

## **Buenas tardes y gracias por acudir a esta convocatoria**

**Mañana día 15 de marzo** celebraremos el día de los Derechos de los Consumidores.

Día instaurado por la ONU en 1983 y que como todos saben, conmemora el famoso discurso de Kennedy, en el que se habló por primera vez de los ciudadanos/ consumidores, como pieza fundamental del engranaje de los mercados y de la sociedad de consumo en la que todavía vivimos.

Parecería que a estas alturas del siglo XXI, con los avances de la sociedad del bienestar y del Estado garantista, estos derechos deberían estar más que consolidados, y las Asociaciones de Consumidores, deberíamos de formar parte fundamental de ese engranaje social, de forma que no hubiera ley que pasara a ninguna cámara legislativa sin haber, al menos, recogido antes las aportaciones que humildemente pudiéramos hacerle. Y parecería, también, que cualquier grupo político que se preciara de democrático y participativo, no dudaría en consultar con nosotras antes de publicar cualquier proyecto de Ley que pudiera afectar de alguna manera a los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

Pues bien, todo esto, por el momento, y como todos ustedes saben dista mucho de tener parecido alguno con la realidad. Ayer mismo, el Consejo de Gobierno del Gobierno de Aragón, publicaba un Decreto Ley, con el que se pretende regular el transporte de viajeros a través de vehículos sin conductor (VTC) para cuya elaboración, ni si quiera se ha escuchado, y se lo hemos pedido en diversas ocasiones, la opinión de las Asociaciones de los Consumidores y Usuarios, que, al fin y al cabo, vamos a ser quienes utilicemos y, lo que es más importante, paguemos estos servicios.

**Pero, en fin, dicho esto, nosotros venimos aquí a hablar de nuestro libro.**

Y nuestro libro es nuestra **Memoria de Actividades de 2018** y las actuaciones que hemos realizado durante el pasado año.

Y respecto a esto, me van a permitir, marcar aquí una pequeña diferencia y hacer algún comentario, respecto a las cifras y datos que facilitaba la Dirección General de Consumo el martes pasado.

Hablo de **diferencia** porque desde la Dirección Provincial se habla de atenciones y a nosotros nos gustaría saber no solo cuántas atenciones se han realizado sino también cuántos casos se han resuelto satisfactoriamente para el consumidor, cuántas empresas han sido sancionadas, y quienes son los mayores infractores de nuestra comunidad, para de alguna manera, poder prevenir a los ciudadanos/consumidores ante las malas prácticas de los menos escrupulosos. Esto favorecería a los propios comerciantes pues ayudaría a establecer una competencia limpia.

**Y comentario.** Este año, desde la Dirección Provincial, se nos impuso un nuevo sistema informático, de recogida de datos, denominado SICWEB, mediante este sistema, cada día, registramos las atenciones que realizamos, el sector al que pertenecen, la población que se atiende, por qué medio y qué resultado obtenemos.

Esto, que para nosotros supone una gran inversión de tiempo y esfuerzo personal, entendemos que es imprescindible para que la DGA extraiga y explote la información que les traslada a ustedes y que utiliza para diversos

finés. Sin embargo, para nosotros no supone ventaja alguna, más bien al contrario, ya que la información no es bidireccional.

### **Y me explico.**

Cuando nosotros realizamos una denuncia, queja o reclamación ante los Servicios Provinciales de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, en la mayoría de los casos la administración opta por abrir un expediente administrativo de oficio, en el que no considera interesado al reclamante. Dando por finalizado nuestro trámite inicial. De forma que al no tener la condición de interesados en ese nuevo proceso no tenemos acceso a él y por tanto, nunca llegamos a saber cuál es el estado, ni cuando se produce la finalización de ese expediente, ni si se ha llegado a imponer algún tipo de sanción a la empresa, ni siquiera si se ha considerado infractora a la empresa. Ante esta situación hemos presentado sendas quejas ante el Justicia y estamos a la espera de que la Administración le conteste (llevamos ya casi un año esperando). Creemos que la Administración está vulnerando varios derechos de los ciudadanos consumidores recogidos tanto en la Ley de Procedimiento Administrativo Común como en la Ley de Protección y Defensa de los consumidores y Usuarios.

### **Y volviendo a nuestro libro:**

En cuanto a las reclamaciones que finalmente se han tenido que resolver en **procesos judiciales**, por nuestra parte podemos decir que, con la colaboración de los despachos de abogados que habitualmente trabajan con nosotros, (Sonia Nicanor, Santiago Palazón y Juan José Redondo) hemos ayudado a recuperar durante el año pasado a nuestros socios:

En Reclamaciones por Gastos Hipotecarios las cantidades ya recuperadas ascienden a más de 10.000 euros, estando pendientes de la mayoría de los casos presentados debido al gran atasco que actualmente padece el Juzgado de Primera Instancia 12 bis que en este caso es el competente

En Reclamaciones por casos de Plusvalías ya recuperadas o con sentencia firme más de 42.000 euros, quedando muchos casos pendientes de señalamiento de vista o inmersos en el correspondiente procedimiento administrativo

En Reclamaciones por Cláusulas Suelo, más de 560.000 euros, habiéndose resuelto más de la mitad, mediante acuerdos transaccionales justo antes de llegar a juicio, y quedando pendientes de resolución un gran número de casos.

En cuanto a la **Legislatura** que ahora termina, nos gustaría comentar, que si bien, políticamente ha sido, desde luego convulsa, a nivel legislativo y más concretamente en lo relativo a la protección de los derechos de las personas Consumidoras y Usuarias, ha sido más bien insulsa, salvo un par de honrosas salvedades.

A nivel **Nacional**, lo más destacado, sería la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, que supuso la transposición del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo, el año pasado, y que, en el proceso de adaptación de las distintas legislaciones está produciendo situaciones de desencaje como

en el caso en el que Defensor del Pueblo ha presentado una demanda de recurso de inconstitucionalidad contra el artículo 58 bis 1 de la LOREG (Ley Orgánica de Régimen Electoral) en cuanto a lo referido al tratamiento de los datos por parte de los partidos políticos.

O también, el Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores que en su artículo 12 modifica la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico prohibiendo a las comercializadoras realizar publicidad no solicitada sobre sus productos, ni prácticas de contratación, en las visitas domiciliarias.

A nivel **Autonómico**, se publicó al principio de la legislatura el Decreto, el 150/2016, de 11 de octubre relativo a los Servicios de Atención a los Consumidores, las Hojas de Reclamaciones y El distintivo de Calidad de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón

Y mediante la Ley 2/2016, de 28 de enero, de Medidas Fiscales y Administrativas de la Comunidad Autónoma de Aragón, se introdujo en su artículo 39 una modificación de la Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón.

«El Departamento competente en materia de seguridad industrial mantendrá el régimen de comunicación de puesta en servicio de las instalaciones petrolíferas para el suministro de carburantes y/o combustibles líquidos a vehículos, calificadas como atendidas, desatendidas o en autoservicio, en aras a asegurar el suministro y la movilidad en todo el territorio. El Gobierno de Aragón establecerá reglamentariamente las medidas necesarias para garantizar el ejercicio de los derechos de los consumidores y usuarios, así como la información y atención a las personas con capacidades diferentes.»

A partir de aquí, durante la segunda mitad de la legislatura, no hemos tenido más novedades, ni se nos ha convocado para consultarnos acerca de ningún proyecto legislativo que pudiera afectarnos, salvo cuando en contadas ocasiones, se nos hacen llegar textos legales que no son específicos de consumo, con plazos imposibles, para presentar aportaciones o alegaciones.

A nivel **Local**, hemos tenido una legislatura absolutamente en blanco.

Hemos visto como, año tras año, aparecían en los presupuestos municipales partidas destinadas a la creación de nuevos Puntos de Información al Consumidor (PIC´s). Con estas partidas se pretendía acabar con el agravio comparativo que supone para los vecinos y vecinas de esta ciudad el hecho de que unos barrios privilegiados cuenten con este servicio y, otros no. Aquellos que no cuentan con un PIC en su barrio, deben ir en busca de la siempre inquieta OMIC Municipal, que tiende a cambiar de lugar al albur del político de turno. Pues bien, tal cual hemos visto aparecer estas partidas, las hemos visto desaparecer, sin ser ejecutadas. No sabemos por qué.

**Y terminando ya**, solo decir que echamos en falta un propósito claro de cumplimiento de la ley, una verdadera apuesta por el apoyo al fortalecimiento de las Asociaciones de Consumidores, con Leyes de presupuestos estables y crecientes, ligados al incremento del IPC o del PIB, que nos permita mantener nuestras estructuras y nuestra independencia, porque tenemos que recordar que nuestra independencia es imprescindible para el correcto desarrollo de nuestras actividades y esta solo se consigue con el apoyo de las administraciones, según establece la Ley y con un fuerte asociacionismo.

Afortunadamente, nuestros socios son muchos y fieles, pero nuestros retos son cada vez mayores y más globales. Internet y el comercio electrónico, los grandes lobbies empresariales y la globalización, nos obligan a crecer para estar a la altura y poder plantar cara de igual a igual a todos ellos o, al menos, a intentarlo.

Es por esto que nos hemos planteado lanzar esta **campaña** que presentamos hoy y que hemos llamado:

### **“SOMOS CONSUMIDORES: UNÁMONOS”**

Partimos del famoso discurso de J.F. Kennedy, pero le hemos puesto el toque aragonés de nuestro inolvidable maestro: José Antonio Labordeta y su famosa canción “SOMOS”.

No perdemos nuestra identidad, seguimos siendo consumidores aragoneses unidos. Solo queremos recordarle a la sociedad aragonesa que seguimos aquí, y para presentarnos a los más jóvenes, puesto que nosotros ya vamos teniendo nuestros añitos, (ya hemos cumplido los treinta y dos), hemos actualizado nuestra página WEB y nuestro logo.

Y hemos acertado un poco nuestro nombre. A partir de ahora la Unión de Consumidores de Aragón será para todos:

### **UCARAGÓN**

Para actualizar nuestra web hemos contado con la ayuda de una empresa aragonesa Indexdesarrollo, que nos ha hecho una propuesta fresca y atractiva con la que esperamos llegar al público de todas las edades de una forma sencilla pero eficaz.

Y en cuanto a la transformación del antiguo logo de UCA y el diseño de la campaña de fomento del asociacionismo, han corrido a cargo del joven artista aragonés **Rubén Blanco Alderete** que ha dirigido varias campañas publicitarias y colaboró con Gaizka Urresti en el cortometraje “Abstenerse Agencias” premiado con un Goya.

Nuestra intención es llevar esta campaña por diversos Centros Cívicos de la Ciudad, así como a otros espacios expositivos en Huesca, Teruel, y a varias localidades de la Comunidad, para dar a conocer nuestra nueva imagen a lo largo y ancho de la geografía aragonesa.

Vamos a aprovechar para dar algunas charlas de diversos temas de interés para las localidades donde acudamos, o de temas que siguen de actualidad como las Cláusulas suelo, la Factura Eléctrica o el Bono Social, por poner algún ejemplo. Estamos también abiertos a acudir allí donde se nos llame, y a hablar de los temas que se nos planteen.

Seguimos siendo la Unión de Consumidores de Aragón

Seguimos luchando por los derechos de los y las Aragonesas y

Seguiremos trabajando para todos los rincones de nuestra tierra.

Muchas gracias por venir.