



UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGÓN

**MEMORIA
DE
ACTIVIDAD**

AÑO 2015

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
 - 2.2.- OCIC Comarca de las Cinco villas.
 - Consultas y reclamaciones
 - Formación
 - Gestión de sitios web y comunicación.
 - 2.3.- OCIC Comarca Campo de Belchite.
 - Consultas y reclamaciones
 - Formación
 - Gestión de sitios web y comunicación
 - 2.4.- OMIC de Binéfar.
 - 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. Participación en el Día Mundial del Consumidor.
 7. Observatorio de productos y servicios. Realización de estudios.
 8. Información y asesoramiento a los afectados de Forum y Afinsa.
 9. Publicaciones realizadas por la UCA.
 10. Colaboraciones con Fundaciones, Asociaciones, empresas...
 11. 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.

- VI. MEMORIA EVALUATIVA DEL PROGRAMA.

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 semestres de 2015 (entregados a la Dirección General de Consumo) se puede consultar a continuación.

PRIMER SEMESTRE

<u>SOPORTE</u>	
Carta	18
Contestador automático	0
Correo electrónico/web	1293
Fax	31
Personalmente	2299
Teléfono	3407
TOTAL	7048

<u>TIPO</u>	Nº
Consulta	4316
Denuncia	113
Queja	376
Reclamación	2243
TOTAL	7048

<u>MOTIVO</u>	
Conflictos entre particulares	483
Etiquetado	9
Fraude calidad	3
Garantías	693
Incumplimiento de contrato	3388
Información general	1001
Irregularidades facturas	326
Irregularidades prestación servicios	981
Normalización y condiciones venta	133
Peso/volumen	0
Precios	31
TOTAL	7048

<u>DATOS PERSONALES</u>	
Localidad ZARAGOZA	
Provincia	
Sexo: H	3487
M	3561
Edad: < 27	177
de 27-39	609
de 40-52	3394
de 53-65	2097
>65	771
TOTAL:	7048

SECTOR	
Alimentación	7
Automoción	75
Bancos	933
COMERCIO ELECTRÓNICO	43
Electrodomésticos	49
ENERGÍA ELÉCTRICA	917
Enseñanza	53
GAS	609
Joyerías	2
Juguetes	55
Muebles	49
OCIO/ESPECTÁCULOS/ACTIVIDADES DEPORTIVAS	3
Prestación de servicios a domicilio	463
Sanidad	103
SEGUROS	815
Telecomunicaciones	947
Textil/calzado	29
Tintorerías	5
Transportes	144
TURISMO (Agencias, hostelería, viajes turísticos, etc.)	32
Vivienda	1143
OTROS	572
TOTAL	7048

DESTINO	Nº
Asociación de consumidores	0
Dirección General de Consumo	0
Información/resolución	4273
Mediación	1345
OCIC/OMIC	37
Otros departamentos DGA	285
Servicio Provincial	231
Vía arbitraje de Consumo	433
OTROS	444
TOTAL	7048

SEGUNDO SEMESTRE

SOPORTE	
Carta	10
Contestador automático	0
Correo electrónico/web	1512
Fax	14
Personalmente	2336
Teléfono	3645
TOTAL	7517

TIPO	Nº
Consulta	4612
Denuncia	100
Queja	413
Reclamación	2392
TOTAL	7517

MOTIVO	
Conflictos entre particulares	348
Etiquetado	7
Fraude calidad	6
Garantías	719
Incumplimiento de contrato	3156
Información general	1412
Irregularidades facturas	489
Irregularidades prestación servicios	1043
Normalización y condiciones venta	274
Peso/volumen	0
Precios	64
TOTAL	7517

DATOS PERSONALES	
Localidad ZARAGOZA	
Provincia	
Sexo: H	3513
M	4004
Edad: < 27	180
de 27-39	756
de 40-52	3624
de 53-65	2113
>65	844
TOTAL:	7517

<u>SECTOR</u>	
Alimentación	1
Automoción	320
Bancos	1147
COMERCIO ELECTRÓNICO	62
Electrodomésticos	39
ENERGÍA ELÉCTRICA	981
Enseñanza	33
GAS	429
Joyerías	0
Juguetes	42
Muebles	36
OCIO/ESPECTÁCULOS/ACTIVIDADES DEPORTIVAS	1
Prestación de servicios a domicilio	512
Sanidad	75
SEGUROS	1012
Telecomunicaciones	1001
Textil/calzado	16
Tintorerías	0
Transportes	163
TURISMO (Agencias, hostelería, viajes turísticos, etc.)	52
Vivienda	1083
OTROS	512
TOTAL	7517

<u>DESTINO</u>	<u>Nº</u>
Asociación de consumidores	0
Dirección General de Consumo	0
Información/resolución	4599
Mediación	1564
OCIC/OMIC	44
Otros departamentos DGA	269
Servicio Provincial	287
Vía arbitraje de Consumo	486
OTROS	268
TOTAL	7517

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 Autonómica de la D.G.A.

Fecha Vista	Empresa Reclamada	Objeto Reclamación	Resultado Reclamación
19/01/2015	ORANGE	Irr. Prest. Servicio	Pospuesto
19/01/2015	MOVISTAR	Irr. Prest. Servicio	No celebrado
09/02/2015	EDP Hidrocantábrico	Irr. Prest. Servicio	Estimatorio parcial
09/02/2015	NTC Internacional Thailand	Irr. Prest. Servicio	Desestimatorio
11/02/2015	ORANGE	Irr. Prest. Servicio	Estimatorio parcial
11/02/2015	TELEFONICA MOVILES	Irr. Prest. Servicio	Estimatorio
11/02/2015	ORANGE	Irr. Prest. Servicio	Estimatorio parcial
16/02/2015	TINTORERIA NOGARA	Irr. Prest. Servicio	Desestimatorio
16/02/2015	TINTE DE LOS ALEMANES	Irr. Prest. Servicio	Desestimatorio
11/03/2015	AGREDA AUTOMOVIL	Irr. Prest. Servicio	Desestimatorio
26/03/2015	TELEFONICA DE ESPAÑA	Irr. Prest. Servicio	Estimatorio parcial
26/03/2015	ORANGE	Irr. Prest. Servicio	Estimatorio
26/03/2015	ORANGE	Irr. Prest. Servicio	Estimatorio parcial
27/03/2015	VODAFONE	Irr. Prest. Servicio	Estimatorio parcial
27/03/2015	ORANGE	Irr. Prest. Servicio	Desestimatorio
27/03/2015	TELEFONICA MOVILES	Irr. Prest. Servicio	Estimatorio parcial
10/04/2015	TINTE DE LOS ALEMANES	Irr. Prest. Servicio	Estimatorio
10/04/2015	TINTE DE LOS ALEMANES	Irr. Prest. Servicio	Estimatorio
10/04/2015	TINTORERIA AVENIDA	Irr. Prest. Servicio	Desestimatorio
27/04/2015	IBERDROLA	Irr. Facturación	Estimatorio
27/04/2015	ENDESA	Irr. Facturación	Estimatorio
27/04/2015	TALLERES MERCAMOTOR	Garantía reparación	Desestimatorio
27/04/2015	IBERDROLA	Irr. Prest. Servicio	Pendiente
04/05/2015	TRICOLORE MOBILIARIO	Irr. Prest. Servicio	Conciliatorio
04/05/2015	TRICOLORE MOBILIARIO	Irr. Prest. Servicio	No celebrado
13/05/2015	TINTORERIA BOLIVIA	Irr. Prest. Servicio	Conciliatorio
13/05/2015	TINTORERIAS ROSEL	Irr. Prest. Servicio	Estimatorio parcial

29/05/2015	TRICOLORE MOBILIARIO	Irr. Prest. Servicio	Estimatorio
29/05/2015	TRICOLORE MOBILIARIO	Irr. Prest. Servicio	Estimatorio
29/05/2015	TRICOLORE MOBILIARIO	Irr. Prest. Servicio	Estimatorio
11/06/2015	MASTER DISTANCIA	Incump. Contrato	Estimación parcial
11/06/2015	MASTER DISTANCIA	Irr. Prest. Servicio	Estimación parcial
11/06/2015	MASTER DISTANCIA	Incump. Contrato	Estimación parcial
10/07/2015	JMS MOTOR	Irr. Prest. Servicio	Desestimatorio
10/07/2015	JAVIER SERRANO GARCIA	Irr. Prest. Servicio	Conciliatorio
10/07/2015	EUROMAT SYSTEM, S.L.	Garantías	Conciliatorio
08/09/2015	MASTER DISTANCIA	Irr. Prest. Servicio	Estimación parcial
08/10/2015	JEDA AUTOMOCIÓN	Irr. Prest. Servicio	Estimatorio
25/09/2015	DIDACTIA, S.L.	Incump. contrato	Estimación Parcial
25/09/2015	MASTER DISTANCIA, S.A.	Incump. contrato	Estimación Parcial
26/10/2015	TRICOLORE MOBILIARIO	Irr. Prest. Servicio	Estimatorio
26/10/2015	TRICOLORE MOBILIARIO	Irr. Prest. Servicio	Estimatorio
26/10/2015	MONTAJES CLICON, SL.	Irr. Prest. Servicio	Estimación parcial
18/12/2015	TINTE DE LOS ALEMANES	Irr. Prest. Servicio	Estimación parcial
18/12/2015	TINTE DE LOS ALEMANES	Irr. Prest. Servicio	Estimación parcial

45 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: José Ángel Oliván García
- En Huesca: Ángel Laguarda Gallón
- En Teruel: Daniel García Campos

Fecha Vista	Empresa Reclamada	Objeto Reclamación	Resultado Reclamación
15/04/2015	TALAIHAVE(MRW)	Irr. Prest. Servicio	Estimación parcial
15/04/2015	PAULAS EXPRESS, S.L.	Irr. Prest. Servicio	No presentada empresa
15/04/2015	PACKLINK ES-OMI EUROPA.	Irr. Prest. Servicio	No presentado reclamante
15/04/2015	RENFE ALTA VELOCIDAD	Irr. Prest. Servicio	No presentado reclamante
20/04/2015	ALSA GRUPO S.L.U.	Irr. Prest. Servicio	Estimación parcial

MEMORIA DE ACTIVIDAD | 2015

20/04/2015	ALSA GRUPO S.L.U.	Irr. Prest. Servicio	Desestimación
20/04/2015	ALSA GRUPO S.L.U.	Irr. Prest. Servicio	Archivado
20/04/2015	ALSA GRUPO S.L.U.	Irr. Prest. Servicio	Acuerdo previo
27/04/2015	ARAMÓN	Irr. Prest. Servicio	Acuerdo previo
27/04/2015	ARAMÓN	Irr. Prest. Servicio	Acuerdo previo
27/04/2015	ALOSA	Irr. Prest. Servicio	Desestimación
27/04/2015	ALOSA	Irr. Prest. Servicio	Archivado
27/04/2015	ALOSA	Irr. Prest. Servicio	Desestimación
25/05/2015	ALSA GRUPO, S.L.	Irr. Prest. Servicio	Desestimación
25/05/2015	ALSA GRUPO, S.L.	Irr. Prest. Servicio	Estimación parcial
25/05/2015	ALSA GRUPO, S.L.	Irr. Prest. Servicio	Estimación parcial
25/05/2015	LINECAR, S.A.	Irr. Prest. Servicio	No presentado reclamante
15/06/2015	RENFE IÑIGO, S.A.	Irr. Prest. Servicio	Estimación parcial
15/06/2015	ARATESA	Irr. Prest. Servicio	Falta información
15/06/2015	ARATESA	Irr. Prest. Servicio	Estimación
15/06/2015	THERPASA	Irr. Prest. Servicio	Acuerdo previo
22/06/2015	RENFE ALTA VELOCIDAD	Irr. Prest. Servicio	Estimación
22/06/2015	RENFE ALTA VELOCIDAD	Irr. Prest. Servicio	Desestimación
22/06/2015	RENFE ALTA VELOCIDAD	Irr. Prest. Servicio	Estimación parcial
22/06/2015	RENFE ALTA VELOCIDAD	Irr. Prest. Servicio	Acuerdo previo
22/06/2015	RENFE ALTA VELOCIDAD	Irr. Prest. Servicio	Desestimación
07/09/2015	RENFE ALTA VELOCIDAD	Irr. Prest. Servicio	Estimación
07/09/2015	RENFE ALTA VELOCIDAD	Irr. Prest. Servicio	Desestimación
07/09/2015	SEUR GEOPOST, S.L.	Irr. Prest. Servicio	No presentado reclamante
28/09/2015	ALSA GRUPOS, S.L.	Incump. contrato	Estimación Parcial
28/09/2015	RUTAS DEL CANTÁBRICO, S.L.	Incump. contrato	Desestimación
28/09/2015	ESTACIÓN CENTRAL AUTOBUSES	Incump. contrato	Desestimación
28/09/2015	TRANSPORTES CALLIZO, S.A.	Incump. contrato	No comunicado
14/10/2015	ARATESA	Incump. contrato	Acuerdo
14/10/2015	ARATESA	Incump. contrato	No presentado reclamante
14/10/2015	ARATESA	Incump. contrato	No presentado reclamante
14/10/2015	ARATESA	Incump. contrato	Desestimación
16/11/15	RENFE MEDIA DISTANCIA	Incump. contrato	Acuerdo
16/11/15	RENFE ALTA VELOCIDAD	Incump. contrato	Desestimación
16/11/15	AUTOBUSES JIMENEZ	Incump. contrato	Estimación
16/11/15	ALOSA	Incump. contrato	Desestimación
16/11/15	LINECAR	Incump. contrato	No se presenta reclamante
02/12/15	ALOSA	incump. contrato	No se presenta reclamante

02/12/15	AUTOMOVILES ZARAGOZA, S.A.	Incump. contrato	Estimación Parcial
02/12/15	SEUR GEOPOST, S.L.	Incump. Contrato	Estimación Parcial
16/12/15	SEUR GEOPOST, S.L.	Incump. Contrato	Estimación Parcial
02/12/15	TALAIGAVE, S.L.	Incump. Contrato	Estimación
23/12/15	OMI EUROPA (PACKLINK)	Incump. Contrato	Estimación
23/12/15	MRW COURIER GROUP, S.L.	Incump. Contrato	Estimación

49 actuaciones como árbitros en la Junta Arbitral de Transporte de Aragón.

Junta Arbitral del Ayuntamiento de Zaragoza

05/02/2015			Estimación parcial
05/02/2015			Estimación parcial
16/06/2015	CORREOS	Irr. Prest. Servicio	Desestimación
16/06/2015	MOVISTAR FIJO	Irr. Prest. Servicio	Estimación Parcial
16/06/2015	VODAFONE	Irr. Prest. Servicio	Estimatorio

5 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/ UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGÓN – UCA (PIC VIVIENDA)	FECHA 1/1/2015 a 31/12/2015
---	---------------------------------------

<u>SOPORTE</u>	
Carta	0
Contestador automático	0
Correo electrónico/web	133
Fax	0
Personalmente	918
Teléfono	281
TOTAL	1332

TIPO	Nº
Consulta	1332
Denuncia	0
Queja	0
Reclamación	0
TOTAL	1332

<u>MOTIVO</u>	
Conflictos entre particulares	63
Etiquetado	0
Fraude calidad	0
Garantías	52
Incumplimiento de contrato	366
Información general	679
Irregularidades facturas	0
Irregularidades prestación servicios	97
Normalización y condiciones venta	0
Precios	75
TOTAL	1332

<u>DATOS PERSONALES</u>	
Localidad	ZARAGOZA
Provincia	ZARAGOZA
Sexo: H	527
M	805
Edad: < 27	164
de 27-39	309
de 40-52	424
de 53-65	341
>65	94
TOTAL:	1332

<u>SECTOR</u>	
Alimentación	0
Automoción	0
Bancos	0
Comercio electrónico	0
Electrodomésticos	0
energía eléctrica	0
Enseñanza	0
GAS	0
Joyerías	0
Juguetes	0
Muebles	0
Ocio/espectáculos/actividades deportivas	0
Prestación de servicios a domicilio	0
Sanidad	0
SEGUROS	0
Telecomunicaciones	0
Textil/calzado	0
Tintorerías	0
Transportes	0
TURISMO (Agencias, hostelería, viajes turísticos, etc.)	0
Vivienda	1332
OTROS	0
TOTAL	1332

<u>DESTINO</u>	<u>Nº</u>
Asociación de consumidores	0
Dirección General de Consumo	20
Información/resolución	1014
Mediación	0
OCIC/OMIC	0
Otros departamentos DGA	103
Servicio Provincial	24
Vía arbitraje de Consumo	12
OTROS	159
TOTAL	1332

2.2.- OCIC Comarca de las Cinco villas

- 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:

- 27/03/15: Recomendaciones si viajamos en coche en Semana Santa.
- 06/08/15: Derechos de los viajeros aéreos ante retrasos en la entrega de equipajes.
- 31/08/15: Consejos para la vuelta al cole 2015.
- 07/09/15: Consejos a la hora de alquilar una vivienda.
- 09/10/15: Entrada en vigor del precio de la luz por tarificación horaria.
- 09/10/15: Guía de los derechos y garantías de la dignidad de la persona en el proceso de morir y de la muerte.
- 09/10/15: Recomendaciones en las Fiestas del Pilar.
- 26/10/15: Consejos de seguridad para los disfraces en Halloween.
- 26/10/15: Consejos al contratar un seguro de decesos.
- 24/11/15: Consejos para el Black Friday.

2.3.- OCIC Comarca Campo de Belchite

- Consultas y reclamaciones

PRIMER SEMESTRE

<u>SOPORTE</u>	
Carta	1
Contestador automático	
Correo electrónico/web	9
Fax	
Personalmente	15
Teléfono	5
TOTAL	30

<u>TIPO</u>	Nº
Consulta	11
Denuncia	
Queja	
Reclamación	19
TOTAL	30

<u>MOTIVO</u>	
Conflictos entre particulares	
Etiquetado	

<u>DATOS PERSONALES</u>	
Localidad	
Provincia	

Fraude calidad	
Garantías	2
Incumplimiento de contrato	6
Información general	9
Irregularidades facturas	3
Irregularidades prestación servicios	8
Normalización y condiciones venta	
Peso/volumen	
Precios	2
TOTAL	30

Sexo: H	12	M 18
Edad: < 27	1	
de 27-39	3	
de 40-52	10	
de 53-65	11	
>65	5	
TOTAL:30		

<u>SECTOR</u>	
Alimentación	
Automoción	2
Bancos	5
COMERCIO ELECTRÓNICO	
Electrodomésticos	
ENERGÍA ELÉCTRICA	3
Enseñanza	
GAS	
Joyerías	
Juguetes	
Muebles	
OCIO/ESPECTÁCULOS/ACTIVIDADES DEPORTIVAS	
Prestación de servicios a domicilio	
Sanidad	
SEGUROS	2
Telecomunicaciones	14

<u>DESTINO</u>	<u>Nº</u>
Asociación de consumidores	
Dirección General de Consumo	
Información/resolución	14
Mediación	7
OCIC/OMIC	
Otros departamentos DGA	2
Servicio Provincial	
Vía arbitraje de Consumo	3
OTROS	4
TOTAL	30

Textil/calzado	3
Tintorerías	
Transportes	
TURISMO (Agencias, hostelería, viajes turísticos, etc.)	
Vivienda	1
OTROS	
TOTAL	30

SEGUNDO SEMESTRE

<u>SOPORTE</u>	
Carta	200
Contestador automático	
Correo electrónico/web	9
Fax	
Personalmente	22
Teléfono	8
TOTAL	239

<u>TIPO</u>	<u>Nº</u>
Consulta	14
Denuncia	
Queja	1
Reclamación	224
TOTAL	239

<u>MOTIVO</u>	
Conflictos entre particulares	
Etiquetado	
Fraude calidad	
Garantías	4
Incumplimiento de contrato	9
Información general	11
Irregularidades facturas	6
Irregularidades prestación servicios	207
Normalización y condiciones venta	

<u>DATOS PERSONALES</u>	
Localidad	
Provincia	
Sexo: H	107
M	132
Edad: < 27	8
de 27-39	11
de 40-52	42
de 53-65	85
>65	93
TOTAL: 239	

Peso/volumen	
Precios	2
TOTAL	239

--

<u>SECTOR</u>	
Alimentación	
Automoción	3
Bancos	5
COMERCIO ELECTRÓNICO	
Electrodomésticos	
ENERGÍA ELÉCTRICA	72
Enseñanza	
GAS	
Joyerías	
Juguetes	
Muebles	1
OCIO/ESPECTÁCULOS/AC TIVIDADES DEPORTIVAS	
Prestación de servicios a domicilio	
Sanidad	
SEGUROS	4
Telecomunicaciones	149
Textil/calzado	3
Tintorerías	1
Transportes	
TURISMO (Agencias, hostelería, viajes turísticos, etc.)	
Vivienda	1
OTROS	
TOTAL	239

<u>DESTINO</u>	<u>N</u> <u>º</u>
Asociación de consumidores	
Dirección General de Consumo	
Información/resolución	19
Mediación	210
OCIC/OMIC	
Otros departamentos DGA	2
Servicio Provincial	
Vía arbitraje de Consumo	3
OTROS	5
TOTAL	2
	39

- 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:

- 27/03/15: Recomendaciones si viajamos en coche en Semana Santa
- 06/08/15: Derechos de los viajeros aéreos ante retrasos en la entrega de equipajes.
- 31/08/15: Consejos para la vuelta al cole 2015.
- 07/09/15: Consejos a la hora de alquilar una vivienda.
- 09/10/15: Entrada en vigor del precio de la luz por tarificación horaria.
- 09/10/15: Guía de los derechos y garantías de la dignidad de la persona en el proceso de morir y de la muerte.
- 09/10/15: Recomendaciones en las Fiestas del Pilar.
- 26/10/15: Consejos de seguridad para los disfraces en Halloween.
- 26/10/15: Consejos al contratar un seguro de decesos.
- 24/11/15: Consejos para el Black Friday.

2.4.- OMIC Ayuntamiento de Binéfar

- Consultas y reclamaciones.

PRIMER SEMESTRE

<u>SOPORTE</u>	
Carta	7
Contestador automático	
Correo electrónico/web	7
Fax	
Personalmente	175
Teléfono	31
TOTAL	220

<u>TIPO</u>	Nº
Consulta	83
Denuncia	16
Queja	8
Reclamación	113
TOTAL	220

<u>MOTIVO</u>	
Conflictos entre particulares	7

<u>DATOS PERSONALES</u>
Localidad: BINEFAR Y COMARCA LA LITERA - LLITERA

Etiquetado	
Fraude calidad	6
Garantías	21
Incumplimiento de contrato	16
Información general	116
Irregularidades facturas	26
Irregularidades prestación servicios	24
Normalización y condiciones venta	
Peso/volumen	
Precios	4
TOTAL	220

Provincia HUESCA	
Sexo: H	110
M	110
Edad: < 27	
12	
de 27-39	
25	
de 40-52	
66	
de 53-65	
65	
>65	
52	
TOTAL:	220

<u>SECTOR</u>	
Alimentación	
Automoción	9
Bancos	9
COMERCIO ELECTRÓNICO	
Electrodomésticos	4
ENERGÍA ELÉCTRICA	50
Enseñanza	2
GAS	9
Joyerías	
Juguetes	
Muebles	2
OCIO/ESPECTÁCULOS/ACTIVIDADES DEPORTIVAS	

<u>DESTINO</u>	<u>Nº</u>
Asociación de consumidores	
Dirección General de Consumo	1
Información/resolución	83
Mediación	113
OCIC/OMIC	
Otros departamentos DGA	2
Servicio Provincial	18
Vía arbitraje de Consumo	
OTROS	3
TOTAL	220

Prestación de servicios a domicilio	
Sanidad	1
SEGUROS	8
Telecomunicaciones	72
Textil/calzado	2
Tintorerías	
Transportes	
TURISMO (Agencias, hostelería, viajes turísticos, etc.)	7
Vivienda	19
OTROS	26
TOTAL	220

2.5.- OMIC Ayuntamiento de Caspe

- Consultas y reclamaciones.

SEGUNDO SEMESTRE

<u>SOPORTE</u>	
Carta	
Contestador automático	
Correo electrónico/web	
Fax	
Personalmente	13
Teléfono	2
TOTAL	15

<u>TIPO</u>	Nº
Consulta	7
Denuncia	
Queja	1
Reclamación	7
TOTAL	15

<u>MOTIVO</u>	
Conflictos entre particulares	
Etiquetado	
Fraude calidad	

<u>DATOS PERSONALES</u>
Localidad : Caspe
Provincia: Zaragoza
Sexo: H 6 M 9

Garantías	2
Incumplimiento de contrato	1
Información general	1
Irregularidades facturas	8
Irregularidades prestación servicios	1
Normalización y condiciones venta	
Peso/volumen	
Precios	2
TOTAL	15

Edad: < 27	
de 27-39	2
de 40-52	6
de 53-65	5
>65	2
TOTAL: 15	

SECTOR	
Alimentación	
Automoción	1
Bancos	1
COMERCIO ELECTRÓNICO	
Electrodomésticos	1
ENERGÍA ELÉCTRICA	5
Enseñanza	1
GAS	
Joyerías	
Juguetes	
Muebles	
OCIO/ESPECTÁCULOS/ACTIVIDADES DEPORTIVAS	
Prestación de servicios a domicilio	1
Sanidad	
SEGUROS	
Telecomunicaciones	3
Textil/calzado	
Tintorerías	

DESTINO	
Asociación de consumidores	
Dirección General de Consumo	
Información/resolución Mediación	
OCIC/OMIC	15
Otros departamentos DGA	
Servicio Provincial	
Vía arbitraje de Consumo	
OTROS	
TOTAL	15

Transportes	1
TURISMO (Agencias, hostelería, viajes turísticos, etc.)	
Vivienda	
OTROS	1
TOTAL	15

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.>

Creación de varios perfiles en facebook:

- [STOP Cláusulas SUELO](#)
- [Consume sano y cercano](#)
- [Zaragoza: Consumo en verde](#)

4. Actividad asociativa y Asamblea anual de UCA

- 07/01/2015: Junta Directiva de UCA.
- 12/03/2015: Junta Directiva de UCA.
- 25/03/2015: Asamblea Anual de UCA.
- 12/05/2015: Junta Directiva 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

- 02/01/2015: Aragón TV: Consejos para la compra en rebajas.
- 02/01/2015: RNE: Consejos para la compra en rebajas.
- 07/01/2015: www.heraldo.es: Cada aragonés gastará unos 80 euros en estas rebajas.
- 07/01/2015: Onda Cero Huesca: Consejos para la compra en rebajas.
- 07/01/2015: Aragón Radio: Consejos para la compra en rebajas.
- 07/01/2015: Radio Zaragoza: Consejos para la compra en rebajas.

- 07/01/2015: zaragozabuenasnoticias.com: La guía “Huertos Km 0. Beneficios de consumir sus productos” acerca los productos ecológicos a los consumidores.
- 08/01/2015: www.elperiodicoderagon.com: El consumidor tiene derechos, aunque gaste menos dinero.
- 14/01/2015: La Tertulia de Aragón Radio: La situación de la estación internacional de Canfranc.
- 29/01/2015: La Tertulia de Aragón Radio: El informe de las Cortes sobre Plaza.

Febrero

- 02/02/2015: www.noticiashuesca.com: Binéfar reanuda el servicio de información al consumidor a través de un contrato con la UCA.
- 02/02/2015: www.lavozdebinefar.es: Binéfar reanuda el servicio de información al consumidor a través de un contrato con la UCA.
- 02/02/2015: www.laliterainformacion.com: Binéfar reanuda el servicio de información al consumidor a través de un contrato con la UCA.
- 02/02/2015: www.heraldo.es: Cada vez más comerciantes adelantan las rebajas para intentar impulsar las compras.
- 06/02/2015: www.heraldo.es: Los empresarios prevén vender un 2% más esta temporada.
- 12/02/2015: www.comarcacincovillas.com: Nuevo horario de la Oficina Comarcal de Información al Consumidor OCIC.
- 13/02/2015: La Tertulia de Aragón Radio: El informe de las Cámara de Cuentas sobre Zaragoza.
- 15/02/2015: Heraldo de Aragón: La factura energética. Un mordisco mensual.
- 28/02/2015: La Voz de Binéfar: Reapertura de la Oficina de Información al Consumidor.

Marzo

- 04/03/2015: www.zaragozabuenasnoticias.com: La Unión de Consumidores de Aragón ofrece información sobre cómo gestionar los daños derivados de la crecida del Ebro.
- 04/03/2015: Radio Zaragoza: La Unión de Consumidores de Aragón ofrece información sobre cómo gestionar los daños derivados de la crecida del Ebro.
- 04/03/2015: Cadena Ser: La Unión de Consumidores de Aragón ofrece información sobre cómo gestionar los daños derivados de la crecida del Ebro.
- 04/03/2015: Cope: La Unión de Consumidores de Aragón ofrece información sobre cómo gestionar los daños derivados de la crecida del Ebro.
- 04/03/2015: Aragón Radio: Sobre la venta de coches.
- 05/03/2015: www.elperiodicoderagon.com: Abren dos nuevas oficinas en Zaragoza y Quinto.
- 08/03/2015: Cadena Ser: “Ser Consumidor”: Inundaciones: los derechos de los afectados.
- 11/03/2015: La Tertulia de Aragón Radio: Los efectos y reacciones ante la crecida del Ebro.
- 11/03/2015: www.canallitera.es: Charla sobre la factura de la electricidad y la prevención de fraudes a personas mayores este viernes en Binéfar.
- 13/03/2015: www.zaragozabuenasnoticias.com: La Unión de Consumidores de Aragón inicia una campaña de recogida de firmas para solicitar un precio justo por la energía.

- 13/03/2015: La Voz de Binéfar: La Oficina del Consumidor de Binéfar realiza 51 actuaciones el primer mes de su reapertura.
- 13/03/2015: www.rondasomontano.es: Charla sobre la factura de la electricidad y la prevención de fraudes a personas mayores.
- 13/03/2015: www.diarioaragones.com: La UCA solicita con una campaña un precio justo para la energía.
- 14/03/2015: www.canallitera.es: La Oficina del Consumidor de Binéfar realiza 51 actuaciones el primer mes de su reapertura.
- 14/03/2015: La OMIC de Binéfar tramitó en un mes reclamaciones por valor de 5.500 euros.
- 15/03/2015: www.heraldo.es: Carecemos de una legislación que proteja a los usuarios e impida la pobreza energética.
- 15/03/2015: www.heraldo.es: La pérdida de un 30% de las sucursales bancarias copa cada vez más las quejas de los consumidores.
- 15/03/2015: Cadena Ser: "Ser Consumidor": ¿Qué reclaman las asociaciones de consumidores?
- 15/03/2015: www.elperiodicoderagon.com: Más del 32% de los aragoneses ya realiza compras a través de internet.
- 16/03/2015: www.elperiodicoderagon.com: Las asociaciones quieren crear futuros consumidores críticos.
- 18/03/2015: www.rondasomontano.es: La Oficina del Consumidor de Binéfar realiza 51 actuaciones el primer mes de su reapertura.
- 21/03/2015: www.hosteltur.com: Ya nadie va a una agencia a reservar vuelos u hoteles.
- 21/03/2015: <http://suitsmadrid.com>: Ya nadie va a una agencia a reservar vuelos u hoteles.
- 23/03/2015: Somos Litera: Abierto el servicio de información al consumidor.
- 31/03/2015: La Tertulia de Aragón Radio: Las próximas elecciones autonómicas.
- 31/03/2015: www.laliterainformacion.com: La Omic de Binéfar avisa sobre prácticas abusivas de venta puerta a puerta.

Abril

- 02/04/2015: www.eleconomista.es: Zaragoza acoge las jornadas sobre contratación pública y fomento de la economía social.
- 03/04/2015: www.zaragozabuenasnoticias.com: Zaragoza analiza la contratación pública y el fomento de la economía social.
- 08/04/2015: www.aragondigital.es: La huelga de controladores aéreos franceses obliga a cancelar dos vuelos en el aeropuerto de Zaragoza.
- 14/04/2015: www.aragondigital.es: La Unión de Consumidores de Aragón pedirá el cierre de la Facultad de Filosofía para evitar el peligro inminente.
- 14/04/2015: Aragón Tv: La Unión de Consumidores de Aragón pide el cierre de la Facultad de Filosofía para evitar el peligro inminente.
- 14/04/2015: Aragón Radio: La Unión de Consumidores de Aragón pide el cierre de la Facultad de Filosofía para evitar el peligro inminente.

- 14/04/2015: Aragón Press: La Unión de Consumidores de Aragón pide el cierre de la Facultad de Filosofía para evitar el peligro inminente.
- 14/04/2015: Cadena Ser Aragón: La Unión de Consumidores de Aragón pide el cierre de la Facultad de Filosofía para evitar el peligro inminente.
- 14/04/2015: Onda Cero: La Unión de Consumidores de Aragón pide el cierre de la Facultad de Filosofía para evitar el peligro inminente.
- 14/04/2015: Cope: La Unión de Consumidores de Aragón pide el cierre de la Facultad de Filosofía para evitar el peligro inminente.
- 15/04/2015: www.elperiodicoderagon.com: Los consumidores piden el cierre de la Facultad de Filosofía y Letras.
- 15/04/2015: Boletín de Prensa Unizar: Los consumidores piden el cierre de la Facultad de Filosofía y Letras.
- 16/04/2015: www.heraldo.es: La UCA pide al Ayuntamiento la reforma de la Facultad de Filosofía y Letras.
- 20/04/2015: www.lavozdebinefar.es: La Oficina del Consumidor de Binéfar acumula un centenar de actuaciones en dos meses.
- 20/04/2015: Ser Teruel: Aumento de tarifa en Movistar Fusion.
- 21/04/2015: Aragón Radio: Primera Comunión 2015: gastos y recomendaciones.
- 24/04/2015: www.elperiodicoderagon.com: Comuniones "low cost".
- 24/04/2015: Cadena Ser: Primera Comunión 2015: gastos y recomendaciones.
- 24/04/2015: Radio Nacional: Primera Comunión 2015: gastos y recomendaciones.
- 24/04/2015: Cope: Primera Comunión 2015: gastos y recomendaciones.
- 24/04/2015: Radio Zaragoza: El piloto rojo de los contadores de la luz.
- 24/04/2015: La Tertulia de Aragón Radio: Los discursos políticos del Día de Aragón.
- 25/04/2015: Heraldo de Aragón: Nueva oleada de falsos mensajes de Correos con virus.
- 25/04/2015: www.elperiodicoderagon.com: Alertan de una estafa en internet con un falso "email" de Correos.
- 26/04/2015: De los desayunos a las fiestas con Dj, cómo hemos cambiado para hacer la Primera Comunión.
- 27/04/2015: Onda Cero Zaragoza: Primera Comunión 2015: gastos y recomendaciones.
- 28/04/2015: www.aragondigital.es: La Red de Agua Pública de Aragón llamará a la insumisión fiscal si no se retira la privatización del ICA.
- 28/04/2015 www.aragon.ccoo.es : LA Red de Agua Pública de Aragón llamará a la insumisión fiscal si no se retira la privatización del ICA.
- 28/04/2015: Diario del Alto Aragón: LA Red de Agua Pública de Aragón llamará a la insumisión fiscal si no se retira la privatización del ICA.
- 30/04/2015: www.aragonliberal.es: La Unión de Consumidores de Aragón denuncia deficiencias en el mantenimiento del tranvía.
- 30/04/2015: Onda Cero Zaragoza: La subida del precio de la gasolina para el puente festivo.
- 30/04/2015: Onda Cero Zaragoza: La obligación de aportar el DNI a las entidades financieras.
- 30/04/2015: Cadena Ser Teruel: La obligación de aportar el DNI a las entidades financieras.

Mayo

- 04/05/2015: Heraldo de Aragón: La UCA denuncia deficiencias en las máquinas del tranvía.
- 04/05/2015: Onda Cero: La UCA denuncia deficiencias en las máquinas del tranvía.
- 04/05/2015: Cadena Ser Teruel: Primera Comunión 2015: gastos y recomendaciones.
- 05/05/2015: www.ecologistasenaccion.org: Denuncian la manipulación de la Patronal del agua e instan a los partidos a denunciar la farsa.
- 06/05/2015: La Tertulia de Aragón Radio: Las previsiones macroeconómicas de la UE.
- 08/05/2015: <https://redaguapublica.wordpress.com>: Firma del compromiso por al agua pública en Zaragoza.
- 11/05/2015: www.latercerainformacion.es: Denuncian la manipulación de la Patronal del agua e instan a los partidos a denunciar la farsa.
- 12/05/2015: <http://laoropendolasostenible.blogspot.com.es>: Las organizaciones de defensa del agua pública denuncian la manipulación de la patronal del agua e instan a los partidos a denunciar la farsa.
- 13/05/2015: www.elperiodicoderagon.com: Los representantes de los colectivos vecinales preguntan. Juan Martín (CHA).
- 14/05/2015: www.elperiodicoderagon.com: Los representantes de los colectivos vecinales preguntan. Carlos Pérez Anadón (PSOE).
- 14/05/2015: Onda Cero Teruel: Primera Comunión 2015: gastos y recomendaciones.
- 14/05/2015: Aragón Tv: Sin ir más lejos. La subida del precio del aceite.
- 22/05/2015: www.redaragon.com: Jornadas en torno al pan y otras actividades gastronómicas para la semana.
- 26/05/2015: La Tertulia de Aragón Radio: Los posibles pactos post-electorales.

Junio

- 09/06/2015: Onda cero Zaragoza: La nueva facturación por horas de la luz.
- 09/06/2015: Aragón TV: Reclamaciones contra Air Horizont por la cancelación de los vuelos.
- 10/06/2015: Aragón TV: La venta en tiendas "outlets"
- 11/06/2015: www.elperiodicoderagon.com: La UCA afirma que la reforma eléctrica desprotege a los usuarios vulnerables.
- 11/06/2015: www.heraldo.es: La UCA califica de "inútil" el nuevo sistema de facturación de la electricidad por horas.
- 11/06/2015: www.aragondigital.es: El 57% de los consumidores vulnerables desconocen su consumo eléctrico, según la UCA.
- 11/06/2015: www.finanzas.com: Informe de UCA afirma que reforma eléctrica desprotege a usuarios vulnerables.
- 11/06/2015: agencias.abc.es: Informe de UCA afirma que reforma eléctrica desprotege a usuarios vulnerables.
- 11/06/2015: Aragón TV: Rueda de prensa de UCA y Clece para presentar el informe sobre "Servicio de apoyo a consumidores vulnerables: cambios en el sistema eléctrico".
- 11/06/2015: TVE Aragón: Rueda de prensa de UCA y Clece para presentar el informe sobre "Servicio de apoyo a consumidores vulnerables: cambios en el sistema eléctrico".
- 11/06/2015: Aragón Radio: Tres cuartas partes de los consumidores vulnerables pagan más luz de lo necesario.

- 11/06/2015: Cope: Rueda de prensa de UCA y Clece para presentar el informe sobre "Servicio de apoyo a consumidores vulnerables: cambios en el sistema eléctrico".
- 11/06/2015: Onda Cero Zaragoza: Rueda de prensa de UCA y Clece para presentar el informe sobre "Servicio de apoyo a consumidores vulnerables: cambios en el sistema eléctrico".
- 19/06/2015: Ser Calatayud: Las reclamaciones contra la tarifa Movistar Fusión ante las Juntas Arbitrales de Consumo.
- 19/06/2015: Ser Calatayud: Reclamaciones contra Air Horizont por la cancelación de sus vuelos.
- 21/06/2015: El 20% de los vuelos que llegan o salen del Aeropuerto de Zaragoza lo hacen con retraso.
- 26/06/2015: La Tertulia de Aragón Radio: El acuerdo Psoe-Podemos y la salida del Ministro de Educación.
- 28/06/2015: Heraldo de Aragón: Guerra a las gasolineras "fantasma".
- 28/06/2015: El Periódico de Aragón: La crisis impulsa unas compras más racionales.
- 28/06/2015: El Periódico de Aragón: Los clientes se acercan a la banca tradicional con recelo.

Julio

- 01/07/2015: Aragón Tv: Las coberturas adicionales en los seguros del hogar.
- 01/07/2015: Aragón Tv: El nuevo recibo de la luz.
- 16/07/2015: Aragón TV: "Aragón en abierto": Las rebajas de verano.
- 16/07/2015: www.elperiodicoderagon.com: La UCA ve "abusivo" el aumento de coste por los nuevos contadores inteligentes.
- 16/07/2015: www.expansion.com: UCA considera "abusivo" el aumento de coste por los nuevos contadores "supuestamente inteligentes".
- 16/07/2015: www.zaragozabuenasnoticias.com: UCA considera abusivo el aumento de coste por los nuevos contadores "supuestamente" inteligentes.
- 16/07/2015: www.agencias.abc.es: UCA ve abusivo el aumento de coste por los nuevos contadores "inteligentes".
- 29/07/2015: La Tertulia de Aragón Radio: Los objetivos de déficit de las autonomías.

Agosto

- 25/08/2015: La Tertulia de Aragón Radio: El constante aumento de la factura de la luz.
- 27/08/2015: Aragón Tv: Informativos: La UCA recomienda a los afectados reclamar por vía judicial por las cláusulas suelo de las hipotecas.
- 27/08/2015: TVE Aragón: Informativos: La UCA recomienda a los afectados reclamar por vía judicial por las cláusulas suelo de las hipotecas.
- 27/08/2015: Aragón Radio: La UCA recomienda a los afectados reclamar por vía judicial por las cláusulas suelo de las hipotecas.
- 27/08/2015: RNE: La UCA recomienda a los afectados reclamar por vía judicial por las cláusulas suelo de las hipotecas.
- 27/08/2015: Onda Cero: La UCA recomienda a los afectados reclamar por vía judicial por las cláusulas suelo de las hipotecas.

- 27/8/2015: Cope: La UCA recomienda a los afectados reclamar por vía judicial por las cláusulas suelo de las hipotecas.
- 27/08/2015: Aragón Press: La UCA recomienda a los afectados reclamar por vía judicial por las cláusulas suelo de las hipotecas.
- 27/08/2015: Radio Zaragoza: Alrededor de 200 millones de euros pagados de más por las cláusulas suelo.
- 27/08/2015: Radio Ebro: 200 millones de euros pagados de más por las cláusulas suelo.
- 27/08/2015: www.aragondigital.es: Las cláusulas suelo afectan a más de 30000 hipotecas en Aragón en los últimos seis años.
- 28/08/2015: www.elperiodicoderagon.com: Los aragoneses pierden 272 millones por las cláusulas suelo.
- 28/08/2015: www.heraldo.es: Diferencias de hasta un 30% en la compra del material escolar dependiendo de la marca.
- 28/08/2015: www.heraldo.es: Consejos para gastar lo menos posible en la vuelta al cole.
- 28/08/2015: www.aragondigital.es: La UCA reivindica la vuelta del programa de gratuidad de libros de texto por parte de la DGA.
- 28/08/2015: www.expansion.com: Consejos de la UCA para ahorrar en la compra del material escolar.
- 31/08/2015: Onda Cero: Consejos de la UCA en la vuelta al cole.
- 31/08/2015: Cope: Consejos de la UCA en la vuelta al cole.

Septiembre

- 01/09/2015: Aragón TV: Sin ir más lejos: Reclamaciones de los consumidores en verano.
- 01/09/2015: Aragón Radio: Reclamaciones de viajes y seguros.
- 04/09/2015: Radio Zaragoza: Desgravación por libros de texto y material escolar.
- 04/09/2015: Onda Cero: Desgravación por libros de texto y material escolar.
- 06/09/2015: Heraldo de Aragón: Críticas del pequeño comercio y los sindicatos por mantener 11 festivos comerciales.
- 08/09/2015: Cope Barbastro: Consejos a la hora de alquilar una vivienda.
- 08/09/2015: Onda Cero Zaragoza: Consejos a la hora de alquilar una vivienda.
- 08/09/2015: Onda Cero Calamocha: Consejos a la hora de alquilar una vivienda.
- 08/09/2015: La Tertulia de Aragón Radio: La futura Renta Básica de Aragón.
- 09/09/2015: Aragón TV: Aragón en abierto: Los gastos de la vuelta al cole.
- 09/09/2015: Aragón radio: Consejos a la hora de alquilar una vivienda.
- 11/9/2015: Heraldo de Aragón: Empresarios y consumidores alertan de que una subida del IBI repercutirá en los precios.
- 13/09/2015: Cadena Ser: SER Consumidor: Cómo evitar fraudes en el alquiler.
- 16/09/2015: Radio la Comarca de Alcañiz: Los gastos de la vuelta al cole.
- 17/09/2015: Onda Cero Zaragoza: La subida del IBI.
- 17/09/2015: Aragón Press: La subida del IBI.
- 23/09/2015: www.heraldo.es: Partidos, sindicatos y ecologistas piden una moratoria del Plan de Saneamiento.
- 23/09/2015: Tertulia 30 aniversario de La Rebotica (Radio Zaragoza).

- 24/09/2015: www.diariodelaltoaragon.es: Rechazan privatizar el agua y piden una moratoria del plan de depuración.
- 24/09/2015: La Tertulia de Aragón Radio: Las nuevas medidas para recuperar los bienes de la Franja.
- 25/09/2015: Onda Cero Zaragoza: UCA exige una investigación que aclare el fraude de Volkswagen.
- 30/09/2015: www.cortesdearagon.es: Las Cortes de Aragón acogen el acto de firma de un manifiesto elaborado por la Red de Aguas Públicas de Aragón para una gestión pública y participativa del agua.

Octubre

- 01/10/2015: Aragón TV: Entra en vigor la nueva tarificación horaria de la luz.
- 01/10/2015: www.heraldo.es: Un total de 200.000 aragoneses reciben a partir de este jueves la nueva factura de la luz.
- 01/10/2015: www.heraldo.es: ¿Cenar a las 20.00 y fregar de madrugada para ahorrar luz?
- 01/10/2015: Aragón TV: Acciones judiciales a emprender por UCA en el fraude de Volkswagen.
- 01/10/2015: TVE Aragón: Acciones judiciales a emprender por UCA en el fraude de Volkswagen.
- 01/10/2015: Cadena Ser: Acciones judiciales a emprender por UCA en el fraude de Volkswagen.
- 01/10/2015: RNE: Acciones judiciales a emprender por UCA en el fraude de Volkswagen.
- 01/10/2015: Onda Cero: Acciones judiciales a emprender por UCA en el fraude de Volkswagen.
- 01/10/2015: Cope: Acciones judiciales a emprender por UCA en el fraude de Volkswagen.
- 01/10/2015: Agencia Efe: Acciones judiciales a emprender por UCA en el fraude de Volkswagen.
- 01/10/2015: www.elperiodicoderagon.com: La UCA anuncia una denuncia ante la fiscalía de Zaragoza.
- 01/10/2015: www.elperiodicoderagon.com: Consumidores anuncia que denunciará ante la fiscalía de Zaragoza el caso Volkswagen.
- 01/10/2015: www.aragondigital.es: La UCA denunciará ante la Fiscalía el fraude de Volkswagen y formará un grupo de afectados aragoneses.
- 02/10/2015: Heraldo de Aragón: Volkswagen aclara a Industria que no tiene que devolver las ayudas del plan PIVE. La UCA presentará una denuncia ante la Fiscalía.
- 02/10/2015: El Periódico de Aragón: El Gobierno da marcha atrás y no reclamará a Volkswagen las ayudas. La UCA anuncia una denuncia ante la fiscalía de Zaragoza.
- 05/10/2015: www.heraldo.es: La UCA estima que unos 30.000 vehículos podrían estar afectados en Aragón por el caso Volkswagen.
- 05/10/2015: www.diariodelaltoaragon.es: La UCA denuncia el caso Volkswagen ante la Audiencia Provincial de Zaragoza.
- 05/10/2015: EFE: La UCA denuncia el caso Volkswagen ante la Audiencia Provincial de Zaragoza.
- 05/10/2015: www.aragondigital.es: La UCA presenta ante la Fiscalía la denuncia contra Volkswagen.

- 06/10/2015: www.europapress.es: UCA presenta una denuncia ante la Fiscalía de la Audiencia contra Volkswagen.
- 06/10/2015: www.aragonradio.es: La UCA denuncia el caso Volkswagen ante la Audiencia Provincial de Zaragoza.
- 09/10/2015: www.heraldo.es: Más de 800 aragoneses se han unido a las plataformas de afectados por el caso Volkswagen.
- 09/10/2015: Cope: Recomendaciones para las fiestas del Pilar.
- 09/10/2015: Es.RadioHuesca: Afectados por el caso Volkswagen en Huesca.
- 09/10/2015: Onda Cero Zaragoza: Recomendaciones para las fiestas del Pilar.
- 09/10/2015: www.europapress.es: UCA recomienda a afectados de Volkswagen que muestren la no conformidad con el vehículo si está en periodo de garantía.
- 09/10/2015: La Tertulia de Aragón Radio: La unión de las patronales aragonesas.
- 20/10/2015: Heraldo de Aragón: La Fiscalía de la Audiencia Nacional pide investigar a Volkswagen por estafa y fraude.
- 22/10/2015: www.zaragozabuenasnoticias.com: La UCA y ASGECO ofrecen a los consumidores aragoneses una información actualizada sobre los riesgos en la compra de falsificaciones y la contratación de créditos rápidos.
- 23/10/2015: www.economista.es: La mediación consigue eliminar las cláusulas suelo de las hipotecas en el 95%.
- 23/10/2015: La Tertulia de Aragón Radio: La polémica por las ordenanzas fiscales de Zaragoza.
- 27/10/2015: www.radiohuesca.com: Recomendaciones de la UCA a la hora de comprar los disfraces de Halloween.
- 29/10/2015: www.caspe.es: Apertura de la Oficina de Información al Consumidor.
- 29/10/2015: Aragón Tv: Informativos: UCA y Asgeco presentan la campaña "Consume original, sé auténtico".
- 30/10/2015. Aragón TV: recomendaciones para los disfraces de Halloween.
- 30/10/2015: www.heraldo.es: Una campaña alerta sobre los riesgos de las falsificaciones.

Noviembre

- 4/11/2015: Heraldo de Aragón: En consumo de luz en los hogares aragoneses se sitúa en niveles de hace una década.
- 4/11/2015: Aragón Radio. Sobre la denuncia en la Fiscalía por el caso Volkswagen.
- 4/11/2015: Heraldo de Aragón: Atecea denuncia que una empresa vende colchones que "previenen el cáncer y el ictus" en Zaragoza.
- 5/11/2015. Radio La Comarca (Cadena Ser): Presentación de la apertura de la OMIC de Caspe.
- 7/11/2015: Heraldo de Aragón: Caspe recupera la oficina de información al consumidor.
- 8/11/2015: Heraldo de Aragón: Ana Ceballo: "A los ciudadanos nos falta creer que tenemos el poder".
- 10/11/2015: www.lacomarca.net: Caspe pone en marcha la Oficina de Atención al Consumidor.
- 10/11/2015: www.aragonhoy.net: Clausura de la Jornada sobre Competencia, Mercados y Consumidores.

- 18/11/2015: www.aragondigital.es: Bantierra acoge este jueves una jornada informativa sobre la importancia del etiquetado de alimentos.
- 23/10/2015: La Tertulia de Aragón Radio: LaTertulia debate sobre la subida de impuestos de la DGA.
- 24/11/2015: Aragón Radio: Recomendaciones de UCA en el Black Friday.
- 24/11/2015: www.heraldo.es: El escándalo del “dieselgate” no pasa factura a las ventas de Volkswagen.
- 25/11/2015: www.heraldo.es: Del 3x2 al 50% de descuento en el Black Friday.
- 26/11/2015: El Periódico de Aragón: La UCA recuerda que los derechos de los consumidores no cambian.
- 26/11/2015: Aragón TV: Informativos: Recomendaciones de UCA en el Black Friday.
- 29/11/2015: El Periódico de Aragón: Problemas individuales, soluciones colectivas.
- 30/11/2015: RNE: Recomendaciones de UCA en navidad.

Diciembre

- 1/12/2015: Aragón TV: Información sobre las páginas de facebook “Consume sano y cercano” y “Zaragoza: Consumo en verde”.
- 4/12/2015: www.econoticias.com: Energía fotovoltaica producida en Aragón.
- 10/12/2015: El Periódico de Aragón: La UCA recomienda hacer un uso responsable de las tarjetas de crédito en las fiestas de Navidad.
- 11/12/2015: www.abc.es: Electrodomésticos y calcetines, los regalos más odiados por los aragoneses.
- 14/12/2015: ¿Cómo conseguir dinero extra para las compras navideñas?
- 17/12/2015: www.radiohuesca.com: Mejor juguetes educativos, seguros....y divertidos ¡claro!
- 18/12/2015: La Tertulia de Aragón Radio: La Tertulia comenta la agresión a Rajoy.
- 20/12/2015: www.elperiodicodearagon.com: La UCA recomienda hacer un uso “racional” de las tarjetas de crédito.
- 22/12/2015: La Tertulia de Aragón Radio: Pactos postelectorales y lotería de navidad.
- 22/12/2015: Aragón TV: Consejos si resulta afortunado con premios de la lotería de navidad.
- 28/12/2015: Onda Cero: Información sobre compras navideñas, juguetes, rebajas, la bajada del precio de los hidrocarburos.
- 28/12/2015: Cope: Información sobre compras navideñas, juguetes, rebajas, la bajada del precio de los hidrocarburos.
- 28/12/2015: Radio Ebro: Información sobre compras navideñas, juguetes, rebajas, la bajada del precio de los hidrocarburos.
- 28/12/2015: Aragón Radio: Información sobre compras navideñas, juguetes, rebajas, la bajada del precio de los hidrocarburos. Posible bajada de precios, en general, en 2016.
- 29/12/2015: Aragón TV: Información sobre las compras navideñas, rebajas, el céntimo del hidrocarburo, alquiler de vehículos, así como alquiler de apartamentos entre particulares.

COMUNICADOS DE PRENSA ENVIADOS POR UCA

Enero

- 20/01/2015: Advertencias de la CNMV: cautelas frente a ofertas de entidades no registradas.
- 22/01/2015: Baja el IPC: actualización de alquileres.

Febrero

- 03/02/2015: Se reabre la OMIC de Binéfar con la gestión de la UCA.
- 17/02/2015: Corporación Dermoestética, S.A. entra en concurso de acreedores.
- 17/02/2015: El Banco de España comunica la revocación de la autorización de Younique como entidad de dinero electrónico.
- 18/02/2015: DGA publica el estudio sobre pobreza energética en Aragón, en colaboración con UCA.
- 23/02/21015: Modelo 347 para comunidades de vecinos.

Marzo

- 04/03/2015: Comunicado a los afectados por la riada del Ebro.
- 13/03/2015: La Unión de Consumidores de Aragón inicia una campaña de recogida de firmas a favor de un precio más justo de la energía.
- 27/03/2015: Recomendaciones para viajar en coche en Semana Santa.

Abril

- 04/04/2015: Los derechos de los viajeros ante la huelga de los controladores aéreos franceses.
- 13/04/2015: Convocatoria rueda de prensa solicitando el cierre de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Zaragoza.
- 22/04/2015: Estudio de los gastos y recomendaciones para la Primera Comunión 2015.
- 24/04/2015: Nueva oleada de falsos mensajes de Correos con virus.
- 30/04/2015: Denuncia de las deficiencias en el mantenimiento del tranvía.

Mayo

- 4/05/2015: Campaña contra las cláusulas suelo en las hipotecas.

Junio

- 10/06/2015: Convocatoria de rueda de prensa UCA y Clece para presentar el informe sobre "Servicio de apoyo a consumidores vulnerables: cambios en el sistema eléctrico".
- 20/06/2015: Movistar Fusión. Reclamaciones ante las Juntas Arbitrales de Consumo.
- 26/06/2015: Rebajas, nueva reglamentación.

Julio

- 16/07/2015: UCA considera abusivo el aumento de coste en los contadores “supuestamente” inteligentes.
- 27/07/2015: UCA exige autorización para eliminar las comunicaciones bancarias postales.

Agosto

- 06/08/2015: Derechos de los viajeros aéreos ante el retraso en la entrega de equipaje.
- 28/08/2015: Consejos para reducir los gastos de la vuelta al cole.

Septiembre

- 02/09/15: Deducciones de las familias aragonesas en el impuesto sobre la renta por gastos escolares y guarderías.
- 24/09/2015: UCA exige una investigación que aclare el fraude de Volkswagen y los certificados de calidad privados que se le otorgaron.
- 29/09/2015: Convocatoria de Rueda de Prensa de UCA para exponer las acciones judiciales a emprender en el caso del fraude de Volkswagen.
- 29/09/2015: Posicionamiento de UCA sobre la entrada en vigor de la nueva tarifa horaria de la electricidad.

Octubre

- 01/10/2015: Convocatoria de Rueda de Prensa Caso Volkswagen.
- 05/10/2015: UCA interpone denuncia ante la fiscalía de Zaragoza por el Caso Volkswagen.
- 07/10/2015: Derechos y garantías de la dignidad de la persona en el proceso de morir y en la muerte. Guía de UCA.
- 08/10/2015: Recomendaciones durante las fiestas del Pilar 2015.
- 09/10/2015: UCA recomienda a los afectados de Volkswagen que estén en garantía que manifiestan la no conformidad con el vehículo.
- 21/10/2015: Autobús itinerante de información a los consumidores en Zaragoza. UCA y ASGECO.
- 27/010/2015: Consejos de seguridad para los disfraces de Halloween.
- 27/10/2015: Consejos a la hora de contratar un seguro de decesos.

Diciembre

- 01/12/2015: Convocatoria de Rueda de Prensa páginas de Facebook medio ambiente
- 10/12/2015: Gasto en Navidad y recomendaciones para la compra de juguetes.

COMUNICADOS REMITIDOS POR UCA A LOS SOCIOS (45 comunicados)

Febrero

- 18/02/2015: Estudio sobre el "Alcance de la pobreza energética en Aragón".
- 23/02/2015: Modelo 347 para comunidades de vecinos.

Marzo

- 02/03/2015: Propuestas para la Ordenanza Municipal de Actividades y Servicios Funerarios en Zaragoza.
- 04/03/2015: Comunicado a los afectados por la riada del Ebro.
- 13/03/2015: Celebración Día del Consumidor y Convocatoria Asamblea anual de UCA.
- 18/03/2015: Folletos informativos sobre la electricidad.
- 20/03/2015: Aulas de Consumo del Gobierno de Aragón (Mercado Social, agricultura ecológica y consumo).
- 27/03/2015: Recomendaciones para viajar en coche en Semana Santa.

Abril

- 06/04/2015: Jornadas del Observatorio de la Contratación: 8 y 9 de abril.
- 10/04/2015: Aulas de Consumo del Gobierno de Aragón (Consumidores y sector financiero).
- 10/04/2015: Participación en el estudio de la Facultad de Veterinaria sobre el pescado.
- 17/04/2015: Boletín de noticias UCA (nº1)
- 30/04/2015: Acuerdo de UCA con gestoría: Descuento por confeccionar declaración de renta 2014.
- 30/04/2015: Acto cumbre social aragonesa- Mesa partidos políticos.
- 30/04/2015: Boletín de noticias UCA (nº2)

Mayo

- 14/05/2015: Aulas de Consumo del Gobierno de Aragón: "Mediación y resolución de conflictos".
- 15/05/2015: Boletín de noticias UCA (nº3)
- 21/05/2015: Información de I Jornada del pan en Delicias "El pan que comemos".
- 29/05/2015: Boletín de noticias UCA (nº4)

Junio

- 05/06/2015: Horario de verano de la UCA.
- 15/06/2015: Aulas de Consumo del Gobierno de Aragón: "Los consumidores y el turismo de montaña".
- 12/06/2015: Boletín de noticias UCA (nº5)
- 26/06/2015: Boletín de noticias UCA (nº6)

Julio

- 17/07/2015: Boletín de noticias UCA (nº7)

Agosto

- 25/08/2015: Encuesta sobre gastos vuelta al cole.

Septiembre

- 04/09/2015: Concentración en Plaza de España ante la crisis humanitaria en la UE.
- 11/09/2015: Boletín de noticias UCA (nº8)
- 30/09/2015: Invitación a la Mesa Redonda organizada por la RAPA “Yesa y el suministro de agua a Zaragoza”.

Octubre

- 01/10/2015: Boletín de noticias UCA (nº8).
- 06/10/2015: Propuesta a los socios residentes en Casco Histórico o proximidades para que informen de las posibles barreras arquitectónicas a suprimir por el Ayuntamiento de Zaragoza.
- 07/10/2015: Derechos y garantías de la dignidad de la persona en el proceso de morir y en la muerte. Guía de UCA.
- 08/10/2015: Boletín a los afectados que dispongan de vehículos afectados por el caso Volkswagen.
- 09/10/2015: Participación en representación de UCA en el Consejo de Salud de los distintos sectores sanitarios de Aragón.
- 20/10/2015: Aulas de Consumo del Gobierno de Aragón: “Consumo y entorno”.
- 21/10/2015: Taller “Mejora tu productividad con trámites electrónicos”.
- 23/10/2015: Boletín de noticias UCA (nº9).

Noviembre

- 6/11/2015: Boletín de noticias UCA (nº10).
- 13/11/2015: Aulas de Consumo del Gobierno de Aragón: “Arrendamiento de vivienda”.
- 20/11/2015: Boletín de noticias UCA (nº11).
- 23/11/2015: Candidatura para vocales Comisión Seguimiento Plan GIRA.

Diciembre

- 4/12/2015: Boletín de noticias UCA (nº11).
- 11/12/2015: Aulas de Consumo del Gobierno de Aragón: “Energías renovables”.
- 16/12/2015: Charla “Prevención de fraudes y engaños en personas mayores”.
- 23/12/2015: Boletín de noticias UCA (nº12).
- 28/12/2015: Información horario de UCA en fiestas navideñas.

6.- Participación en el Día Mundial del Consumidor.

15/03/15: Participación en actos de la Plaza del Pilar.

Comienzo de recogida de firmas entre los ciudadanos para promover un precio justo de la energía (electricidad y gas) y evitar nuevas subidas.

7.- Observatorio de productos y servicios. Estudios realizados

- Durante todo el año: Estudio de la normativa en materia de consumo y difusión de novedades entre la población.
- Durante todo el año: Estudio sobre la normativa y jurisprudencia relacionada con las cláusulas suelo de las hipotecas.
- Durante todo el año: Estudio de la normativa de consumo y difusión de las novedades entre toda la población.
- Durante todo el año: Estudio y seguimiento de la normativa del sector energético y asesoramiento a los usuarios sobre la facturación emitida por las compañías de gas y electricidad y las distintas vías de reclamación.
- Mayo: Estudio sobre el gasto que supone la celebración de una comunión en Aragón.
- Septiembre: Estudio sobre el gasto que supone la vuelta al cole.
- Diciembre: Estudio sobre el gasto medio en Aragón durante las Fiestas Navideñas.

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

Se han atendido, durante el año 2015, 115 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

- Folletos “Stop Cláusulas suelo”. Tirada de 6000 ejemplares.
- Guía “El sector eléctrico. Derechos de los consumidores” (en formato digital).
- Guía “Información previa de los contratos y el derecho de desistimiento”, como anexo a la Guía “Prevención de fraudes y engaños a personas mayores” (en formato digital).
- Díptico dirigido a personas mayores “Atrévase a decir: No me interesa”. Tirada de 3.000 ejemplares.
- Imán de nevera dirigido a personas mayores. Tirada de 3.000 ejemplares.
- Página de Facebook “Stop cláusulas suelo”
- Página de Facebook “Consume sano y cercano”
- Página de Facebook “Zaragoza: Consumo en verde”

8.- Colaboraciones con Fundaciones, Asociaciones, empresas

- Asociación de Cerveceros de España.
- Bit Brain. Convenio permanente.
- Fundación Circe. Apoyo proyecto europeo 2015.
- Cooperativas Agroalimentarias de Aragón. Apoyo proyecto europeo 2015.

- Federación Aragonesa de Municipios Comarcas y Provincias de Zaragoza. Apoyo proyecto europeo 2015.
- Fundación Ecoembes. Juego de animación en inglés y castellano. Acto de presentación con mago real en el Centro Cultural Joaquín Roncal de Zaragoza y en 4 colegios de Zaragoza (550 niños).
- Campaña sobre “Píldoras informativas” en colaboración con Caixa Bank.
- Fundación Rey Ardid. Charlas sobre “Prevención de fraudes y engaños a personas mayores o en situación de dependencia”.

9. - Otros

- De enero a diciembre. Colaboración con la Asociación RAPA.
- Servicio de asesoramiento y tramitación de reclamaciones durante noviembre y diciembre de 2015, a los usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Zaragoza cuya gestión corresponde a Clece, Servicios Sociales, S.A. sobre fraudes y engaños y engaños sufridos por las personas mayores.

II. AREA DE FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

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

- 25/02/2015: Aulas de Consumo del Gobierno de Aragón: **“EL SECTOR DE LOS MUEBLES Y LOS CONSUMIDORES”** organizadas por la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón.
- 17/03/2015: Taller organizado por ECODES en colaboración con la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y saneamientos (AEAS) sobre **“Acción Social y Agua: Principios y recomendaciones”**.
- 14/04/2015: Aulas de Consumo del Gobierno de Aragón: **“Consumidores y sector financiero”**.
- 14/04/2015: Aulas de Consumo del Gobierno de Aragón: **“Mediación y resolución de conflictos”**.
- 20/04/2015: **Estudio: I+d+i de productos alimenticios con valor agregado derivados de lubina procedente de acuicultura nacional**, organizado por el Grupo de Investigación de Ciencia y Tecnología de la carne y el pescado, de la Facultad de Veterinaria de la Universidad de Zaragoza.
- 05/05/2015: **Debate con partidos políticos**. Cumbre Social Aragonesa.
- 27/05/2015: **I Jornadas del Pan en Delicias: “El pan que comemos”**. Mesa redonda alrededor del pan.
- 28/05/2015: Nuevas líneas de ayuda para ahorro de eficiencia energética. Dirección General de Energía y Minas del Gobierno de Aragón.

- 01/06/2015: **Plan de formación continua del personal de las OMIC y OCIC**, Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón y Federación Aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincias.
- 01/06/2015: Jornadas por la defensa de los consumidores bancarios y financieros., Aicar-Adicae. Resolución de conflictos extrajudicial en energía y telecomunicaciones. Ponente: José Ángel Oliván García.
- 16/06/2015: Aulas de Consumo del Gobierno de Aragón: **“Los consumidores y el turismo de montaña”**.
- 16-17/6/2015: **VIII Jornadas de consumo responsable, agricultura ecológica y de proximidad ¿Qué comemos? ¿Cómo comemos?**, Aula de Medio Ambiente Urbano, La Calle Indiscreta.
- 23/06/2015: **Taller sobre alimentos y biodiversidad “Los cinco sentidos”**, Aula de Medio Ambiente Urbano, La Calle Indiscreta.
- 06/07/2015: Jornada informativa estudios línea tranvía este-oeste. Centro Cívico Delicias.
- 15/09/2015: II Jornada de agroalimentación. Organizada por Asociación Española para la Calidad.
- 22/09/2015: Aulas de Consumo del Gobierno de Aragón: **“Informática y la comunicación en las redes”**.
- 23/09/2015: Sala Goya de las Cortes de Aragón (Firma del manifiesto elaborado por la Red de Aguas Públicas de Aragón para una gestión pública y participativa del agua).
- 20/10/2015: II Encuentro Nacional de responsables de servicios de Atención al Cliente y otras vías de solución alternativa **“Sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos de consumo”**.
- 22/09/2015: Aulas de Consumo del Gobierno de Aragón: **“Consumo y entorno”**.
- 22-23/10/2015: **XIV Jornadas de Información sobre consumo en los municipios**. Organizado por: Gobierno de Aragón, Ayuntamiento de Boltaña y FAMCP.
- 6/11/2015: Charla sobre economía social, organizado por Estudiantes en Defensa de la Universidad (EDU).
- 11/11/2015: Jornada sobre Competencia, mercados y Consumidores. Ponencia de José Ángel Oliván: La libre competencia, un derecho ciudadano.
- 13/11/2015: Aulas de Consumo del Gobierno de Aragón: **“Arrendamiento de vivienda”**.
- 1-2/12/2015: Encuentro Presupuestos participativos. Expresiones y metodologías de trabajo. Organiza Facultad Ciencias Sociales y del Trabajo.
- 2/12/2015: Fundación Genes y gentes: Programa Encuentro de Consumidores: Cómo ser más feliz cada día.

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

- 12/01/2015: En Monreal del Campo (Teruel) sobre Consumo Responsable para el AMPA del IES Salvador Victoria.
- 15/01/2015: En Illueca (Zaragoza) sobre Consumo Responsable para el AMPA del CEIP Benedicto XIII.

- 19/01/2015: En Castejón de Sos (Huesca) sobre Consumo Responsable para el AMPA del CRA Alta Ribagorza.
- 13/03/2015: En el centro Cultural de Binéfar (Huesca) "Charla sobre tarifas eléctricas y prevención de fraudes a mayores".
- 02/04/2015: En Peralta de la Sal. Charla sobre "Los derechos de los consumidores y usuarios", dentro de las XX Jornadas culturales organizadas por la Asociación Castell de la Mora.
- 08/04/2015: En Maella (Zaragoza) sobre Consumo Responsable para el AMPA del IES Mar de Aragón.
- 17/11/2015: En Tarazona (Zaragoza) sobre Consumo Responsable para el AMPA del Colegio Público Moncayo.
- 03/12/2015: En Albalate del Arzobispo (Teruel) sobre Consumo Responsable para el AMPA del Colegio Público Román García.

Charlas sobre Prevención de fraudes y engaños en personas mayores impartidas por la Unión de Consumidores de Aragón:

- 26/11/2015: En la sede de CLECE Servicios Sociales S.A., impartida a las trabajadoras sociales que atienden a los usuarios del servicio de ayuda a domicilio del Ayuntamiento de Zaragoza.
- 03/12/2015: En el Centro de Convivencia para Mayores San José (Ayuntamiento de Zaragoza).
- 14/12/2015: En el Centro de Convivencia para Mayores Salvador Allende (Ayuntamiento de Zaragoza).
- 15/12/2015: En el Centro de Convivencia para Mayores Francisco de Goya (Ayuntamiento de Zaragoza).
- 15/12/2015: En Asociación de Vecinos Parque Bruil-San Agustín, integrada en Casco Histórico Socialmente Responsable de Zaragoza.
- 16/12/2015: En el Centro de Convivencia para Mayores Ciudad Jardín (Ayuntamiento de Zaragoza).
- 18/12/2015: En Fundación Rey Ardid, integrada en Casco Histórico Socialmente Responsable de Zaragoza.
- 21/12/2015: En Centro Joaquín Roncal, de Zaragoza.
- 30/12/2015: En Fundación Rey Ardid, integrada en Casco Histórico Socialmente Responsable de Zaragoza.

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

- Durante todo el año participación en la RAPA (Red de Agua Pública de Aragón) con reuniones periódicas semanales.
- Marzo 2015: Preparación del escrito de alegaciones en el trámite de audiencia, en la reclamación por responsabilidad patrimonial ante el Instituto Aragonés del Agua.
- Indicaciones en web de UCA sobre cómo deben actuar los vecinos de Utebo en el proceso de reclamación ante el IACC.

2.- Campaña contra la subida de precios de los suministros de luz y gas.

- 15/3/2015: Con motivo del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, campaña de recogida de firmas contra la subida de precios de los suministros de luz y gas.

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

- 10/03/2015: Alegaciones a la Ordenanza de Servicios Funerarios del Ayuntamiento de Zaragoza.
- 10/04/2015: Alegaciones a la Ordenanza de Subvenciones del Ayuntamiento de Zaragoza.

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

Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Zaragoza:

Abril: - 14/4/2015: Escrito al Servicio de Inspección Jurídica y Conservación de Edificación del Ayuntamiento de Zaragoza, solicitando la inspección del edificio de la Facultad de filosofía y letras de la Universidad de Zaragoza, para evitar el peligro inminente de daños.

- 20/04/2015: Escrito a la Sra. Consejera de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón, solicitando el cese inmediato de las actividades en el edificio de la Facultad de filosofía y letras de la Universidad de Zaragoza, para evitar el peligro inminente de daños.

- 20/04/2015: Escrito al Sr. Rector de la Universidad de Zaragoza, solicitando el cese inmediato de las actividades en el edificio de la Facultad de filosofía y letras de la Universidad de Zaragoza, para evitar el peligro inminente de daños.

Fraude del grupo Volkswagen:

Octubre: -05/10/2015: Denuncia ante la fiscalía de Zaragoza contra el Grupo Volkswagen por la posible comisión de delitos penales.

Actualmente se están estudiando las posibilidades de reclamación judicial por los perjuicios causados y se está agrupando una plataforma de afectados para aunar acciones.

Cláusulas Suelo:

Desde octubre: Interposición de demandas contra las entidades financieras que todavía mantienen cláusulas suelo en las hipotecas de sus clientes para reclamar la anulación de las mismas y la devolución de las cantidades cobradas de más desde 2009.

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.
 - **23/3/2015:** Participación en la Sesión extraordinaria del Pleno del Consejo de Ciudad.
 - **30/9/2015:** Pleno el Consejo de Ciudad.
 - **21/10/2015:** Convocatoria de la V Asamblea Ciudadana para la elección y renovación de los representantes de la sociedad civil en el Consejo de Ciudad.
- **Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios.** Marina Heredia Ríos, M^a Fernanda Blanco Vicente. Suplentes: José Ángel Oliván.
 - **15/10/2015:** Pleno del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios.
- **Consejo Aragonés de Servicios Sociales.** José Ángel Oliván García.
- **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.
 - **8-9/4/2015:** Participación en las jornadas ciudadanas “Nuevos retos para la contratación pública y el fomento de la economía social”.
 - **1/10/2015:** Pleno del Observatorio de la Contratación del Ayuntamiento de Zaragoza.

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 toner, al uso racional de la calefacción y aire acondicionado, digitalización de archivos, et.

Participación en Plataformas con colectivos sociales de Aragón

- Cumbre Social Aragonesa
 - **7/9/2015:** Asistencia a concentración para reclamar medidas más humanitarias y asilo a los refugiados que huyen de la guerra de Siria.
- Red de Agua Pública de Aragón (RAPA).

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

Se ha iniciado el proyecto "Prevención de fraudes y engaños a personas mayores y/o en situación de dependencia" con la financiación del Ayuntamiento de Zaragoza y se pretende dar continuidad al mismo, dado que se trata de uno de los colectivos más vulnerables y de mayor número de posibles beneficiarios.

MEMORIA EVALUATIVA DEL PROGRAMA

Resultados obtenidos del programa de información y atención al consumidor en Aragón.

En cuanto a la información y atención al ciudadano, los resultados cualitativos y cuantitativos están reflejados en las estadísticas semestrales enviadas a la Dirección General de Consumo, respecto de las personas, edades, cantidad, sector económico, motivos y resolución. Destacar que se sigue observando, como el año pasado, una mayor conciencia social e individual del ciudadano respecto al acto de compra de productos y al uso de servicios, hacia un consumo más responsable. La población optimiza cada vez mejor sus recursos dada la grave situación de crisis económica continuada en el tiempo.

En cuanto a la participación social de la Asociación y consideración de la situación económica actual, con modificación y reformas en prestaciones sociales, servicios públicos prestados por parte de la administración, los ciudadanos siguen demandando y exigiendo una mayor presencia de todas las organizaciones sociales y las de consumo en especial, por lo que la actividad participativa se está incrementado notablemente respecto a años anteriores a la crisis y en los primeros de la misma.

Desviaciones respecto a objetivos previstos

En cuanto a los resultados obtenidos respecto a los objetivos que se plantearon, éstos han sido muy satisfactorios aunque es necesario continuar incidiendo en la misma línea de actuación, repitiendo la información y la formación de manera continuada. Así mismo, la situación actual de crisis económica creemos que está ayudando a realizar un consumo y uso más responsable pero es necesario contar con mayores recursos para afrontar la demanda de ayuda que solicitan los ciudadanos.