. Las aportaciones realizadas por la OMIC a través de la Plataforma Idea al Plan fueron en relación a la cartelería y señalítica de los edificios y los espacios dedicados a la atención de consumidores.

Hoy terminado ya el año 2025 el Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de Zaragoza es una realidad y los servicios municipales trabajamos hacia el horizonte de una ciudad plenamente accesible.

<https://www.zaragoza.es/contenidos/servicios-sociales/accesibilidad/plan-estrategico.pdf>

3.6. Participación en reunión de trabajo para el Diagnóstico y Propuestas de Acción en Pobreza Energética en Zaragoza. Septiembre.

La Oficina municipal de Medio Ambiente, Acción Climática y Salud Pública, con la asistencia de Fundación Ecología y Desarrollo (ECODES) organizó una sesión de trabajo participativa para presentar la primera versión del estudio y conocer la opinión de grupos de interés, con el fin de poder incorporar sus propuestas y apreciaciones en la versión final del documento de Diagnóstico y Hoja de Ruta en Pobreza energética en Zaragoza.

3.7. Participación en Aulas de Consumo.

La sección de Formación e Información de la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios desarrolla cada año Aulas de Consumo en materias de consumo que nos permiten a los técnicos de consumo una mejor actualización en una materia que evoluciona constantemente. El formato en "streaming" de este tipo de acciones formativas facilita a los técnicos acudir a las sesiones digitalmente.

- "Alquiler de vivienda y derechos" abril
- "Industria alimentaria y Consumidores" mayo
- "Comercio, Promociones y Modalidades de Venta" noviembre

3.8. Participación en curso "Inspección y competencias sancionadoras en materia de consumo" septiembre.

Participamos en el curso sobre inspección y competencias sancionadoras en materia de consumo" que organizó la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios de Aragón en el marco del Plan de Formación Continua Interadministrativo.

El curso celebrado en la sala de audiencias de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón se impartió por técnicos de consumo del Ministerio de Consumo y resolvimos dudas técnicas entre otros temas sobre los procedimientos de inspección a aerolíneas, a plataformas de vacaciones y relativo a grandes espectáculos.

3.9. Participación en órganos de representación: Consejo Aragonés de Consumo.

El Ayuntamiento de Zaragoza participa en el Consejo Aragonés de Consumo aportando su punto de vista y experiencia como una de las más relevantes administraciones aragonesas con competencias en consumo.

Este órgano consultivo y asesor de la Administración de la Comunidad Autónoma en materia de consumo, se compone y aporta la posición y punto de vista de tres grupos de interés en el ámbito del consumo que interactúan entre sí en la vigilancia del mercado y el desarrollo de las políticas de consumo. Estos tres puntos de vista son, en primer lugar el de productores y distribuidores de productos y servicios con la participación de las asociaciones empresariales aragonesas. En segundo lugar el de los destinatarios de productos y servicios, con participación de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios aragonesas. En tercer lugar el de las administraciones aragonesas con competencias en consumo, entre ellas el Ayuntamiento de Zaragoza. Bajo la presidencia de la Directora General de Protección de los Consumidores y Usuarios del Gobierno de Aragón, Inmaculada de Francisco Trillo, los componentes del Consejo debatimos y ponemos en común preocupaciones y experiencias en el ámbito de consumo en nuestro territorio.

4. Financiación para las competencias de consumo:

Los gastos generales de las actividades descritas se han financiado con cargo al Presupuesto General Municipal de 2025 a partidas específicas de consumo gestionadas por el Servicio de Economía y Consumo. Además el Gobierno de Aragón a través de la Dirección General de Protección de los Consumidores y Usuarios viene financiando anualmente la Oficina de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Zaragoza, a través de la convocatoria de subvenciones en materia de consumo a las entidades que integran la Administración Local en Aragón, para el funcionamiento y actividades de las Oficinas de Información al Consumidor de titularidad pública. (Orden PEJ/357/2025, de 24 de marzo, y Orden PEJ/1033/2025, de 12 de agosto).

- partida ECO 4931 22699 Actividades OMIC
- partida ECO 4931 22799 Descentralización OMIC.
- partida 65954/2025/PER/4931G/1430024 retribuciones personal temporal OMIC
- partida 65955/2025/PER/4931G/1600024 seguridad social personal temporal OMIC

6. MISIÓN Y VALORES.



Seguimos creciendo y trabajando por la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios que habitan en la ciudad. La OMIC viene trabajando especialmente en la garantía y protección de los derechos a la información y educación en materia de consumo especialmente de colectivos más vulnerables en el mercado como son los jóvenes y las personas mayores.





Zaragoza
AYUNTAMIENTO