



UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGÓN

**MEMORIA
DE
ACTIVIDAD**

AÑO 2014

ÍNDICE

- I. AREA DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y USUARIO
 1. Oficina de Información al Consumidor y de Vivienda.
 - Estadística de consultas y reclamaciones de UCA
 - Juntas Arbitrales de Consumo Autonómicas de la D.G.A.
 - Juntas Arbitrales del Transporte de la D.G.A.
 2. Gestión de OMIC'S Y OCIC'S por UCA.
 - 2.1.- Gestión del Punto de Información al Consumidor especializado en vivienda (Ayuntamiento de Zaragoza)
 - Consultas y reclamaciones
 - 2.1.- OCIC Comarca de las Cinco villas.
 - Consultas y reclamaciones
 - Formación
 - Gestión de sitios web y comunicación.
 - 2.2.- OCIC Comarca Campo de Belchite.
 - Consultas y reclamaciones
 - Formación
 - Gestión de sitios web y comunicación.
 3. Mantenimiento y gestión de varios sitios en internet.
 4. Actividad asociativa y Asamblea anual de UCA.
 5. Servicio de comunicación en los medios para difundir actividades y campañas de sensibilización de UCA.
 - Comunicados de prensa.
 - Intervenciones en los medios.
 6. Observatorio de productos y servicios. Realización de estudios.
 7. Información y asesoramiento a los afectados de Forum y Afinsa.
 8. Publicaciones realizadas por la UCA.
 9. Colaboraciones con Fundaciones, Asociaciones, empresas...
 10. Otros.

- II. AREA DE FORMACIÓN Y EDUCACIÓN.
 - Talleres de consumo impartidos por UCA
 - Participación / Asistencia a cursos y jornadas organizados por la Administración Públicas u otras instituciones.

- III. AREA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y CONTROL DE MERCADO (Alegaciones a la normativa, denuncias, otros)

- IV. AREA DE PARTICIPACIÓN.
 - Reuniones Órganos Consultivos
 - Reuniones Órganos directivos UCA y UCE.

- V. AREA DE PROTECCION Y DEFENSA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS ESPECIALMENTE PROTEGIBLES.

I. ÁREA DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y USUARIO

1.- Oficina de Información al Consumidor y de Vivienda

La Oficina de Información al Consumidor y de Vivienda de la Unión de Consumidores de Aragón, está ubicada en los locales alquilados de la asociación en la calle Alfonso I, 20, Entlo. Centro de Zaragoza.

Todos los trabajadores son expertos en consumo y vivienda con varios años de experiencia profesional.

Los horarios de atención al público de ambas oficinas están distribuidos en mañanas y tardes de lunes a jueves y viernes sólo por la mañana.

Las labores que realiza la Oficina de Información al Consumidor son:

- Informar a toda la población aragonesa de cuáles son sus derechos como consumidores o usuarios.
- Ayudar a interponer reclamaciones ante la Junta Arbitral de Consumo y la Junta Arbitral del Transporte (ambas del Gobierno de Aragón).
- Interponer las correspondientes denuncias administrativas.
- Mediar con los sectores empresariales para la resolución de los conflictos.
- Promover una cultura de Consumo Responsable, Ecológico y Social.
- Instar, en su caso, a las autoridades administrativas o judiciales por las situaciones de riesgo que se presenten.

En el caso de la Oficina de Vivienda se informa a toda la población aragonesa sobre el clausulado de los contratos de compra-venta y alquiler de vivienda libre (especialmente lo regulado en el RD 1/2001, Ley 7/1998, RD 515/1989, Ley 57/1968 y CC Libro Cuarto).

Los cuadros estadísticos de consultas y reclamaciones gestionadas a través de la Unión de Consumidores de Aragón para el primer y segundo semestre de 2014 (ambos entregados a la Dirección General de Consumo cuando son requeridos) son los siguientes.

PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2014

<u>SOPORTE</u>	
Carta	25
Contestador automático	0
Correo electrónico/web	1157
Fax	29
Personalmente	2227
Teléfono	3152
TOTAL	6590

<u>TIPO</u>	<u>Nº</u>
Consulta	3994
Denuncia	125
Queja	402
Reclamación	2069
TOTAL	6590

<u>MOTIVO</u>	
Conflictos entre particulares	420
Etiquetado	6
Fraude calidad	1
Garantías	616
Incumplimiento de contrato	3302
Información general	915
Irregularidades facturas	231
Irregularidades prestación servicios	899
Normalización y condiciones venta	56
Peso/volumen	0
Precios	144
TOTAL	6590

<u>DATOS PERSONALES</u>	
Localidad	Zaragoza
Provincia	
Sexo: H	3071 M
	3519
Edad: < 27	203
de 27-39	584
de 40-52	3002
de 53-65	2013
>65	788
TOTAL:	6590

<u>SECTOR</u>	
Alimentación	13
Automoción	60

<u>DESTINO</u>	<u>Nº</u>
Asociación de consumidores	66
Dirección General	18

Bancos/Seguros/Gestorías	1586
Bienes tangibles (FORUM-AFINSA-otros)	52
Electrodomésticos	37
Enseñanza	42
Hostelería	39
Joyerías	12
Juguetes	43
Muebles	46
Ocio/viajes	25
Prestación de servicios a domicilio	399
Sanidad	159
Servicios de interés general (agua, luz,, gas)	1492
Telecomunicaciones	707
Textil/calzado	12
Tintorerías	2
Transportes	156
Vivienda	1225
OTROS	483
TOTAL	6590

de Consumo	
Información/resolución	4112
Mediación	1122
OCIC/OMIC	43
Otros departamentos DGA	275
Servicio Provincial	177
Vía arbitraje de Consumo	385
OTROS	391
TOTAL	6590

SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2014

SOPORTE	
Carta	22
Contestador automático	0
Correo electrónico/web	1363
Fax	24
Personalmente	2247
Teléfono	3656
TOTAL	7312

TIPO	Nº
Consulta	4503
Denuncia	141
Queja	382
Reclamación	2286
TOTAL	7312

<u>MOTIVO</u>	
Conflictos entre particulares	498
Etiquetado	4
Fraude calidad	0
Garantías	719
Incumplimiento de contrato	3443
Información general	1012
Irregularidades facturas	354
Irregularidades prestación servicios	1029
Normalización y condiciones venta	121
Peso/volumen	0
Precios	132
TOTAL	7312

<u>DATOS PERSONALES</u>	
Localidad Zaragoza	
Provincia	
Sexo: H 3591	M 3721
Edad: < 27 198	
de 27-39 637	
de 40-52 3469	
de 53-65 2113	
>65 895	
TOTAL:	7312

<u>SECTOR</u>	
Alimentación	9
Automoción	72
Bancos/Seguros/Gestorías	1774
Bienes tangibles (FORUM-AFINSA-otros)	324
Electrodomésticos	25
Enseñanza	31
Hostelería	29
Joyerías	6
Juguetes	23

<u>DESTINO</u>	<u>Nº</u>
Asociación de consumidores	42
Dirección General de Consumo	63
Información/resolución	4385
Mediación	1244
OCIC/OMIC	54
Otros departamentos DGA	285
Servicio Provincial	253
Vía arbitraje de Consumo	471
OTROS	515

Muebles	31	TOTAL	7312
Ocio/viajes	29		
Prestación de servicios a domicilio	498		
Sanidad	159		
Servicios de interés general (agua, luz, gas)	1496		
Telecomunicaciones	894		
Textil/calzado	15		
Tintorerías	4		
Transportes	166		
Vivienda	1216		
OTROS	511		
TOTAL	7312		

Las juntas arbitrales celebradas en las que ha participado la UCA como vocal árbitro en representación de los consumidores son las siguientes:

Junta Arbitral de Consumo Autónoma de la D.G.A.

Fecha Vista	Empresa Reclamada	Objeto Reclamación	Resultado Reclamación
06/02/14	HNAS. BLASCO VERA	Irr. Prest. Servicio	Estimación parcial
06/02/14	TINTORERÍA 5 A SEC	Irr. Prest. Servicio	Estimación parcial
24/03/14	MOVISTAR	Irr. Prest. Servicio	Estimación parcial
24/03/14	MOVISTAR	Irr. Facturación	Estimación
24/03/14	ORANGE	Irr. Facturación	Estimación parcial
02/04/14	PLANETA DE AGOSTINI	Irr. Prest. Servicio	Estimación
28/04/14	CARPINTERIA ALUMINIO	Irr. Prest. Servicio	Estimación parcial
28/04/14	MUEBLES ARANDA	Irr. Prest. Servicio	Estimación parcial
28/04/14	MOVISTAR	Irr. Facturación	Estimación parcial
28/04/14	VODAFONE	Irr. Facturación	Estimación parcial
05/05/14	CROUPON SPAIN, S.L.U	Irr. Prest. Servicio	Estimación parcial
22/05/14	INSTALAC. SERV. ELECT.	Incum. Garantías	Estimación
22/05/14	HERMANOS PIQUER	Irr. Prest. Servicio	Desestimación
22/05/14	AGREDA AUTOMÓVIL	Irr. Prest. Servicio	Desestimación
27/05/14	TURBOCOMPRESORES.COM	Irr. Prest. Servicio	Estimación parcial
12/06/14	FACTOR Y VELA, S.L.	Incump. Garantías	Estimación
12/06/14	MUEBLES TRICOLORE	Incump. Contrato	Estimación
23/06/14	MUEBLES TRICOLORE	Incump. Contrato	Estimación
30/06/14	TINTO RERIA COLSEC, S.L.	Irr. Prest. Servicio	Estimación parcial
30/06/14	MASTER DISTANCIA	Irr. Prest. Servicio	Desestimación

16/07/14	MUEBLES TRICOLORE	Incump. Contrato	Estimación
16/07/14	DEXMUSA – MUEBLES REY	Irr. Compra venta	Conciliatorio
16/07/14	DEXMUSA – MUEBLES REY	Irr. Compra venta	Conciliatorio
16/07/14	DEXMUSA – MUEBLES REY	Irr. Compra venta	Conciliatorio
18/09/14	MOVISTAR	Irr. Facturación	Estimación parcial
18/09/14	MOVISTAR	Incump. Contrato	Estimación parcial
18/09/14	ORANGE	Incump. Contrato	Estimación parcial
18/09/14	ORANGE	Incump. Contrato	Estimación parcial
29/09/14	DIDACTIAL, S.L.	Incump. Contrato	Desestimación
29/09/14	KÜNEL FORMACIÓN, S.A.	Incump. Contrato	Estimación parcial
29/09/14	CORREOS	Incump. Contrato	Estimación parcial
03/10/14	AGREDA AUTOMÓVIL	Irr. Prest. Servicio	Estimación parcial
06/10/14	TRICOLORE MOBILIARIO	Incump. Contrato	Estimación parcial
06/10/14	DEXMUSA – MUEBLES REY	Irr. Compra venta	Estimación
03/11/14	DEXMUSA – MUEBLES REY	Irr. Compra venta	Inhibición
03/11/14	TRICOLORE MOBILIARIO	Incump. Contrato	Estimación parcial
03/11/14	TRICOLORE MOBILIARIO	Incump. Contrato	Estimación
01/12/14	ORANGE	Irr. Prest. Servicio	Estimación parcial
01/12/14	MOVISTAR	Irr. Prest. Servicio	Estimación parcial
01/12/14	MOVISTAR	Irr. Prest. Servicio	Desestimación

- 40 actuaciones como árbitros en la Junta Arbitral de Consumo Autonómica de la D.G.A.

Junta Arbitral de Transporte de la D.G.A.

Los vocales árbitros de la Unión de Consumidores de Aragón que forman parte de los colegios arbitrales en la Junta Arbitral del Transporte de Aragón son:

- En Zaragoza: Nieves Pérez Sinusía
- En Huesca: Ángel Laguarda Gallón
- En Teruel: Daniel García Campos

- 22 actuaciones como árbitros en la Junta Arbitral de Transporte de Aragón.

Junta Arbitral del Ayuntamiento de Zaragoza

08/07/2014 Movistar
08/07/2014 Movistar

- 2 actuaciones como árbitros en la Junta Arbitral del Ayuntamiento.

2. Gestión de OMIC'S Y OCIC'S POR UCA

2.1.- Gestión del Punto de Información al Consumidor especializado en Vivienda

Asociación/OCIC-OMIC ___ UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGÓN – UCA (PIC VIVIENDA)	FECHA 1/1/2014 a 31/12/2014
--	--

SOPORTE	
Carta	0
Contestador automático	0
Correo electrónico/web	129
Fax	0
Personalmente	1081
Teléfono	209
TOTAL	1419

TIPO	Nº
Consulta	1419
Denuncia	0
Queja	0
Reclamación	0
TOTAL	1419

MOTIVO	
Conflictos entre particulares	53
Etiquetado	0
Fraude calidad	0
Garantías	24
Incumplimiento de contrato	330
Información general	801
Irregularidades facturas	0
Irregularidades prestación servicios	76
Normalización y condiciones venta	0
Peso/volumen	0
Precios	135
TOTAL	1419

DATOS PERSONALES	
Localidad	ZARAGOZA
Provincia	ZARAGOZA
Sexo: H	606
M	813
Edad: < 27	170
de 27-39	311
de 40-52	437
de 53-65	377
>65	124
TOTAL:	1419

SECTOR	
Alimentación	0
Automoción	0
Bancos/Seguros/Gestorías	0
Bienes tangibles (FORUM-AFINSA-otros)	0
Electrodomésticos	0
Enseñanza	0
Hostelería	0
Joyerías	0
Juguetes	0
Muebles	0
Ocio/viajes	0
Prestación de servicios a domicilio	0
Sanidad	0
Servicios de interés general (agua, luz,, gas)	0
Telecomunicaciones	0
Textil/calzado	0
Tintorerías	0
Transportes	0
Vivienda	1419
OTROS	0
TOTAL	1419

DESTINO	Nº
Asociación de consumidores	0
Dirección General de Consumo	28
Información/resolución	1194
Mediación	0
OCIC/OMIC	0
Otros departamentos DGA	54
Servicio Provincial	15
Vía arbitraje de Consumo	7
OTROS	121
TOTAL	1419

2.2.- OCIC Comarca de las Cinco villas

- Consultas y reclamaciones

PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2014

SOPORTE	
Carta	0
Contestador automático	0
Correo electrónico/web	2
Fax	0
Personalmente	68
Teléfono	17
TOTAL	87

TIPO	Nº
Consulta	34
Denuncia	4
Queja	1
Reclamación	48
TOTAL	87

MOTIVO	
Conflictos entre particulares	0
Etiquetado	0
Fraude calidad	0
Garantías	2
Incumplimiento de contrato	0
Información general	8
Irregularidades facturas	50
Irregularidades prestación servicios	27
Normalización y condiciones venta	0
Peso/volumen	0

DATOS PERSONALES
Localidad Ejea :77 Luna: 0 Tauste:7 Sádaba: 3 Uncastillo:0
Provincia Zaragoza
Sexo: H 34 M 53
Edad: < 27: 12 de 27-39: 32 de 40-52: 37 de 53-65: 6 >65
TOTAL: 87

Precios	0
TOTAL	87

<u>SECTOR</u>	
Alimentación	0
Automoción	1
Bancos/Seguros/Gestorías	7
Bienes tangibles (FORUM- AFINSA-otros)	0
Electrodomésticos	3
Enseñanza	1
Hostelería	2
Joyerías	0
Juguetes	0
Muebles	
Ocio/viajes	0
Prestación de servicios a domicilio	0
Sanidad	1
Servicios de interés general (agua, luz,, gas)	39
Telecomunicaciones	30
Textil/calzado	0
Tintorerías	0
Transportes	3
Vivienda	0
OTROS	0
TOTAL	87

<u>DESTINO</u>	<u>Nº</u>
Asociación de consumidores	0
Dirección General de Consumo	2
Información/resolución	30
Mediación	52
OCIC/OMIC	
Otros departamentos DGA	
Servicio Provincial	
Vía arbitraje de Consumo	3
OTROS	0
TOTAL	87

SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2014

<u>SOPORTE</u>	
Carta	0
Contestador automático	0
Correo electrónico/web	8
Fax	0
Personalmente	50
Teléfono	10
TOTAL	68

<u>TIPO</u>	Nº
Consulta	19
Denuncia	2
Queja	0
Reclamación	47
TOTAL	68

<u>MOTIVO</u>	
Conflictos entre particulares	0
Etiquetado	0
Fraude calidad	0
Garantías	0
Incumplimiento de contrato	4
Información general	21
Irregularidades facturas	33
Irregularidades prestación servicios	10
Normalización y condiciones venta	0
Peso/volumen	0
Precios	0
TOTAL	68

<u>DATOS PERSONALES</u>
Localidad Ejea : 54 Luna: 0 Tauste:10 Sádaba: 4 Uncastillo:0
Provincia Zaragoza
Sexo: H 29 M 39
Edad: < 27: 7
de 27-39: 25
de 40-52: 34
de 53-65: 2
>65 : 0
TOTAL: 68

SECTOR		DESTINO	Nº
Alimentación	0	Asociación de consumidores	0
Automoción	1	Dirección General de Consumo	0
Bancos/Seguros/Gestorías	0	Información/resolución	11
Bienes tangibles (FORUM-AFINSA-otros)	0	Mediación	47
Electrodomésticos	0	OCIC/OMIC	0
Enseñanza	0	Otros departamentos DGA	0
Hostelería	0	Servicio Provincial	3
Joyerías	0	Vía arbitraje de Consumo	7
Juguetes	1	OTROS	0
Muebles	0	TOTAL	68
Ocio/viajes	2		
Prestación de servicios a domicilio	0		
Sanidad	0		
Servicios de interés general (agua, luz,, gas)	26		
Telecomunicaciones	37		
Textil/calzado	0		
Tintorerías	1		
Transportes	3		
Vivienda	0		
OTROS	0		
TOTAL	68		

- Gestión de sitios web y comunicación

Actualización de la web de la comarca y difusión en medios escritos de la misma con los siguientes comunicados:

- 15/1/2014: Fraude de mensajes a través de WhatsApp.
- 28/3/2014: Modificaciones en la normativa de los consumidores y usuarios.
- 31/3/2014: Nuevo sistema para la facturación de la luz del pequeño consumidor.

- 23/5/2014: Derecho a recuperar el importe de los viajes suspendidos a Tailandia.
- 03/6/2014: El Banco de España privatiza su servicio de atención al cliente en cuanto a las cláusulas suelo.
- 24/6/2014: Consejos para alquilar apartamentos vacacionales.
- 1/7/2014 Recomendaciones en rebajas.
- 1/7/2014 Bajadas de tarifas de Roaming en la UE
- 16/9/2014 Prohibido cobrar recargos por comprar con tarjeta desde el 1 de septiembre
- 22/9/2014 Sentencia del TJUE sobre el cobro de facturación de equipajes por parte de las cías aéreas.
- 1/10/2014 Celebración del Día de las Personas Mayores y enlace con la Guía de UCA de "Prevención de fraudes y engaños en personas mayores".
- 15/10/14: Adaptación de las antenas colectivas de TDT por parte de las comunidades de vecinos
- 12/11/14: Doble check azul utilizado para estafar a usuarios de whatsapp.
- 12/11/14: Ayudas para la adaptación de las antenas colectivas de TDT.
- 26/11/14: Presentación del juego interactivo "La magia de reciclar"
- 12/12/14: Navidades, Juguetes e Información alimentaria para el consumidor.

2.3.- OCIC Comarca de Campo de Belchite

- Consultas y reclamaciones

PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2014

<u>SOPORTE</u>		<u>TIPO</u>	<u>Nº</u>
Carta	86	Consulta	3
Contestador automático		Denuncia	
Correo electrónico/web	2	Queja	5
Fax		Reclamación	162
Personalmente	76	TOTAL	170
Teléfono	6		
TOTAL	170		

<u>MOTIVO</u>	
Conflictos entre particulares	
Etiquetado	
Fraude calidad	
Garantías	2
Incumplimiento de contrato	3
Información general	3
Irregularidades facturas	6
Irregularidades prestación servicios	156
Normalización y condiciones venta	
Peso/volumen	
Precios	
TOTAL	170

<u>DATOS PERSONALES</u>	
Localidad	
Provincia	
Sexo: H 86	M 84
Edad: < 27	
de 27-39 14	
de 40-52 27	
de 53-65 94	
>65 35	
TOTAL: 170	

<u>SECTOR</u>	
Alimentación	
Automoción	1
Bancos/Seguros/Gestorías	3
Bienes tangibles (FORUM-AFINSA-otros)	
Electrodomésticos	
Enseñanza	
Hostelería	
Joyerías	
Juguetes	
Muebles	
Ocio/viajes	
Prestación de servicios a	1

<u>DESTINO</u>	<u>Nº</u>
Asociación de consumidores	
Dirección General de Consumo	
Información/resolución	4
Mediación	166
OCIC/OMIC	
Otros departamentos DGA	
Servicio Provincial	
Vía arbitraje de Consumo	
OTROS	
TOTAL	170

domicilio	
Sanidad	
Servicios de interés general (agua, luz,, gas)	2
Telecomunicaciones	161
Textil/calzado	
Tintorerías	
Transportes	
Vivienda	
OTROS	2
TOTAL	170

- Gestión de sitios web y comunicación

Actualización de la web de la comarca y difusión en medios escritos de la misma con los siguientes comunicados:

- 15/1/2014: Fraude de mensajes a través de WhatsApp.
- 28/3/2014: Modificaciones en la normativa de los consumidores y usuarios.
- 31/3/2014: Nuevo sistema para la facturación de la luz del pequeño consumidor.
- 23/5/2014: Derecho a recuperar el importe de los viajes suspendidos a Tailandia.
- 3/6/2014: El Banco de España privatiza su servicio de atención al cliente en cuanto a las cláusulas suelo.
- 24/6/2014: Consejos para alquilar apartamentos vacacionales.
- 1/7/2014: Recomendaciones en rebajas.
- 1/7/2014: Bajadas de tarifas de Roaming en la UE
- 16/9/2014: Prohibido cobrar recargos por comprar con tarjeta desde el 1 de septiembre
- 22/9/2014: Sentencia del TJUE sobre el cobro de facturación de equipajes por parte de las compañías aéreas.
- 1/10/2014: Celebración del Día de las Personas Mayores y enlace con la Guía de UCA de "Prevención de fraudes y engaños en personas mayores".
- 15/10/14: Adaptación de las antenas colectivas de TDT por parte de las comunidades de vecinos
- 12/11/14: Doble check azul utilizado para estafar a usuarios de whatsapp.
- 12/11/14: Ayudas para la adaptación de las antenas colectivas de TDT.
- 26/11/14: Presentación del juego interactivo "La magia de reciclar"
- 12/12/14: Navidades, Juguetes e Información alimentaria para el consumidor.

3.- Mantenimiento y gestión de varios sitios en internet

Web UCA: www.ucaragon.com

Perfil en facebook: <https://www.facebook.com/Union.de.Consumidores.de.Aragon.>

4. Actividad asociativa y Asamblea anual de UCA

- 30/01/2014: Junta Directiva de UCA.
- 12/03/2014: Asamblea Anual de UCA

5. Servicio de comunicación en los medios para difundir las actividades y campañas de sensibilización

- Listado de intervenciones de UCA en los medios de comunicación.
- Comunicados de prensa enviados a los medios.
- Comunicados remitidos a socios de UCA.

INTERVENCIÓN DE UCA EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Enero

- 3/1/2014: Aragón Tv: El gasto navideño.
- 3/1/2014: Aragón TV: Consejos para las rebajas.
- 3/1/2014: Radio nacional: La subida de la luz.
- 3/1/2014: El Periódico de Aragón: La Policía recoge 25 denuncias por el guardarropa del Príncipe Felipe.
- 5/1/2014: Heraldo de Aragón: Una cuesta de enero eléctrica.
- 7/1/2014: Radio Zaragoza: Consejos para las rebajas.
- 7/1/2014: Onda cero: Consejos para las rebajas.
- 7/1/2014: Cope: Consejos para las rebajas.
- 7/1/2014: Ser Huesca: Consejos para las rebajas.
- 7/1/2014: Ser Tarazona: Consejos para las rebajas.
- 7/1/2014: Heraldo de Aragón: Un error de etiquetado atribuye al ternasco de Aragón origen irlandés.
- 7/1/2014: El Periódico de Aragón: Un error de etiquetado atribuye al ternasco de Aragón procedencia irlandesa.
- 7/1/2014: www.diariodelaltoaragon.es: Un error de etiquetado atribuye al Ternasco de Aragón procedencia irlandesa.
- 7/1/2014: Cope: Las rebajas.
- 8/1/2014: El Periódico de Aragón: El ternasco que hablaba inglés.

- 14/1/2014: www.heraldo.es: De los 20 dígitos de la cuenta bancaria al código IBAN.
- 15/1/2014: www.heraldo.es: La Unión de Consumidores de Aragón denuncia una estafa a través de mensajes al móvil.
- 15/1/2014: www.comarcacincovillas.com : Nota informativa de Uca sobre fraudes SMS mediante WhatsApp.
- 15/1/2014: www.campodebelchite.com: Alerta sobre un fraude de SMS relacionado con WhatsApp.
- 22/1/2014: www.diariodelaltoaragon.es: Las asociaciones de consumidores de Aragón inician una campaña de movilizaciones contra la “injusta” subida de la luz.
- 22/1/2014: www.heraldo.es: Un centenar de personas se concentra contra la pobreza energética en Zaragoza.
- 23/1/2014: Ser Teruel: La subida de la luz.
- 23/1/2014: Radio Calamocha: La subida de la luz.
- 26/1/2014: Heraldo de Aragón: manifestación “Luz a precio justo”.
- 27/1/2014: www.abc.es: La UCA pide que reserva de energía se destine a familia sin recursos.
- 27/1/2014: www.heraldo.es: Cerca de un 10% de las familias aragonesas tienen dificultades para asumir el coste de la factura.
- 27/1/2014: www.elperiodicodearagon.com: La UCA pide que la reserva de energía se destine a familias sin recursos.
- 27/1/2014: Aragón radio: La reclamación de la CHE a las eléctricas.
- 28/1/2014: www.elperiodicodearagon.com: Detenidos por pedir dinero para una falsa asociación de sordomudos.
- 28/1/2014: Acciona: LA UCA pide a la CHE que destine la energía solicitada a las empresas eléctricas a familias sin recursos.
- 29/1/2014: www.elperiodicodearagon.com: La UCA pide que la reserva de energía tenga fin social.
- 31/1/2014: Aragón radio: La economía sumergida y el dinero negro.
- 31/1/2014: www.elperiodicodearagon.com: Los consumidores se unen contra la subida de la luz.
- 31/1/2014: El Periódico de Aragón: Sube (José Ángel Oliván).

Febrero

- 1/2/2014: Heraldo de Aragón: Protesta hoy en Zaragoza por un precio justo de la luz.
- 1/2/2014: [www.20 minutos.es](http://www.20minutos.es): Miles de personas se movilizan en 23 ciudades para pedir “luz a precio justo”.
- 1/2/2014: www.aragondigital.es: Luz a precio justo.
- 1/2/2014: www.heraldo.es: Las Asociaciones de Consumidores de Aragón piden una reforma del mercado eléctrico.
- 1/2/2014: El Periódico de Aragón: Cientos de personas protestan en Zaragoza por el precio de la luz.
- 1/2/2014: Informativos Aragón TV: Protesta de los consumidores contra la subida de la luz.

- 1/2/2014: www.diarioaragones.com: Centenares de personas reclaman una bajada en la factura de la luz.
- 2/2/2014: Heraldo de Aragón: Miles de personas reclaman en 23 ciudades del país "luz a precio justo".
- 2/2/2014: www.elperiodicodearagon.com: Un millar de personas sale a la calle por un precio "justo" de la luz.
- 3/2/2014. La Tertulia de Aragón Radio: ¿Qué significa que haya aumentado la confianza de los consumidores?
- 6/2/2014: Boletín Prensa DGA: Fraude a través de SMS-25568. Utilizan el WhatsApp como gancho.
- 14/2/2014: www.heraldo.es: La UCA recomienda denunciar en Consumo el cierre de una tienda en Puerto Venecia.
- 14/2/2014: La UCA y el Ayuntamiento lanzan un documento que informa a los turistas de sus derechos.
- 17/2/2014: Boletín Prensa DGA:
 - Cierre de Adecua, S.L.
 - UCA recomienda denunciar en Consumo el cierre de una tienda en Zaragoza (Cocinas Schmidt).
 - La UCA saca una guía para proteger los derechos de los turistas.
 - Los turistas que visitan nuestra ciudad tienen garantías de que sus derechos están protegidos.
 - La CNMC multa con 500.000€ a Telefónica.
- 20/2/2014: Aragón TV: Sobre la reforma de la nueva normativa de consumo.
- 26/2/2014: Boletín prensa DGA: Telefonía y uso responsable del móvil.
- 26/2/2014: La Tertulia de Aragón Radio: Las intervenciones en el Debate de la Nación.

Marzo

- 2/3/2014: www.heraldo.es: La UCA lanza una serie de consejos para prevenir los riesgos en los retoques estéticos.
- 6/03/2014: Aragón Radio: Sobre la pobreza.
- 7/03/2014: Aragón Radio: Sobre los créditos rápidos con alto interés y sin garantía.
- 9/3/2014: Heraldo de Aragón: Consumidores a prueba de fraudes.
- 10/3/2014: Ser Teruel sobre el Canon de Saneamiento.
- 11/3/2014: Heraldo sobre la situación actual de los consumidores.
- 11/3/2014: Foro Heraldo sobre el pequeño comercio en Zaragoza.
- 12/3/2014: Aragón TV sobre las reclamaciones de los aragoneses.
- 12/3/2014: El periódico de Aragón: La Unión de Consumidores recomienda reclamar el canon pagado.
- 12/3/2014: La UCA recomienda a vecinos de varios pueblos que reclaman lo pagado por el canon de saneamiento.
- 13/3/2014: Aragón Press sobre el certificado de eficiencia energética.
- 13/3/2014. La tertulia de Aragón radio: La próxima apertura de Bauhaus en Zaragoza.

- 14/3/2014: El Periódico de Aragón: La celebración del día mundial. Consumidores en números rojos.
- 14/3/2014: Boletín de Prensa DGA: La celebración del día mundial. Consumidores en números rojos.
- 14/3/2014: Rueda de Prensa: Actividad UCA 2013.
- 20/3/2014: Heraldo de Aragón: Los afectados por el cierre de una tienda de cocinas Schmidt podrán dejar de pagar.
- 20/3/2014: El Mundo: El cierre de una franquicia de Cocinas Schmidt deja cientos de estafados en Zaragoza.
- 21/3/2014: www.aragondigital.es : La eficiencia energética de viviendas, a punto de ser una realidad en Aragón.
- 21/3/2014: Boletín Prensa DGA: Los afectados por el cierre de una tienda de cocinas Schmidt podrán dejar de pagar.
- 27/3/2014: La Tertulia de Aragón Radio: El objetivo del déficit de Aragón.
- 30/3/2014: Aragón Tv: El nuevo sistema de facturación de la luz.
- 31/3/2014: Heraldo de Aragón: La luz se cobrará por su precio cada hora para los usuarios que tengan un contador inteligente.
- 31/3/2014: Boletín Prensa DGA: Entrada en vigor de la modificación de la normativa de protección de consumidores y usuarios.
- 31/3/2014: www.comarcacincovillas.com: La UCA nos informa de la entrada en vigor de la normativa de protección de consumidores y usuarios.

Abril

- 1/4/2014: Boletín Prensa DGA: El 1 de abril entra en vigor el nuevo sistema para la factura de la luz del pequeño consumidor.
- 1/4/2014: www.campodebelchite.com: El 1 de abril entra en vigor el nuevo sistema para la factura de la luz del pequeño consumidor.
- 1/4/2014: www.comarcacincovillas.com: El 1 de abril entra en vigor el nuevo sistema para la factura de la luz del pequeño consumidor.
- 2/4/2014: Heraldo de Aragón: Pequeño comercio: Ahogados por los impuestos y a la espera de la anunciada recuperación.
- 7/4/2014: Aragón Hoy: Industria explica la certificación energética a los colegios profesionales de Aragón.
- 7/4/2014: Colegios Profesionales de Aragón: Industria explica la certificación energética a los colegios profesionales de Aragón.
- 7/4/2014: Energiasrenovables.com: Aragón avanza en la certificación energética de sus edificios.
- 8/4/2014: Heraldo de Aragón: El registro de certificados energéticos se estrena solo de forma presencial.
- 11/4/2014: Aragón Digital: Puerto Venecia presenta a las asociaciones de consumidores su política de atención al cliente.
- 13/4/2014: Heraldo de Aragón: Una cesta de la compra cargada aún de crisis.
- 14/4/13: Cadena COPE, sobre la nueva factura del agua del Ayuntamiento de Zaragoza.
- 16/4/2014: Aragón TV: La UCA recomienda revisar la factura de la luz.

- 21/4/2014: El Periódico de Aragón: La Unión de Consumidores alerta de los peligros de las tarjetas “revolving”.
- 22/4/2014: Heraldo de Aragón: Tarjetas de crédito con trampa.
- 22/4/2014: Onda Cero: Los peligros de las tarjetas “revolving”.
- 28/4/2014: Aragón TV: Programa Objetivo: Duros a cuatro pesetas. Fraudes y engaños en personas mayores.
- 29/4/2014: La Tertulia de Aragón Radio: Los actos del 1 de Mayo y el nuevo presidente de la CEZ.
- 30/4/2014: La Tertulia de Aragón Radio: Mayo, mes de comuniones. Lo que nos cuesta en Aragón.
- 30/4/2014: Heraldo de Aragón: El gasto medio de una comunión en Zaragoza ronda los 2.200 euros.
- 30/4/2014: Heraldo de Aragón: 10 consejos para una comunión buena, bonita y barata.
- 30/4/2014: Radio Nacional: recomendaciones para la Primera Comunión.
- 30/4/2014: Boletín prensa DGA: El gasto medio de una comunión en Zaragoza ronda los 2.200 euros.
- 10 consejos para una comunión buena, bonita y barata.

Mayo

- 2/5/2014: Onda Cero Teruel: Recomendaciones de gastos de la primera Comunión.
- 4/5/2014: www.heraldo.es: Copas de bolsillo, una moda peligrosa.
- 5/5/2014: Aragón TV: “Sin ir más lejos”: Recomendaciones de gastos de la Primera Comunión.
- 5/5/2014: Cadena Ser Teruel: Recomendaciones de gastos de la Primera Comunión.
- 7/5/2014: Heraldo de Aragón: Comuniones con la crisis a costas.
- 7/5/2014: Onda cero Zaragoza: Sobre los autobuses.
- 7/5/2014: Aragón TV: Hábitos de compra.
- 2/5/2014: Onda Cero Teruel: Recomendaciones de gastos de la primera Comunión.
- 4/5/2014: www.heraldo.es: Copas de bolsillo, una moda peligrosa.
- 5/5/2014: Aragón TV: “Sin ir más lejos”: Recomendaciones de gastos de la Primera Comunión.
- 5/5/2014: Cadena Ser Teruel: Recomendaciones de gastos de la Primera Comunión.
- 7/5/2014: Heraldo de Aragón: Comuniones con la crisis a costas.
- 7/5/2014: Onda cero Zaragoza: Sobre los autobuses.
- 7/5/2014: Aragón TV: Hábitos de compra.
- 8/5/2014: www.elperiodicodearagon.com: Una veintena de colectivos sellan su compromiso por un agua pública.
- 13/5/2014: El Periódico de Aragón: Quejas ante la Unión de consumidores (falta de abastecimiento algunos medicamentos).
- 14/5/2014: El periódico de Aragón: Bienvenidos al tercer mundo farmacéutico.
- 14/5/2014: Boletín Prensa DGA: El TJUE se pronuncia sobre el derecho al olvido en Internet.
- 19/5/2014: Aragón Tv: Programa Objetivo: Gastos y recomendaciones Primera Comunión.

- 23/5/2014: www.noticiashuesca.com: La UCA informa a todos los usuarios que tengan viajes contratados para Tailandia que tienen derecho a cancelarlos sin penalización.
- 23/5/2014: La Tertulia de Aragón Radio: Balance de la campaña electoral europea.
- 26/5/2014: Heraldo de Aragón: La UCA dice que los viajes a Tailandia se pueden anular gratis.
- 27/5/2014: Boletín Prensa DGA: La UCA dice que los viajes a Tailandia se pueden anular gratis.
- 28/5/2014: Aragón TV, programa "Aragón en abierto": Los vecinos de Utebo piden la devolución del canon de saneamiento.
- 29/5/2014: www.heraldo.es: Miles de recibos, devueltos por un problema con la normativa Sepa.
- 29/5/2014: Boletín prensa DGA: Miles de recibos, devueltos por un problema con la normativa Sepa.
- 30/5/2014: Boletín Prensa DGA: Los usuarios que tengan viajes programados a Tailandia tienen derecho a cancelarlos.

Junio

- 1/6/2014: Aragón TV: Nuevo modelo de la factura de la luz.
- 3/6/2014: Boletín Prensa DGA: El Banco de España "subcontrata" el servicio de reclamaciones de los usuarios por cláusulas suelo a Deloitte Abogados, S.L.
- 3/6/2014: www.comarcacincovillas.com: Según informa UCA: El Banco de España privatiza el servicio de reclamaciones por cláusulas suelo.
- 6/6/2014: La Tertulia de Aragón Radio: Las últimas medidas del BCE.
- 15/6/2014: Heraldo de Aragón: La venta de alimentos congelados se dispara para aligerar el coste de la compra.
- 15/6/2014: Heraldo de Aragón: Coches compartidos. El laberinto legal.
- 16/6/2014: www.heraldo.es: Este viernes entran en vigor las nuevas medidas de la Ley de defensa del consumidor.
- 24/6/2014: La Tertulia de Aragón Radio: La reforma laboral y las posibles imputaciones de PLA-ZA.
- 24/6/2014: www.campodebelchite.com: Consejos para alquilar apartamentos vacacionales.
- 26/6/2014: www.heraldo.es: El pequeño comercio adelanta sus rebajas para aprovechar el leve repunte del consumo.
- 27/6/2014: www.heraldo.es: El "roaming" a la mitad.
- 27/6/2014: Boletín prensa DGA: El roaming a la mitad.
- 30/6/2014: www.campodebelchite.com: Entra en vigor la bajada de tarifas del roaming en Europa.

Julio

- 1/7/2014: www.heraldo.es: Cada aragonés gastará 76 euros estas rebajas.
- 1/7/2014: Boletín prensa DGA: Cada aragonés gastará 76 euros estas rebajas.
- La Comisión Europea lanza una campaña de sensibilización de los consumidores

- 1/7/2014: www.comarcacincovillas.com: Recomendaciones de UCA en las rebajas de verano.
- 2/7/2014: www.elperiodicodearagon.com: La UCA recomienda planificar las compras y ejercer los derechos.
- 2/7/2014: www.noticiashuesca.com: Recomendaciones de la UCA para las rebajas de verano.
- 2/7/2014: www.heraldo.es: La UCA recomienda un consumo responsable estas rebajas.
- 2/7/2014: Onda Cero Teruel: Recomendaciones ante las rebajas de verano.
- 3/7/2014: Boletín prensa DGA: Recomendaciones de UCA ante las rebajas de verano.
- Entra en vigor la bajada de las tarifas roaming en Europa.
- 10/7/2014: La Tertulia de Aragón Radio: Los resultados del Pisa financiero.
- 10/7/2014: Boletín prensa DGA: Estafa piramidal con más de 50.000 socios afectados en España.
- 13/7/2014: Heraldo de Aragón: Facturas al trasluz.
- 22/7/2014: Aragón TV: “Sin ir más lejos”: Vacaciones seguras. Consejos para evitar disgustos en vacaciones.
- 22/7/2014; Aragón Radio: Tertulia en “despierta Aragón” sobre la venta de Catalunya Banc, la nueva ejecutiva del PSOE y otros temas’.
- 24/7/2014: Aragón TV: Las marcas blancas.
- 24/7/2014. Heraldo de Aragón: Profesionales en pie de guerra.
- 28/7/2014. Boletín prensa DGA: El Tribunal de la UE también considera abusiva la reforma de la Ley Hipotecaria.
- 30/7/2014: El País: El Supremo critica las deficiencias de la inspección de la CNMV.
- 30/7/2014: Boletín prensa DGA: Se aprueba el reglamento regulador de los derechos de los consumidores en los servicios de estética y otros cuidados corporales.

Agosto

- 3/8/2014: www.heraldo.es: Calamocha acoge un taller “para que no te la cuelen con la factura de la luz”.
- 11/8/2014: La Tertulia de Aragón Radio: El conflicto ucraniano y sus incidencia en la economía aragonesa.
- 19/8/2014: La Tertulia de Aragón Radio: La situación en Ucrania y el veto ruso.
- 26/8/2014: Aragón radio: ¿Existe la cuesta de septiembre?
- 27/8/2014: www.aragondigital.es: La UCA recomienda comparar los precios del material escolar y reciclar el de otros años.
- 28/8/2014: www.elperiodicodaragon.com: Consejos para ahorrar en la “vuelta al cole”.
- 28/8/2014: www.noticiashuesca.com: La Unión de Consumidores de Aragón publica unos consejos para afrontar los gastos que supone la vuelta al colegio.
- 28/8/2014: Boletín Prensa DGA: La UCA recomienda comparar los precios del material escolar y reciclar el de otros años.
- 29/8/2014: Boletín Prensa DGA: Consejos para la vuelta al cole
- 29/8/2014: Aragón TV: Informativos: Consejos para la vuelta al cole.

- 29/8/2014: Aragón TV: Aragón en abierto: Consejos para la vuelta al cole.
- 29/8/2014. Cadena Ser: Consejos para la vuelta al cole.
- 29/8/2014: Onda cero: Consejos para la vuelta al cole.
- 29/8/2014: Radio Nacional: Consejos para la vuelta al cole.

Septiembre

- 1/9/2014: www.elperiodicodaragon.com: gastar lo necesario.
- 1/9/2014: Boletín prensa DGA: Recomendaciones para alquilar una vivienda.
- 3/9/2014: www.elperiodicodaragon.com: Intercambio de libros: Más de 1000 familias ya han usado la plataforma de la DGA.
- 5/9/2014: Onda Cero Radio: Consejos para alquilar una vivienda.
- 5/9/2014: Ser Teruel: Consejos para alquilar una vivienda.
- 9/9/2014: Onda Cero Teruel: Consejos para la vuelta al cole.
- 11/9/2014: La Tertulia de Aragón Radio: El plan de ajuste del Gobierno de Aragón.
- 11/9/2014: Boletín Prensa DGA: Campaña de revisión preventiva de secadoras Siemens.
- 11/9/2014: Boletín Prensa DGA: LA CNMV clasifica los productos financieros por riesgo y complejidad.
- 14/9/2014: Heraldo de Aragón. Academias de idiomas ¿Burbuja lingüística?
- 16/9/2014: Aragón Digital: Pagar con tarjeta de crédito ya no supone un coste extra a los consumidores.
- 17/9/2014: La Tertulia de Aragón Radio: La posible independencia de Escocia y la consulta catalana.
- 18/9/2014: www.noticiashuesca.com: La UCA informa de que no se puede repercutir el coste del pago con tarjeta al ordenante desde el 1 de septiembre.
- 18/9/2014: Aragón TV: Informativos. El precio de la luz.
- 18/9/2014: www.comarcacincovillas.com: Desde UCA informan de la reciente prohibición de los recargos por pagar con tarjeta.
- 25/9/2014: La Tertulia de Aragón Radio: Las propuestas de regeneración democrática.

Octubre

- 1/10/2014: www.campodebelchite.com: Celebración del Día Mundial de las Personas Mayores.
- 8/10/2014: La Tertulia de Aragón Radio: La gestión por el contagio de ébola en España.
- 16/10/2014: Cadena Ser: La adaptación de la TDT.
- 16/10/2014: Radio Nacional: La adaptación de la TDT.
- 20/10/2014: Europa Press: El Ejecutivo aragonés aprueba el proyecto de Ley de Comercio de Aragón.
- 21/10/2014: La Tertulia de Aragón Radio: El fallecimiento de José Luis Abós.
- 22/10/2014: Aragón Tv: Sobre las farmacias clausuradas por la venta ilegal de medicamentos.

Noviembre

- 1/11/2014: El Periódico de Aragón: Guía para el usuario “El cementerio de Torrero”. La herencia y el testamento.
- 5/11/2014: www.elperiodicodearagon.com: Una avería en la red de Movistar deja sin internet a los usuarios de Zaragoza y de municipios cercanos.
- 5/11/2014: Agencia Efe: Una avería en la red de Movistar.
- 5/11/2014: Onda Cero Zaragoza: Una avería en la red de Movistar.
- 12/11/2014: www.elperiodicodearagon.com: Se abre el plazo de solicitud de ayudas para la adaptación a la televisión TDT.
- 12/11/2014: www.campodebelchite.com: Ayudas para la adaptación de antenas colectivas al nuevo TDT.
- 12/11/2014: www.campodebelchite.com: El doble chek azul utilizado para estafar a usuarios de WhatsApp.
- 12/11/2014: www.heraldo.es: Abierto plazo para solicitar ayudas para la adaptación a la TDT.
- 14/11/2014: www.heraldo.es: Zaragoza reparte 109.128 € para proyectos de medio ambiente y agricultura. La convocatoria de subvenciones está destinada a entidades sociales e instituciones sin ánimo de lucro.
- 14/11/2014: www.elperiodicodearagon.com: Zaragoza reparte 109.128 € para proyectos de medio ambiente y agricultura.
- 18/9/2014: www.comarcacincovillas.com: Ayudas para la adaptación de las antenas colectivas de TDT.
- 23/11/2014: Heraldo de Aragón: besugo, cochinillo y rape cuestan ahora la mitad que en los días previos a Navidad.
- 26/11/2014: Aragón Digital: “La magia de reciclar” llega a los colegios para concienciar sobre el cuidado del medio ambiente.
- 26/11/2014: Aragón TV- “Aragón en abierto”: La magia del reciclaje.
- 26/11/2014: Boletín Prensa DGA: La UCA y Ecoembes presentan el juego infantil “La magia de reciclar”.
- 26/11/2014: Onda Cero Teruel: La posible desaparición de las monedas de 1 y 2 céntimos.
- 26/11/2014: www.campodebelchite.com: presentación del juego interactivo “La magia de reciclar”.
- 27/11/2014: Boletín prensa DGA: “La magia de reciclar” llega a los colegios para concienciar sobre el cuidado del medio ambiente.
- 27/11/2014: Aragón Tv-Informativos: La adaptación de la TDT
- 27/11/2014: Aragón TV-Informativos: Consejos para las compras navideñas.

Diciembre

- 2/12/2014: Boletín prensa DGA: La seguridad operando por internet.
- 3/12/2014: Heraldo de Aragón: “Heraldo escolar”: Trucos de magia...para reciclar.
- 3/12/2014: La Tertulia de Aragón Radio: Los datos del paro en noviembre de 2014.
- 9/12/2014: Heraldo de Aragón: Varios cotillones discriminan por género y cobran precios más altos a los hombres.

- 9/12/2014: Boletín prensa DGA: Varios cotillones discriminan por género y cobran precios más altos a los hombres.
- 12/12/2014: La Tertulia de Aragón Radio: Sobre el nuevo portal web de transparencia y sobre la ley “mordaza”.
- 12/12/2014: www.noticiashuesca.com: La UCA nos da recomendaciones para un consumo responsable en Navidad.
- 14/12/2014: www.noticiashuesca.com: La UCA nos da consejos para la compra de juguetes en Navidad.
- 12/12/2014: www.noticiashuesca.com: Entra en vigor la normativa sobre la información alimentaria facilitada al consumidor en el etiquetado de alimentos.
- 15/12/2014: Boletín prensa DGA: La UCA nos da consejos para la compra de juguetes en Navidad.
- Entra en vigor la normativa sobre la información alimentaria facilitada al consumidor en el etiquetado de alimentos.
- 15/12/2014: Boletín prensa DGA: La UCA nos da consejos para la compra de juguetes en Navidad.
- Entra en vigor la normativa sobre la información alimentaria facilitada al consumidor en el etiquetado de alimentos.
- 16/12/2014: www.heraldo.es: Cómo evitar fraudes a la hora de comprar por internet.
- 16/12/2014: Boletín Prensa DGA: Cómo evitar fraudes a la hora de comprar por internet.
- 17/12/2014: www.heraldo.es: Cinco claves de autoprotección para comprar en internet.
- 17/12/2014: Boletín Prensa DGA: Cinco claves de autoprotección para comprar en internet.
- 17/12/2014: www.comarcacincovillas.com: Recomendaciones desde UCA para un consumo responsable en Navidad.
- 18/12/2014: www.heraldo.es: Cómo detectar el “phishing” y evitar las estafas por internet.
- 18/12/2014: Boletín Prensa DGA: Cómo detectar el “phishing” y evitar las estafas por internet.
- 19/12/2014: www.heraldo.es: Métodos de pago para realizar compras electrónicas con seguridad.
- 19/12/2014: www.fapar.org: Educando para un consumo responsable.
- 19/12/2014: www.apacandidodomingo.blogspot.com: Juego interactivo “La magia del reciclaje” gratuito para niños y niñas.
- 22/12/2014: www.heraldo.es: Una Navidad a costa de créditos.
- 22/12/2014: Boletín Prensa DGA: Una Navidad a costa de créditos.
- 24/12/2014: La Tertulia de Aragón Radio: El nuevo fondo para CCAA solventes.
- 30/12/2014: www.heraldo.es: Los aragoneses han reducido un 35% el gasto durante las navidades en el último lustro.

COMUNICADOS DE PRENSA ENVIADOS POR UCA

Enero

- 7/1/2014: Error en el etiquetado del ternasco de Aragón en bandejas de Alcampo.
- 10/1/2014: Se sustituyen los números de cuenta corriente (CCC) por el IBAN.
- 15/1/2014: Fraude a través de SMS-25568. Utilizan el WhatsApp como gancho.
- 20/1/2014: Convocatoria de ayudas económicas para la rehabilitación de edificios ecoeficientes.
- 24/1/2014: Campaña informativa sobre los créditos al consumo.
- 28/1/2014: Carta de UCA al presidente de la CHE que destine a las familias sin recursos la reserva de energía solicitada a las empresas eléctricas.
- 31/01/13: Carta al director de todas las asociaciones de consumidores de Aragón que convocan la manifestación del sábado 1 de febrero contra la reforma eléctrica.

Febrero

- 4/2/2014: Subida de la luz: Se duplica el término potencia.
- 10/2/2014: La CNMC multa con 500.000 euros a Telefónica.
- 12/2/2014: Cierre de la empresa Adecua S.L (Cocinas Schmidt). Recomendaciones de UCA.
- 14/2/2014: Los turistas que visitan nuestra ciudad tienen garantías de que sus derechos están protegidos.
- 17/2/2014: Sanción de 16,9 millones de euros al Banco Santander.
- 18/2/2014: Estudio Bitbrain Technologies sobre los hábitos de consumo de productos para bebés.
- 20/2/2014: Modificación de la normativa de protección de consumidores y usuarios.
- 25/2/2014: Normativa y uso responsable del móvil.
- 28/2/2014: Qué deben saber los usuarios de la “medicina estética” para evitar riesgos.

Marzo

- 11/3/2014: Canon de Saneamiento Depuradora Zona Utebo.
- 13/3/2014: Convocatoria Rueda de Prensa Actividad de UCA.
- 14/3/2014: Campaña de información sobre el uso de botellas de aceite de oliva con tapón irrellenable en la restauración.
- 18/3/2014: Convocatoria de ayudas financieras a inquilinos.
- 26/3/2014: Los consumidores europeos lidian con una lotería geográfica en la banda ancha.
- 27/3/2014: Guía sobre el etiquetado de los alimentos.
- 28/3/2014: Entrada en vigor de la modificación de la normativa sobre protección de los consumidores y usuarios.
- 31/3/2014: El día 1 de abril entra en vigor el nuevo sistema para la facturación de la luz del pequeño consumidor.

Abril

- 7/4/2014: Procedimiento a seguir en la reclamación presentada ante el IAA por el canon de saneamiento.
- 8/4/2014: Cambios en la factura de agua, basuras y vertido del Ayuntamiento de Zaragoza.
- 15/4/2014: Contestación a la respuesta del Instituto Aragonés del Agua.
- 15/4/2014: Sondeo sobre el grado de conocimiento del consumidor en el sector eléctrico.
- 21/4/2014: Los peligros de las tarjetas “revolving”.
- 29/4/2014: Primera Comunión 2014: Gastos y recomendaciones.

Mayo

- 6/5/2014: Hecho para tirar. La irracionalidad de la obsolescencia programada.
- 6/5/2014: 11ª Edición del certamen creativo “Un dedo de espuma, dos dedos de frente”.
- 14/5/2014: El TJUE se pronuncia sobre el derecho al olvido en Internet.
- 14/5/2014: Bienvenidos al tercer mundo farmacéutico.
- 23/5/2014: Los usuarios que han contratado un viaje a Tailandia tienen derecho a cancelarlo.
- 30/5/2014: Aclaraciones sobre las notificaciones por la reclamación del canon de saneamiento ante el IAA.
- 30/5/2014: Nueva factura de electricidad: contenido mínimo.
- 30/5/2014: Google y “el derecho al olvido”.

Junio

- 2/6/2014: El Banco de España “subcontrata” el servicio de reclamaciones de los usuarios por cláusulas suelo a Deloitte Abogados, S.L.
- 3/6/2014: Los consumidores tienen derecho a reclamar a ONO por el corte de suministro producido el domingo 1 de junio.
- 18/6/2014: Competencia investiga a Iberdrola por posible manipulación de precios.
- 24/6/2014: Consejos para alquilar apartamentos vacacionales.
- 27/6/2014: LA Comisión Europea lanza una campaña de sensibilización de los consumidores.
- 27/6/2014: Jueces para la Democracia solicita una ley que suprima las cláusulas suelo de los contratos hipotecarios.

Julio

- 1/7/2014: Entrada en vigor de las tarifas de roaming en Europa.
- 1/7/2014: Recomendaciones de UCA ante las rebajas de verano.
- 9/7/2014: Estafa piramidal con más de 50.000 afectados en España.
- 18/7/2014: El tribunal de la UE también considera abusiva la reforma de la Ley Hipotecaria.
- 29/7/2014: Satisfacción por el fallo del Supremo a favor de los Afectados por Investahorro.

- 29/7/2014: Se aprueba el Reglamento de los derechos de los consumidores de los servicios de estética.

Agosto

- 27/8/2014: Consejos para la vuelta al cole 2014.
- 28/8/2014. Recomendaciones para alquilar una vivienda.

Septiembre

- 10/9/2014: La CNMV clasifica los productos financieros por riesgo y complejidad.
- 10/9/2014: Campaña de revisión preventiva en secadoras SIEMENS.
- 12/9/2014: El Ayuntamiento de Zaragoza convoca ayudas económicas para el pago de la plusvalía destinadas a los deudores hipotecarios sin recursos.
- 12/9/2014: Movistar cobrará el servicio de contestador a partir del 1 de octubre.
- 16/9/2014: Prohibido cobrar recargo en compras con tarjeta a partir del 1 de septiembre.
- 22/9/2014: Sentencia del TJUE sobre cobro por facturación del equipaje por parte de las compañías aéreas.

Octubre

- 1/10/14: Celebración del Día Mundial de las Personas Mayores.
- 7/10/2014: Condenados tres gestores de Afinsa.
- 8/10/2014. Se amplían las competencias del Banco de España.
- 9/10/2014: el Gobierno de Aragón convoca, para el ejercicio 2014, ayudas de fomento de la rehabilitación edificatoria para edificios construidos antes de 1981.
- 14/10/2014: Adaptación de las antenas de TDT por parte de las comunidades de vecinos.
- 16/10/2014: Resolución desestimatoria de la reclamación contra las notificaciones de los valores catastrales.
- 22/10/2014: La UCA solicita que disminuya el IBI y la plusvalía en Zaragoza.

Noviembre

- 6/11/2014: La CNMC sanciona a Telefónica Móviles con casi 26 millones por determinados compromisos de permanencia para el sector empresarial.
- 11/12/2014: El doble chek azul utilizado para estafar a usuarios.
- 12/11/2014. Abierto el plazo para la solicitud de ayudas para la adaptación de la TDT.
- 13/11/2014: Tener el ordenador siempre al día.
- 26/11/2014: La UCA y Ecoembes presentan el juego infantil "La magia de reciclar".

Diciembre

- 1/2/2014: Campaña compra electrónica segura: Consejos útiles.
- 2/12/2014: Campaña de Navidad: La seguridad operando por internet.
- 11/12/2014: La administración concursal de Forum Filatélico efectúa un pago a cuenta del 10,50% a los acreedores.
- 12/12/2014: Recomendaciones para un consumo responsable en Navidad.

- 12/12/2014: Consejos para la compra de juguetes en Navidad.
- 12/12/2014: Entra en vigor la normativa sobre la información alimentaria facilitada al consumidor en el etiquetado de alimentos.
- 16/12/2014: Campaña de navidad: Métodos de pago por internet.
- 16/12/2014: Campaña de navidad: Devoluciones en las compras por internet.
- 17/12/2014: Campaña de navidad: Cinco claves de autoprotección para comprar en internet.
- 17/12/2014: La UCA presenta la Guía “Huertos Km 0. Beneficios de consumir sus productos”.
- 17/12/2014: Recomendaciones navideñas.
- 18/12/2014: Cómo detectar el “phishing” y evitar las estafas por internet.

COMUNICADOS REMITIDOS POR UCA A LOS SOCIOS

Enero

- 15/1/2014: Nota informativa de UCA sobre fraude SMS WhatsApp.
- 22/1/2014: Campaña de las asociaciones de consumidores contra la reforma eléctrica.
- 31/1/2014: Invitación a asistir a la manifestación del 1 de febrero “Luz a precio justo” y a difundirlo a través de las redes sociales.

Febrero

- 12/2/2014: Cierre de la empresa Adecua S.L (Cocinas Schmidt). Recomendaciones de UCA.
- 14/2/2014: La UCA elabora una guía para informar sobre los derechos de los turistas en Zaragoza.
- 17/2/2014: Estudio Bitbrain Technologies sobre los hábitos de consumo de productos para bebés.
- 28/2/2014: Informe de UCA sobre la medicina estética.

Marzo

- 6/3/2014: Convocatoria asamblea anual de UCA.

Abril

- 15/4/2014: Sondeo de UCA sobre el conocimiento de los consumidores en el sector eléctrico.

Mayo

- 2/6/2014: Nota informativa sobre el servicio de reclamaciones del Banco de España.
- 3/6/2014: Los consumidores tienen derecho a reclamar a ONO por el corte de suministro producido el domingo 1 de junio.
- 4/6/2014: Consejos para alquilar apartamentos vacacionales.

Junio

- 2/6/2014: El Banco de España “subcontrata” el servicio de reclamaciones de los usuarios por cláusulas suelo a Deloitte Abogados, S.L.
- 3/6/2014: Los consumidores tienen derecho a reclamar a ONO por el corte de suministro producido el domingo 1 de junio.
- 24/6/2014: Consejos para alquilar apartamentos vacacionales.

Septiembre

- 10/9/2014: Campaña de revisión preventiva en secadoras SIEMENS.
- 12/9/2014: Movistar cobrará el servicio de contestador a partir del 1 de octubre.
- 16/9/2014: Prohibido cobrar recargo en compras con tarjeta a partir del 1 de septiembre.
- 22/9/2014: Sentencia del TJUE sobre cobro por facturación del equipaje por parte de las compañías aéreas.

Octubre

- 1/10/14: Celebración del Día Mundial de las Personas Mayores.
- 14/10/14: Adaptación de las antenas colectivas de TDT por parte de las comunidades de vecinos.
- 16/10/2014: Resolución desestimatoria de la reclamación contra las notificaciones de los valores catastrales.

Noviembre

- 11/11/2014: Doble check azul utilizado para estafas a usuarios.
- 13/11/2014: Abierto el plazo para solicitud de ayudas de adaptación de la TDT.
- 26/11/2014: Presentación del juego interactivo “La magia de reciclar”.

Diciembre

- 17/12/2014: La UCA presenta la Guía “Huertos Km 0. Beneficios de consumir sus productos”.

5.- Observatorio de productos y servicios. Estudios realizados

- Enero: Estudio de la normativa sobre créditos al consumo y campaña informativa.
- Febrero: Colaboración en el estudio de Bit Brain Technologies sobre los hábitos de consumo de productos para bebés.
- Marzo: Estudio sobre el gasto que supone la celebración de una comunión en Aragón.
- Abril: Sondeo sobre el grado de conocimiento del consumidor en el sector eléctrico.
- Mayo: Estudio sobre el desabastecimiento de más de un centenar de fármacos en las farmacias de Zaragoza.
- Durante todo el año: Estudio de la normativa en materia de consumo y difusión de novedades entre la población.
- Durante todo el año: Estudio de la normativa en materia energética y difusión de novedades entre la población.

6.- Información y asesoramiento a los afectados de Forum y Afinsa

Se han atendido, durante el año 2014, 103 consultas sobre Forum y Afinsa. Se facilita a los afectados las últimas informaciones concursales y penales y se intenta resolver las dudas que tienen.

7. - Publicaciones realizadas por la UCA

- “La venta de medicamentos a través de webs de farmacia”.
- “Huertos ZGZ Km 0. Beneficios de consumir sus productos”.
- Información para el programa “Estudio de consumo energético en los hogares de Zaragoza”, con la publicación de los siguientes trípticos:
 - “Cómo reducir el consumo energético en el hogar”.
 - “¿Qué potencia de luz necesito para mi hogar?”.
 - “Los tipos de tarifas de la luz”.
 - “El bono social de la luz para consumidores vulnerables”.
 - “Vías de reclamación”.

8.- Colaboraciones con Fundaciones, Asociaciones, empresas

- Asociación de Cerveceros de España.
- Bit Brain. Convenio permanente.
- Fundación Circe. Apoyo proyecto europeo 2014. Support to the Fiesta Project proposal.
- Fundación Circe. Estudio sobre la dimensión de la pobreza energética en Aragón.
- Fundación Ecoembes. Juego de animación en inglés y castellano. Acto de presentación con mago real y 150 niños de tres colegios públicos de Zaragoza.
- Tiabel Servicios de Inserción S.L. La veloz. Proyecto Arropa2. Recuperar ropa usada en Aragón. Objetivos: Protección del medio ambiente y crear empleo.
- Campaña de navidad sobre el comercio electrónico seguro. Caixa bank

9. - Otros

- 7/4/2014: Reunión con la Directora General de Industria y Energía para tratar sobre el procedimiento básico para la **Certificación de la eficiencia energética de los edificios**, aprobado recientemente a través de reglamento.
- 11/4/2014: Asistencia a **Puerto Venecia** para conocer con una presentación todas las acciones de atención al cliente que se realizan en el shopping resort para que la experiencia de visita sea excelente.
- Mayo: Colaboración en la campaña educativa **12ª Edición del Certámen Creativo “Un dedo de espuma, dos dedos de frente”**, promovido por la Asociación de Cerveceros de

España, que tiene como finalidad concienciar a los jóvenes mayores de edad sobre el consumo responsable y moderado de cerveza.

- 23/10/14: **Apoyo al manifiesto elaborado por la Plataforma de Defensa de la Ganadería Extensiva** para que el nuevo Programa de Desarrollo Rural de Aragón implemente apoyos a este tipo de ganadería, siendo el **ternasco de Aragón** la punta de lanza de la ganadería extensiva en nuestra comunidad autónoma.
- De enero a Septiembre. Colaboración con la Asociación **RAPA**

II. AREA DE FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

Participación / Asistencia a Jornadas, Talleres y Cursos organizados por las Administraciones Públicas u otras instituciones.

- 21/1/2014: Aulas de Consumo. **“CLÁUSULAS ABUSIVAS Y PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS”** organizadas por la Dirección General de Consumo.
- 17/3/2014: Charla en la Fundación Bernardo Aladrén sobre **“La Soberanía de los Consumidores”**. Ponente José Ángel Oliván.
- 25/3/2014: Asistencia al **VII Foro de Innovación en Biomedicina “Cesto de Productos Alimentarios Cardio-saludables de Aragón”**, organizado por la Asociación Bio-Med de Aragón.
- 3-4/4/2014: Asistencia al **Congreso sobre “VIVIENDA Y CRISIS ECONÓMICA: Análisis de las medidas propuestas para resolver los problemas de vivienda provocados por la crisis económica”** organizado por la Facultad de Derecho de la Universidad de Zaragoza.
- 17/4/2014: Taller de participación. **Debate del anteproyecto de la Ley de Transparencia Pública y Participación Ciudadana de Aragón-Estrategia de Ordenación Territorial de Aragón**. Organizado por el Departamento de Presidencia y Justicia del Gobierno de Aragón y Aragón participa.
- 24/4/2014: Taller de participación. **Debate del anteproyecto de la Ley de Trnsparencia Pública y Participación Ciudadana de Aragón-Estrategia de Ordenación Territorial de Aragón**. Organizado por el Departamento de Presidencia y Justicia del Gobierno de Aragón y Aragón participa.
- 24/4/2014: Asistencia a la conferencia **“Captación de recursos. Crowdfunding”** organizada por Disminuidos Físicos de Aragón y la Escuela de Estudios Sociales de la Universidad de Zaragoza.
- 5/5/2014: Taller de participación. **Debate del anteproyecto de la Ley de Transparencia Pública y Participación Ciudadana de Aragón-Estrategia de Ordenación Territorial de Aragón**. Organizado por el Departamento de Presidencia y Justicia del Gobierno de Aragón y Aragón participa.
- 2/5/2015: Reunión Director General de Consumo.
- 2/5/2015: Reunión Presidente de la Confederación Hidrográfica del Ebro.
- 5/5/2014: Reunión Director General de Comercio. Ley de Comercio Aragón.
- 8/5/2014: Jornada informática en el CITAA.

- 14/5/2014: Taller de participación. Sesión informativa del proceso participativo del Anteproyecto de la **Ley de Comercio de Aragón**. Organizada por el Departamento de Presidencia y Justicia del Gobierno de Aragón.
- 20/5/2014: Asistencia a **“Jornada de Crowdfunding para emprendedores sociales”**. Organizado por el Instituto Aragonés de Fomento.
- 20/5/2014: Aulas de Consumo. **“LA NUEVA REGULACIÓN DEL SECTOR ELÉCTRICO”** organizadas por la Dirección General de Consumo.
- 26/5/2014: Taller de participación. Sesión informativa del proceso participativo del Anteproyecto de la **Ley de Comercio de Aragón**. Organizada por el Departamento de Presidencia y Justicia del Gobierno de Aragón.
- 20/6/2014: Taller de participación. Sesión de retorno del taller de participación sobre la **Ley de Comercio de Aragón**. Organizada por el Departamento de Presidencia y Justicia del Gobierno de Aragón.
- 22/7/2014: Presentación del Plan Estratégico del Ayuntamiento de Zaragoza (subvenciones).
- 16/9/2014: Conferencia **“Cómo realizar una autoevaluación en la empresa”** organizada por la Escuela de Negocios CAI.
- 6/10/2014: Conferencia **“El responsable jerárquico como gestor de personas”** organizada por la Escuela de Negocios CAI.
- 18/12/2014: Asistencia a jornada formativa **“Alimentación y salud”**, organizada por el Comité Aragonés de Agricultura Ecológica.

Formación de alumnos en la Unión de Consumidores de Aragón

- Prácticas de alumnos de la Facultad de Derecho.
- Prácticas de alumnos del Curso de Monitor de Tiempo Libre.

Charlas sobre Consumo Responsable impartidas por la Unión de Consumidores de Aragón para AMPAS de Aragón:

- 02/12/2014 : en Torrente de Cinca sobre Consumo Responsable para el AMPA del CP Ramón y Cajal.
- 04/12/2014: En Canfranc para el AMPA del CP Arañones.
- 10/12/2014: En La Puebla de Alfinden para el AMPA del CP Reino de Aragón.
- 15/12/2014: En Teruel para el AMPA del IES Francés de Aranda.

III. AREA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y CONTROL DE MERCADO

(Alegaciones a la normativa, denuncias ante las administraciones públicas y otros...)

1.- Sector Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales

- Elaboración de dictamen jurídico general de la depuración de aguas en Aragón.
- Elaboración de dictamen jurídico para la zona de Utebo por el cobro del canon por depuración de aguas.
- Alegaciones al proyecto de construcción de la depuradora de la zona de Utebo.
- Estudio y redacción de Reclamación patrimonial al Instituto Aragonés del Agua IAA por cobro indebido de recibos por el canon de depuración de aguas.
- Presentación de toda la actividad en Asamblea ciudadana en Utebo.
- Redacción de documento de contestación al IAA para los vecinos de Utebo que habían reclamado.
- Indicaciones en web de UCA sobre cómo deben actuar los vecinos de Utebo en el proceso de reclamación ante el IAA.
- Presentación en la fiscalía de Zaragoza de la memoria del estudio realizado de depuración de aguas en Aragón por considerar que existen incumplimientos de la legislación vigente.
- Presentación ante el Justicia de Aragón de la memoria del estudio realizado de depuración de aguas en Aragón.
- Firma de acuerdo entre RAPA y Ayuntamiento de Zaragoza para gestión pública del agua.
- Durante todo el año participación en la RAPA (Red de Agua Pública de Aragón) con reuniones periódicas semanales.

2.- Campaña de todas las Asociaciones de Consumidores de Aragón contra la reforma eléctrica.

- 28/1/2014: UCA pide a la CHE que destine a las familias sin recursos para pagar la factura de electricidad, la reserva de energía que está requiriendo a las compañías eléctricas. Remisión de carta al Director de la CHE, a la Presidenta del Gobierno Aragonés, al Ministro de Industria y a los Grupos Parlamentarios de las Cortes de Aragón.
- 30/1/2014: Salida a la Plaza de España de Zaragoza con mesas informativas sobre las reivindicaciones de los consumidores en el sector de la electricidad.
- Convocatoria de manifestación de todas las Asociaciones de Consumidores de Aragón para el sábado 1 de febrero.
- 31/1/2014: Carta a los directores de los medios de comunicación aragoneses exponiendo la petición de un sistema eléctrico más justo y sostenible.

3.- Seguimiento de la normativa sectorial y de consumo. Se han realizado las siguientes alegaciones ante la administración:

- 12/2/2014: Alegaciones al proyecto de Decreto por el que se aprueba el Reglamento regulador de los Servicios de Atención a Consumidores y Usuarios y por el que se crea el Distintivo de Calidad de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- 14/2/2014: Alegaciones al estudio de viabilidad relativo a la construcción y explotación de la Estación Depuradora de aguas residuales de la zona de Utebo y Zaragoza (Casetas, Garrapinillos y Villarrapa).
- 17/2/2014: Alegación a la Carta Aragonesa de Derechos de los Consumidores y Usuarios.
- 2014 Participación: Estrategia de ordenación Territorial de Aragón. DG Participación.

4.- Denuncias más destacadas presentadas ante las Administraciones Públicas:

Enero: Tramitación de reclamaciones de los afectados por los incidentes en el cotillón de Nochevieja celebrado en el Pabellón Príncipe Felipe de Zaragoza, ante la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón y mediación con la empresa para resarcimiento de los consumidores. Imponen sanción de 30.000 €. Afectados no cobran nada.

Febrero: Información a la población mediante comunicado de prensa del cierre de una concesionaria de Cocinas Schmidt ADECUA, tramitación de reclamaciones de los afectados mediando con la empresa y anulación de créditos rápidos con las entidades financieras.

IV. AREA DE PARTICIPACIÓN

Se mantiene la representación en todos los consejos, comisiones, comités y demás instancias donde la UCA tiene representación, además de seguir ofreciendo candidaturas para todos aquellos nuevos sectores donde tenga representación el consumidor.

ÓRGANOS CONSULTIVOS de participación

- **Comité Ético de Investigación Clínica de Aragón.** Marina Heredia Ríos.
- **Agenda 21.** La UCA forma parte de la Agenda 21 Local, un compromiso de los pueblos con el desarrollo sostenible en el que está incluido el Ayuntamiento de Zaragoza.
- **Consejo de la Ciudad de Zaragoza.** M^a Fernanda Blanco Vicente.
- **Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios.** Marina Heredia Ríos, M^a Fernanda Blanco Vicente. Suplentes: José Ángel Oliván y Nieves Pérez
- **Consejo Aragonés de Servicios Sociales.** Suplente: Nieves Pérez Sinusía.
- **Consejo Aragonés de Consumo.** José Ángel Oliván García. Suplente: Marina Heredia Ríos.
- **Consejo Regional de Transportes de Aragón.** José Ángel Oliván García.
- **Observatorio de la Contratación del Ayuntamiento de Zaragoza.** Gloria Labarta Bertol.

La Unión de Consumidores de Aragón viene manifestando desde hace años su compromiso con el cuidado del medioambiente y el consumo responsable, por ello, está adherida a la **Estrategia Aragonesa de Educación Ambiental (EAREA)**.

También la UCA consiguió en el año 2011 su inscripción en el nivel 2 del registro voluntario de entidades adheridas a la **Estrategia Aragonesa de Cambio Climático y Energías Limpias (EACCEL)**, en el que, además de manifestar su apoyo a la lucha contra el cambio climático, se compromete a la ejecución de un plan de acción relativo al uso de papel ecológico y reciclado, al reciclaje de cartuchos de tóner, al uso racional de la calefacción y aire acondicionado, digitalización de archivos, et.

Participación en Plataformas con colectivos sociales de Aragón

- Cumbre Social Aragonesa.
- Red de Agua Pública de Aragón (RAPA).

Aragón Participa

Colaboración de UCA en los siguientes procesos de participación ciudadana promovidos por la Dirección General de Participación Ciudadana del Gobierno de Aragón:

- Elaboración de la Ley de transparencia pública y de participación ciudadana.
Talleres
- Elaboración de la Ley estrategia de ordenación territorial en Aragón.
- Elaboración de la Ley de comercio en Aragón.
- Elaboración de la Ley de familia en Aragón

V. AREA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS ESPECIALMENTE PROTEGIBLES

Se continúa con el proyecto “estudio para prevenir riesgo de sobreendeudamiento familiar en Zaragoza”, iniciado en 2013, informando y asesorando a varias familias para prevenir riesgos de sobreendeudamiento.