



UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGÓN

**MEMORIA
DE
ACTIVIDAD**

AÑO 2016

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. 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 PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS 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 año 2016 (entregados a la Dirección General de Consumo) se puede consultar en los anexos I y II.

AÑO 2016
FICHA ACTUALIZADA DATOS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR
PRIMER SEMESTRE

Asociación/ UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGON	FECHA 13/07/2016
---	------------------

SOPORTE	Nº
Carta	9
Contestador automático	0
Correo electrónico/web	1313
Fax	24
Personalmente	2415
Teléfono	3821
TOTAL	7582

TIPO	Nº
Consulta	4396
Denuncia	98
Queja	369
Reclamación	2719
TOTAL	7582

MOTIVO	Nº
Conflictos entre particulares	475
Etiquetado	5
Fraude calidad	1
Garantías	702
Incumplimiento de contrato	3666
Información general	1063
Irregularidades facturas	333
Irregularidades prestación servicios	981
Normalización y condiciones venta	294
Peso/volumen	0
Precios	62
TOTAL	7582

DATOS PERSONALES	
Localidad	ZARAGOZA
Provincia	
Sexo: H	3563
	M 4019
Edad: < 27	165
de 27-39	623
de 40-52	3750
de 53-65	2241
>65	803
TOTAL:	7582

SECTOR	Nº
Alimentación	13
Automoción	517
Bancos	1361
COMERCIO ELECTRÓNICO	73
Electrodomésticos	36
ENERGÍA ELÉCTRICA	733
Enseñanza	29
GAS	389
Joyerías	0
Juguetes	62
Muebles	29
OCIO/ESPECTÁCULOS/ACTIVIDADES DEPORTIVAS	0
Prestación de servicios a domicilio	555
Sanidad	66
SEGUROS	937
Telecomunicaciones	998
Textil/calzado	25
Tintorerías	2
Transportes	139
TURISMO (Agencias, hostelería, viajes turísticos, etc.)	64
Vivienda	1096
OTROS	458
TOTAL	7582

DESTINO	Nº
Asociación de consumidores	0
Dirección General de Consumo	0
Información/resolución	4174
Mediación	1894
OCIC/OMIC	55
Otros departamentos DGA	278
Servicio Provincial	247
Vía arbitraje de Consumo	471
OTROS	463
TOTAL	7582

AÑO 2016
FICHA ACTUALIZADA DATOS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR
SEGUNDO SEMESTRE

Asociación/UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGÓN	FECHA 30/01/2017
--	------------------

SOPORTE	Nº
Carta	10
Contestador automático	0
Correo electrónico/web	1512
Fax	21
Personalmente	2654
Teléfono	4012
TOTAL	8209

TIPO	Nº
Consulta	4605
Denuncia	96
Queja	416
Reclamación	3092
TOTAL	8209

MOTIVO	Nº
Conflictos entre particulares	481
Etiquetado	6
Fraude calidad	3
Garantías	691
Incumplimiento de contrato	3751
Información general	1327
Irregularidades facturas	321
Irregularidades prestación servicios	1026
Normalización y condiciones venta	525
Peso/volumen	0
Precios	75
TOTAL	8209

DATOS PERSONALES	
Localidad	ZARAGOZA
Provincia	---
Hombre:	3514
Mujer:	4695
Edad: < 27	173
de 27-39	781
de 40-52	4267
de 53-65	2076
>65	912
TOTAL:	8209

SECTOR	Nº
Alimentación	9
Automoción	724
Bancos	1900
COMERCIO ELECTRÓNICO	91
Electrodomésticos	24
ENERGÍA ELÉCTRICA	806
Enseñanza	15
GAS	517
Joyerías	1
Juguetes	27
Muebles	16
OCIO/ESPECTÁCULOS/ACTIVIDADES DEPORTIVAS	6
Prestación de servicios a domicilio	506
Sanidad	57
SEGUROS	961
Telecomunicaciones	1014
Textil/calzado	19
Tintorerías	1
Transportes	107
TURISMO (Agencias, hostelería, viajes turísticos, etc.)	77
Vivienda	956
OTROS	375
TOTAL	8209

DESTINO	Nº
Asociación de consumidores	0
Dirección General de Consumo	0
Información/resolución	4501
Mediación	2212
OCIC/OMIC	62
Otros departamentos DGA	254
Servicio Provincial	256
Vía arbitraje de Consumo	495
OTROS	429
TOTAL	8209

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
27/01/2016	CORREOS	Irr. Prest. Servicio	Materia no disponible
27/01/2016	CORREOS	Irr. Prest. Servicio	Estimatorio
08/02/2016	AUTOESCUELA EUROPA OROEL	Irr. Prest. Servicio	Estimatorio parcial
08/02/2016	COLSEC S.L.	Irr. Prest. Servicio	Estimatorio parcial
08/02/2016	COLSEC S.L.	Irr. Prest. Servicio	Estimatorio parcial
22/02/2016	TRICOLORE MOBILIARIO	Irr. Prest. Servicio	Estimatorio
22/02/2016	TRICOLORE MOBILIARIO	Irr. Prest. Servicio	Estimatorio
04/04/2016	MOVISTAR	Irr. Prest. Servicio	Inhibición
04/04/2016	YOIGO	Irr. Prest. Servicio	Estimatorio parcial
04/04/2016	OCEAN'S NETWORK S.L.	Irr. Prest. Servicio	Estimatorio parcial
28/04/2016	TINTORERÍA EUROPA	Irr. Prest. Servicio	Desestimatorio
04/05/2016	TELFÓNICA MÓVILES	Irr. Prest. Servicio	Estimación parcial
04/05/2016	ORANGE ESPAÑA S.A.U.	Irr. Prest. Servicio	Estimación parcial
23/05/2016	CERRAJERIA HNOS. VILLA	Irr. Prest. Servicio	Estimación parcial
23/05/2016	ENDESA ENERGÍA XXI	Irr. Prest. Servicio	Desestimatorio
07/06/2016	VODAFONE ESPAÑA, S.A.	Irr. Facturación	Estimatorio
07/06/2016	VODAFONE ESPAÑA, S.A.	Irr. Prest. Servicio	Estimatorio
15/06/2016	AUTOMOVILES LA JOTA, S.L.	Irr. Prest. Servicio	Estimatorio parcial
20/06/2016	GUTIERREZ Y FRANCES, S.L.	Incum. Garantías	Estimatorio
12/09/2016	JAVIER MARTINEZ DURÁN, S.L.	Irr. Prest. Servicio	Estimatorio parcial
02/11/2016	VODAFONE ESPAÑA, S.L.	Irr. Prest. Servicio	Estimatorio parcial
02/11/2016	ORANGE ESPAÑA S.A.U.	Irr. Facturación	Estimatorio parcial
02/11/2016	VODAFONE ESPAÑA, S.L.	Irr. Prest. Servicio	Estimatorio parcial
15/11/2016	CORREOS	Irr. Prest. Servicio	Desestimatorio
23/11/2016	TINTORERÍA CIMA, S.L.	Irr. Prest. Servicio	Desestimatorio
01/12/2016	MACROSEC	Irr. Prest. Servicio	Estimatorio parcial
13/12/2016	ORANGE ESPAÑA S.A.U.	Irr. Prest. Servicio	Estimatorio parcial
13/12/2016	ORANGE ESPAÑA S.A.U.	Irr. Prest. Servicio	Estimatorio parcial
15/12/2016	AGREDA AUTOMÓVILES, S.A.	Irr. Prest. Servicio	Desestimatorio
21/12/2016	SILLAS ZARAGOZA, S.L.	Irr. Prest. Servicio	Estimatorio

30 actuaciones en 2016 como árbitros en la Junta Arbitral de Consumo Autonómica de la D.G.A.

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

Fecha Vista	Empresa Reclamada	Objeto Reclamación	Resultado Reclamación
02/03/2016	ARATESA	Irr. Prest. Servicio	Estimación
02/03/2016	AGREDA AUTOMÓVIL, S.A.	Irr. Prest. Servicio	Acuerdo
02/03/2016	VIGO BARCELONA, S.A.	Irr. Prest. Servicio	Estimación parcial
02/03/2016	RENFE MEDIA DISTANCIA	Irr. Prest. Servicio	Estimación parcial
02/03/2016	RENFE MEDIA DISTANCIA	Irr. Prest. Servicio	Estimación parcial
14/03/2016	GOLDCAR SPAIN, S.L.	Irr. Prest. Servicio	Suspensión
14/03/2016	OMI EUROPA, S.L.	Irr. Prest. Servicio	Desistimiento
14/03/2016	UPS	Irr. Prest. Servicio	Desestimatorio
14/03/2016	GENEI GLOBAL LOGISTIC, S.L.	Irr. Prest. Servicio	Estimación parcial
12/05/2016	CORREOS	Irr. Prest. Servicio	Desestimatorio
12/05/2016	UNIPOST	Irr. Prest. Servicio	Desistimiento
12/05/2016	GRUPO TRANSAHER, S.L.	Irr. Prest. Servicio	Estimación parcial
12/05/2016	OMI EUORPA S.L Y SEUR S.L.	Irr. Prest. Servicio	Estimación
19/05/2016	AGREDA AUTOMÓVIL, S.A.	Irr. Prest. Servicio	Desestimatorio
19/05/2016	ARATESA	Irr. Prest. Servicio	Estimación parcial
19/05/2016	CONDA, S.A.(ALSA)	Irr. Prest. Servicio	Ampliar datos
19/05/2016	OMI EUORPA S.L Y SEUR S.L.	Irr. Prest. Servicio	Desestimiento
20/09/2016	CONDA, S.A.(ALSA)	Irr. Prest. Servicio	Ampliar datos
20/09/2016	RUTAS DEL CANTÁBRICO, S.L.	Irr. Prest. Servicio	Estimación
20/09/2016	ARATESA	Irr. Prest. Servicio	Estimación parcial
20/09/2016	ARATESA	Irr. Prest. Servicio	Ampliar datos
06/10/2016	HALCOURIER	Irr. Prest. Servicio	Estimación
06/10/2016	TALAIHAVE S.L. (MRW)	Irr. Prest. Servicio	Estimación
25/10/2016	DEL MONTE ASEOSRES, S.L.	Irr. Prest. Servicio	Estimación
25/10/2016	ASM y FC COURIER, S.A.	Irr. Prest. Servicio	Desestimación
01/12/2016	LOGROZA, S.L.	Irr. Prest. Servicio	Desestimación
01/12/2016	AUTOBUSES TERUEL-ZGZA	Irr. Prest. Servicio	Desestimación
01/12/2016	RENFE MEDIA DISTANCIA	Irr. Prest. Servicio	Desestimación
01/12/2016	RENFE-AVE	Irr. Prest. Servicio	Acuerdo

29 actuaciones en 2016 como árbitros en la Junta Arbitral del Transporte de Aragón.

Junta Arbitral del Ayuntamiento de Zaragoza

02/02/2016	CORREOS	Irr. Prest. Servicio	Desestimación
------------	---------	----------------------	---------------

02/02/2016	VODAFONE	Irr. Prest. Servicio	Estimación
02/02/2016	VODAFONE	Irr. Prest. Servicio	Estimación
18/11/2016	CORREOS	Irr. Prest. Servicio	Desestimación
18/11/2016	TUCO	Irr. Prest. Servicio	Estimación
18/11/2016	MUEBLES REY	Irr. Prest. Servicio	Estimación parcial

6 actuaciones hasta la fecha 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

FICHA ACTUALIZADA DATOS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR PRIMER SEMESTRE 2016

SOPORTE	
Carta	0
Contestador automático	0
Correo electrónico/web	122
Fax	0
Personalmente	597
Teléfono	164
TOTAL	883

TIPO	Nº
Consulta	883
Denuncia	0
Queja	0
Reclamación	0
TOTAL	883

MOTIVO	
Conflictos entre particulares	21
Etiquetado	0
Fraude calidad	0
Garantías	19
Incumplimiento de contrato	177
Información general	584
Irregularidades facturas	0
Irregularidades prestación servicios	43
Normalización y condiciones venta	0
Peso/volumen	0
Precios	39
TOTAL	883

<u>DATOS PERSONALES</u>	
Localidad	ZARAGOZA
Provincia	ZARAGOZA
Sexo: H	339
M	544
Edad: < 27	98
de 27-39	192
de 40-52	319
de 53-65	207
>65	67
TOTAL:	883

SECTOR	
Alimentación	0
Automoción	0
Bancos	0
COMERCIO ELECTRÓNICO	0
Electrodomésticos	0

<u>DESTINO</u>	Nº
Asociación de consumidores	0
Dirección General de Consumo	9
Información/resolución	691
Mediación	0
OCIC/OMIC	0

MEMORIA DE ACTIVIDAD | 2016

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	883
OTROS	0
TOTAL	883

Otros departamentos DGA	84
Servicio Provincial	17
Vía arbitraje de Consumo	9
OTROS	73
TOTAL	883

FICHA ACTUALIZADA DATOS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR PRIMER SEMESTRE 2016

SOPORTE	
Carta	0
Contestador automático	0
Correo electrónico/web	103
Fax	0
Personalmente	426
Teléfono	172
TOTAL	701

TIPO	Nº
Consulta	701
Denuncia	0
Queja	0
Reclamación	0
TOTAL	701

MOTIVO	
Conflictos entre particulares	17
Etiquetado	0
Fraude calidad	0
Garantías	13
Incumplimiento de contrato	135
Información general	479
Irregularidades facturas	0
Irregularidades prestación servicios	29
Normalización y condiciones venta	0
Peso/volumen	0
Precios	28
TOTAL	701

<u>DATOS PERSONALES</u>	
Localidad	ZARAGOZA
Provincia	ZARAGOZA
Sexo: H	263
M	438
Edad: < 27	81
de 27-39	186
de 40-52	196
de 53-65	184
>65	54
TOTAL:	701

SECTOR	
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	701
OTROS	0
TOTAL	701

<u>DESTINO</u>	<u>Nº</u>
Asociación de consumidores	0
Dirección General de Consumo	6
Información/resolución	545
Mediación	0
OCIC/OMIC	0
Otros departamentos DGA	57
Servicio Provincial	9
Vía arbitraje de Consumo	3
OTROS	81
TOTAL	701

Durante el año 2016 han solicitado el servicio del Punto de Información al Consumidor especializado en Vivienda un total de 1584 personas. Se han incrementado las consultas con respecto al año 2015 (que fueron de 1332).

En el año 2016, las **consultas realizadas por mujeres son 982 y las consultas realizadas por hombres ascienden a 602**. Como en años anteriores, siguen siendo más numerosas las consultas efectuadas por mujeres.

Con respecto a la **edad de las personas que nos plantean las consultas:**

- 179 personas MENORES DE 27 AÑOS
- 378 personas ENTRE 27 Y 39 AÑOS
- 515 personas ENTRE 40 Y 52 AÑOS
- 391 personas ENTRE 53 Y 65 AÑOS
- 121 personas MAYORES DE 65 AÑOS

Con respecto a la **nacionalidad de las personas** que plantean las consultas, predominan las personas de nacionalidad española, y con respecto a la población de origen extranjero, predominan las procedentes de Rumanía, Ecuador, Colombia y Marruecos.

También hemos tenido en cuenta el **soporte de la consulta:**

- **Presencial** (1023 consultas)
- **Teléfono** (336 consultas)
- **Correo electrónico** (225 consultas)

Respecto al tipo de vivienda motivo de la consulta, se ha tenido en cuenta las siguientes variables:

- Compraventa de vivienda (Consultas de 181 personas)
- Arrendamiento de Vivienda (Consultas de 1403 personas)

En las consultas referidas a los contratos de arrendamiento de vivienda, siguen siendo habituales las relativas a la duración de los contratos, la repercusión de gastos por obras de conservación y mejora, la subida del IPC, la falta de pago, así como las que afectan al depósito y devolución de la fianza. Igualmente, se reciben numerosas consultas que se refieren a los contratos denominados de renta antigua (subrogaciones, repercusión de gastos, etc). Predominan las consultas por obras de conservación (humedades, calderas, aparición de plagas), incumplimiento de contrato y devolución de la fianza tras la finalización del contrato.

En las consultas relativas a compraventa, las más habituales son por los honorarios y gestión de agencias inmobiliarias, vicios y defectos ocultos, así como por las cláusulas suelo que figuran en muchos contratos de préstamo hipotecario.

2.2.- OCIC Comarca Cinco Villas

- **Consultas y reclamaciones** (ver anexos III y IV)

- **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:

- 08/01/2016: Consejos y recomendaciones para la compra en rebajas.
- 02/02/2016: Consejos de UCA sobre seguridad para los disfraces de carnaval.
- 11/02/2016: Modificación en la Ley de Contrato de seguro.
- 18/02/2016: Detenciones en Vitaldent.
- 18/02/2016: Recuperación de dinero en Bankia.
- 22/03/2016: Recomendaciones para viajar en Semana Santa.
- 18/04/2016: Gasto de la Primera Comuni3n 2016.
- 22/04/2016: Modificaciones en las fianzas de arrendamientos urbanos.
- 02/06/2016: Fraude por falsas facturas de Endesa.
- 23/06/2016: Consejos y Recomendaciones en las piscinas.
- 28/06/2016: Rebajas de verano.
- 04/07/2016: Vueling.
- 08/07/2016: Precauciones ante las altas temperaturas.
- 08/07/2016: Recomendaciones sobre el alquiler de apartamentos vacacionales.
- 03/08/2016: Cierre de lowcostholidays-hoteling.com.
- 24/08/2016: UCA nos da consejos y recomendaciones para la vuelta al cole 2016.
- 30/08/2016: Consejos y recomendaciones para alquilar una vivienda.
- 23/09/2016: Proposici3n a los Ayuntamientos aragoneses de modificaci3n de las ordenanzas fiscales sobre la Plusvalía.
- 06/10/2016: Recomendaciones en Fiestas del Pilar.
- 06/10/2016: Aviso de seguridad de BSH sobre las cocinas de gas independientes.
- 14/12/2016. Recomendaciones de UCA para un consumo responsable en Navidad.
- 19/12/2016: Consejos de UCA para el cobro de los premios de la lotería de Navidad.

2.3.- OCIC Comarca Campo de Belchite

- **Consultas y reclamaciones**(ver anexo V y VI)

- **Gesti3n de sitios web y comunicaci3n**

Actualizaci3n de la web de la comarca y difusi3n en medios escritos de la misma con los siguientes comunicados:

- 08/01/2016: Consejos y recomendaciones para la compra en rebajas.
- 11/02/2016: Modificación en la Ley de Contrato de seguro.
- 18/02/2016: Detenciones en Vitaldent.
- 18/02/2016: Recuperación de dinero en Bankia.
- 22/03/2016: Recomendaciones para viajar en Semana Santa.
- 18/04/2016: Gasto de la Primera Comuni3n 2016.
- 22/04/2016: Modificaciones en las fianzas de arrendamientos urbanos.
- 02/06/2016: Fraude por falsas facturas de Endesa.
- 23/06/2016: Consejos y Recomendaciones en las piscinas.
- 28/06/2016: Rebajas de verano.
- 04/07/2016: Vueling.
- 08/07/2016: Precauciones ante las altas temperaturas.
- 08/07/2016: Recomendaciones sobre el alquiler de apartamentos vacacionales.
- 03/08/2016: Cierre de lowcostholidays-hoteling.com.
- 24/08/2016: UCA nos da consejos y recomendaciones para la vuelta al cole 2016.
- 30/08/2016: Consejos y recomendaciones para alquilar una vivienda.
- 23/09/2016: Proposici3n a los Ayuntamientos aragoneses de modificaci3n de las ordenanzas fiscales sobre la Plusvalía.
- 06/10/2016: Recomendaciones en Fiestas del Pilar.
- 06/10/2016: Aviso de seguridad de BSH sobre las cocinas de gas independientes.

2.4.- OMIC Ayuntamiento de Caspe

- Consultas y reclamaciones (ver anexo VII y VIII).

Actualizaci3n de la web de la comarca y difusi3n en medios escritos de la misma con los siguientes comunicados:

- 19/01/2016: www.caspe.es: Grandes superficies y rebajas.
- 20/01/2016: www.caspe.es: Vías de reclamaci3n.
- 20/01/2016: www.caspe.es: Derechos usuarios esquí Aragón.
- 29/01/2016: www.caspe.es: Números de tarificaci3n adicional.
- 11/02/2016: www.caspe.es: Derecho a la protecci3n de datos.
- 23/03/2016: Recomendaciones para viajar de Semana Santa.
- 15/06/2016: Facturas falsas de Endesa.
- 15/06/2016: Consejos piscinas.
- 28/06/2016: Consejos periodo de rebajas.
- 04/07/2016: www.caspe.es: Recomendaciones a los afectados por los retrasos y cancelaciones de Vueling.
- 12/07/2016: C3mo protegerse de las altas temperaturas.
- 13/07/2016: Consejos si viajas al extranjero.
- 05/09/2016: Alquiler viviendas estudiantes.

- 13/09/2016: Recomendaciones vuelta al cole.
- 20/09/2016: Falsas revisiones de gas.
- 29/09/2016: Derecho de desistimiento.
- 21/10/2016: Aviso de seguridad Balay.
- 22/11/2016: El etiquetado ecológico.
- 15/12/2016: recomendaciones para un consumo responsable en Navidad.
- 20/12/2016: Recomendaciones para el cobro de premios de la lotería de Navidad.
- 20/12/2016: Recomendaciones compra de juguetes.
- 27/12/2016: Cláusulas suelo- Victoria para los consumidores.

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>.

Perfil en Facebook: Zaragoza: Consumo en

Verde: <https://www.facebook.com/zgzconsumoenverde/>

Perfil en Facebook: Consume Sano y Cercano:

<https://www.facebook.com/consumesanoycercano/>

Perfil en Facebook: [STOP Cláusulas SUELO](#)

Perfil en Twitter: https://twitter.com/UCA_Aragon

Web www.consumidoresyconsejosdesalud.es

4. Actividad asociativa y Asamblea anual de UCA

- 17/03/2016: Junta Directiva de UCA.
- 21/03/2016: Asamblea Anual de socios de UCA.
- 04/06/2016: Asamblea General Ordinaria de UNCCUE (ASGECO).
- 13/12/2016: Junta Directiva de UCA.
- 15/12/2016: Junta Directiva de ASGECO.

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/as de UCA.

INTERVENCIÓN DE UCA EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Enero

- 04/01/2016: Aragón TV: "Objetivo": Aragón TV analiza las rebajas y los preparativos de la Cabalgata de Reyes.
- 07/01/2016: Aragón Radio: Consejos para la compra en rebajas.
- 07/01/2016: Radio Ebro: Consejos para la compra en rebajas.
- 07/01/2016: Radio Zaragoza: Consejos para la compra en rebajas.
- 07/01/2016: Cope: Consejos para la compra en rebajas.
- 11/01/2016: www.expansion.com/aragon: La UCA recomienda realizar un presupuesto previo cuando se acuda a comprar en rebajas.
- 12/01/2016: Aragón TV: La atención a los consumidores.
- 14/01/2016: Heraldo de Aragón: Los recortes en las ayudas dejarán a las asociaciones de consumidores en precario.
- 15/01/2016: La Tertulia de Aragón Radio: La tertulia aborda el conflicto laboral en el bus urbano de Zaragoza.
- 19/01/2016: www.caspe.es: Grandes superficies y rebajas.
- 20/01/2016: www.caspe.es: Vías de reclamación.
- 20/01/2016: www.caspe.es: Derechos usuarios esquí Aragón.
- 24/01/2016: www.heraldo.es: Asociaciones de vecinos y consumidores reciben cientos de quejas por la huelga.
- 25/01/2016: Heraldo de Aragón: Las atenciones a los consumidores por incumplimientos de contrato suben un 75%.
- 28/01/2016: www.heraldo.es: La UCA anima a viajeros con bonos temporales a pedir compensación por los paros.
- 28/01/2016: www.aragondigital.es: La UCA anima a los usuarios de bonos temporales de los autobuses urbanos a reclamar durante la huelga.
- 29/01/2016: www.elperiodicoderagon.com: La UCA anima a pedir la devolución del dinero en los diferentes abonos.
- 29/01/2016: Heraldo de Aragón: La Unión de Consumidores anima a los usuarios de abonos a que presenten reclamaciones.
- 29/01/2016: El Periódico de Aragón: La UCA anima a pedir la devolución del dinero en los diferentes abonos.
- 29/01/2016: www.caspe.es: Números de tarificación adicional.
- 30/01/2016: www.elperiodicoderagon.com: La huelga de autobuses harta a los usuarios.
- 31/01/2016: www.heraldo.es: Siete semanas de aglomeraciones y esperas interminables en las paradas del autobús.

Febrero

- 01/02/2016: www.aragondigital.es: La UCA advierte de que los disfraces de carnaval deben cumplir con la normativa que los regula.
- 02/02/2016: www.comarcacincovillas.com: Consejos de UCA sobre seguridad para los disfraces de carnaval.
- 11/02/2016: www.heraldo.es: La UCA advierte del cambio en los plazos y otros aspectos de los contratos de seguros.
- 11/02/2016: Heraldo de Aragón: La UCA advierte del cambio en los plazos y otros aspectos de los contratos de seguros.

- 12/02/2016: La Tertulia de Aragón Radio: La Tertulia aborda la construcción de una nueva planta de Pikolín en Zaragoza.
- 13/02/2016: www.elperiodicoderagon.com: El Ayuntamiento obligará a los buses en huelga a llegar al final de línea.
- 16/02/2016: Heraldo de Aragón: La UCA anima a reclamar por los bonos a los que afecta la huelga.
- 16/02/2016: www.heraldo.es: Empresarios y comerciantes alertan del daño de la huelga de Auzsa a la economía de la ciudad.
- 16/02/2016: Aragón TV: Sin ir más lejos: La huelga del bus urbano en Zaragoza.
- 11/02/2016: www.caspe.es: Derecho a la protección de datos.
- 17/02/2016: www.heraldo.es: Las decenas de clínicas Vitaldent de Aragón siguen funcionando.
- 17/02/2016: Heraldo de Aragón: Inquietud entre los clientes de Vitaldent y mensajes de clama de las franquicias.
- 17/02/2016: www.elperiodicoderagon.com: Normalidad en los nueve centros que la cadena tiene en Aragón.
- 17/02/2016: www.expansion.com: Los clientes de Vitaldent no deben verse perjudicados, informa UCA.
- 17/02/2016: www.heraldo.es: Los responsables de Vitaldent en Huesca lanzan un mensaje de tranquilidad a sus clientes.
- 18/02/2016: www.elperiodicoderagon.com: Consumidores de Aragón creen que Bankia devuelve el dinero porque “no tenía elección”.
- 18/02/2016: www.finanzas.com: La UCA dice que Bankia devuelve el dinero porque “no tenía elección”.
- 21/02/2016: www.elperiodicoderagon.com: El carné joven de fidelización para menores de 25 nace con polémica.
- 26/02/2016: www.diarideteruel.es: Recibir envíos familiares por correo, toda una odisea para los inmigrantes.

Marzo

- 01/03/2016: www.heraldo.es: ¿Por qué se interrumpe el servicio del tranvía con cada manifestación?
- 02/03/2016: www.heraldo.es: Auzsa no devolverá parte del abono y el Ayuntamiento aún estudia cómo hacerlo.
- 02/03/2016: www.heraldo.es: La UCA plantea subvencionar los taxis y reducir tarifas para afrontar el paro de los autobuses.
- 02/03/2016: www.elperiodicoderagon.com: La UCA plantea subvencionar taxis y reducir tarifas para afrontar el paro de los buses.
- 02/03/2016: www.finanzas.com: La UCA plantea subvencionar taxis y reducir tarifas para afrontar paro buses.
- 02/03/2016: Agencia Efe: La UCA plantea subvencionar taxis y reducir tarifas para afrontar paro buses.
- 02/03/2016: Radio Nacional: La UCA plantea subvencionar taxis y reducir tarifas para afrontar paro buses.

- 02/03/2016: Aragón Press: La UCA plantea subvencionar taxis y reducir tarifas para afrontar paro buses.
- 02/03/2016: TVE Aragón: La UCA plantea subvencionar taxis y reducir tarifas para afrontar paro buses.
- 02/03/2016: Aragón TV: La UCA plantea subvencionar taxis y reducir tarifas para afrontar paro buses.
- 02/03/2016: Cadena Ser: La UCA plantea subvencionar taxis y reducir tarifas para afrontar paro buses.
- 02/03/2016: Radio Zaragoza: La UCA plantea subvencionar taxis y reducir tarifas para afrontar paro buses.
- 02/03/2016: Onda Cero: La UCA plantea subvencionar taxis y reducir tarifas para afrontar paro buses.
- 02/03/2016: Cadena Cope: La UCA plantea subvencionar taxis y reducir tarifas para afrontar paro buses.
- 03/03/2016: Heraldo de Aragón: La UCA pide que el precio del billete se reduzca un 66% en la huelga del bus.
- 03/03/2016: www.elperiodicoderagon.com: La UCA pide al consistorio reducir un tercio el precio del billete.
- 10/03/2016: www.heraldo.es: Las eléctricas "lowcost" se asoman a Aragón.
- 11/03/2016: La Tertulia de Aragón Radio: La Tertulia comenta la oferta de gobernabilidad de Zaragoza en Común.
- 11/3/2015: Radio Ebro: El Día de los derechos del Consumidor.
- 13/03/2016: Heraldo de Aragón: Aumenta la indignación de los usuarios, que reclaman "soluciones".
- 15/03/2016: Heraldo de Aragón: Premios y mesas informativas en el Día Mundial del Consumidor.
- 15/03/2016: www.elperiodicoderagon.com: Aragón se suma al fenómeno social del consumo colaborativo.
- 15/03/2016: www.elperiodicoderagon.com: Limbo legal en modelos de negocio como BlaBlaCar.
- 15/03/2016: www.zaragoza.es: Las políticas de consumo se consensuarán en un consejo sectorial específico. Siete asociaciones han presentado sus guías, editadas gracias a una subvención municipal.
- 15/03/2016: La Oficina del Consumidor de Zaragoza realiza en 2015 más de 36.000 atenciones.
- 15/03/2016: www.zaragoza.es: El Ayuntamiento ampliará la validez de los abonos de transporte para compensar las afecciones de la huelga.
- 15/03/2015: www.elperiodicoderagon.com: El Ayuntamiento ampliará la validez de los abonos de transporte tras la huelga del bus.
- 15/03/2016: www.20minutos.es: El Ayuntamiento ampliará la validez de los abonos de transporte para compensar las afecciones de la huelga.
- 15/03/2016: www.20minutos.es: El Ayuntamiento ampliará la validez de los abonos de transporte.
- 15/03/2016: www.europapress.es: El Ayuntamiento ampliará la validez de los abonos de transporte.

- 15/03/2016: www.aragondigital.com: El Ayuntamiento ampliará la validez de los abonos de transporte para compensar las afecciones de la huelga.
- 15/03/2016: zaragozabuenasnoticias.com: El Ayuntamiento ampliará la validez de los abonos de transporte para compensar las afecciones de la huelga.
- 15/03/2016: www.entornointeligente.com: El Ayuntamiento ampliará la validez de los abonos de transporte para compensar las afecciones de la huelga.
- 15/03/2016: www.tenzaragoza.es: El Ayuntamiento ampliará la validez de los abonos de transporte a los afectados por la huelga del bus.
- 16/03/2016: www.heraldo.es: El Ayuntamiento de Zaragoza ampliará la validez de los abonos de transporte a los afectados por la huelga del bus.
- 17/03/2016: Aragón Radio: Esta es la Nuestra. Es tiempo de #Consumo, derechos que tenemos en relación con las eléctricas.
- 22/03/2016: Aragón Radio: Recomendaciones para viajar en Semana Santa.
- 23/03/2016: www.caspe.es: Recomendaciones para viajar de Semana Santa.
- 24/03/2016: Heraldo de Aragón: Consumidores maltratados.
- 27/03/2016: www.heraldo.es: 150 millones de prospectos se imprimen cada año en Zaragoza.
- 31/03/2016: www.elperiodicoderagon.com: La paciencia tiene un límite.
- 31/03/2016: www.elperiodicoderagon.com: Las dudas del “dieselgate”.
- 31/03/2016: www.aragonhoy.com: José Ángel Oliván, nuevo presidente del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios.
- 31/03/2016: www.europapress.es/aragon: José Ángel Oliván, presidente del Consejo de Consumidores y Usuarios.

Abril

- 01/04/2016: Heraldo de Aragón: Las políticas de defensa del consumidor son muy débiles frente a las grandes empresas.
- 02/04/2016: www.elperiodicoderagon.com: Relevo en el Consejo de Consumidores.
- 04/04/2016: Aragón TV: Sin ir más lejos: La huelga del bus urbano de Zaragoza.
- 08/04/2016: www.elperiodicoderagon.com: Ibercaja anuncia que estudiará si recurre la sentencia.
- 12/04/2016: TVE Aragón: Situación actual de las reclamaciones por cláusulas suelo.
- 12/04/2016: Aragón TV: Situación actual de las reclamaciones por cláusulas suelo.
- 12/04/2016: Aragón Radio: Situación actual de las reclamaciones por cláusulas suelo.
- 12/04/2016: Aragón Press: Situación actual de las reclamaciones por cláusulas suelo.
- 12/04/2016: Radio Zaragoza: Situación actual de las reclamaciones por cláusulas suelo.
- 12/04/2016: Radio Nacional: Situación actual de las reclamaciones por cláusulas suelo.
- 12/04/2016: Cadena Cope: Situación actual de las reclamaciones por cláusulas suelo.
- 12/04/2016: Cadena Ser: Más batallas contra las cláusulas suelo.
- 12/04/2016: www.aragondigital.com: Entre 30.000 y 40.000 personas podrían estar afectadas por las cláusulas suelo en Aragón.
- 13/04/2016: Heraldo de Aragón: Unos 1000 aragoneses con cláusulas suelo han reclamado.
- 19/04/2016: www.heraldo.es: LA UCA invita a las familias al consumo responsable en la celebración de las Primeras Comuniones.

- 21/04/2016: www.comarcacincovillas.com: Nota de prensa de UCA sobre el gasto de la Primera Comunión 2016.
- 23/04/2016: www.aragondigital.es: La UCA aconseja ajustarse al presupuesto y comparar precios al organizar la primera comunión.
- 24/04/2016: www.caspe.es: Es necesario seguir reclamando si tenemos cláusula suelo.
- 25/04/2016: Aragón TV: Primera Comunión 2016: Gastos y recomendaciones.
- 27/04/2016: www.elperiodicoderagon.com: Oliván dice que logrará los avales para disputar a Alastuey el liderazgo de UGT.
- 27/04/2016: Heraldo de Aragón: Oliván, Presidente de la UCA, disputará a Alastuey el liderazgo de UGT Aragón.
- 27/04/2016: www.aragondigital.es: José Ángel Oliván: Conseguiremos que los derechos del consumidor se plasmen en la agenda política.
- 28/04/2016: www.20minutos.es: Daniel Alastuey, reelegido secretario general de UGT Aragón.
- 28/04/2016: www.elperiodicoderagon.com: Pugna en UGT Aragón.
- 28/04/2016: www.heraldo.es: Dos candidatos concurren hoy al 7º congreso de UGT Aragón bajo el lema “La Unión en pie”.
- 28/04/2016: www.20minutos.es: El VII Congreso de UGT-Aragón aprueba la gestión de la Comisión Ejecutiva Regional.
- 28/04/2016: www.elconfidencial.com: Daniel Alastuey reelegido secretario general de UGT Aragón.
- 28/04/2016: www.20minutos.es: UGT abre su VII Congreso regional pidiendo velocidad en el diálogo social.
- 28/04/2016: www.elperiodicoderagon.com: Alastuey gana el pulso a Oliván y revalida su mandato en UGT.
- 29/04/2016: www.radiohuesca.com: Daniel Alastuey, reelegido Secretario General de UGT Aragón.
- 29/04/2016: www.abc.es: Daniel Alastuey, reelegido Secretario General de UGT Aragón.
- 29/04/2016: www.heraldo.es: Alastuey se impone a Oliván con el 59,83% de los votos, pese a “tres años muy difíciles”.
- 30/04/2016: www.heraldo.es: Llamar a la Policía (y a otros servicios) no es gratis.

Mayo

- 04/05/2016: www.heraldo.es: Aragón y EEUU: 390 millones en relaciones económicas pendientes del TTIP.
- 06/05/2016: www.heraldo.es: La llamada perdida, el timo que no cesa.
- 06/05/2016: La Tertulia de Aragón Radio: La incertidumbre ante el futuro de la minería.
- 15/05/2016: Heraldo de Aragón: Trajes más baratos y menos invitados en la celebración de Primera Comunión.
- 19/05/2016: Aragón Radio. Consejos de seguridad en piscinas.
- 27/05/2016: www.elperiodicoderagon.com: La Unión de Consumidores lanza un plan para prevenir fraudes.
- 31/05/2016: www.aragondigital.es: Mujeres jóvenes y personas desfavorecidas, colectivos donde más prevalece el consumo de tabaco.

Junio

- 01/06/2016: www.campodebelchite.com: ¡Cuidado! Avisos falsos de factura de Endesa.
- 03/06/2016: www.campodebelchite.com: Piscinas: Consejos y recomendaciones.
- 09/06/2016: La Tertulia de Aragón Radio: El inicio de la campaña electoral.
- 10/06/2016: www.aragondigital.es: Un chapuzón seguro.
- 15/06/2016: www.caspe.es: Facturas falsas de Endesa.
- 15/06/2016: www.caspe.es: Consejos piscinas.
- 16/06/2016. Heraldo de Aragón: La Unión de Consumidores recurrirá el próximo cobro del impuesto del agua en Zaragoza.
- 16/06/2016: RTVE Aragón: La Unión de Consumidores recurrirá el próximo cobro del impuesto del agua en Zaragoza.
- 16/06/2016: Aragón Tv: Sin ir más lejos: La financiación de las vacaciones.
- 17/06/2016: Aragón Radio: La financiación de las vacaciones.
- 20/06/2016: Radio Ebro: La refacturación del recibo de la luz tras la sentencia del Tribunal Supremo.
- 21/06/2016: www.elperiodicoderagon.com: La UCA recomienda la denuncia penal en los casos de emisiones de Volkswagen.
- 21/06/2016. www.heraldo.es: La UCA critica que el Ministerio de Industria no ha hecho lo suficiente en el caso Volkswagen.
- 21/06/2016: Aragón Radio: La UCA recomienda la denuncia penal en los casos de emisiones de Volkswagen.
- 21/06/2016: Onda Cero: La UCA recomienda la denuncia penal en los casos de emisiones de Volkswagen.
- 22/06/2016: La Tertulia de Aragón Radio: La conservación de Averly y la situación de AUZSA tras la decisión del TSJA.
- 22/06/2016: Heraldo de Aragón: UCA asesora a 600 aragoneses por los motores trucados de Volkswagen.
- 24/06/2015: www.zaragozavivienda.es: Más de 50 hogares se benefician de las auditorías energéticas del proyecto FIESTA.
- 24/06/2016: www.heraldo.es: Más de 50 hogares se benefician de las auditorías energéticas del proyecto FIESTA.
- 24/06/2016: www.heraldo.es: Descuentos de hasta el 70% para impulsar las compras.
- 28/06/2016: www.caspe.es: Consejos rebajas.
- 29/06/2016: Radio Nacional: Consejos para las rebajas de verano.

Julio

- 01/07/2016: Aragón TV: Consejos para las rebajas de verano.
- 01/07/2016: Aragón Radio: Consejos para las rebajas de verano.
- 01/07/2016: Cope Aragón: Consejos para las rebajas de verano.
- 02/07/2016: heraldo de Aragón: Una calurosa bienvenida a las rebajas.
- 03/07/2016: Heraldo de Aragón: Notable afluencia a las grandes superficies en el primer fin de semana de rebajas de verano.
- 04/07/2016: Cadena Ser: Vueling volará desde el aeropuerto de Zaragoza el próximo jueves.

- 04/07/2016: www.caspe.es: Recomendaciones a los afectados por los retrasos y cancelaciones de Vueling.
- 04/07/2016: Radio Nacional: Recomendaciones a los afectados por los retrasos y cancelaciones de Vueling.
- 04/07/2016: Radio Zaragoza: Recomendaciones a los afectados por los retrasos y cancelaciones de Vueling.
- 04/07/2016: Onda Cero: Recomendaciones a los afectados por los retrasos y cancelaciones de Vueling.
- 05/07/2016: www.heraldo.es: Al menos un centenar de aragoneses, afectados por el caos de Vueling.
- 05/07/2016: Es Radio: Recomendaciones a los afectados por los retrasos y cancelaciones de Vueling.
- 05/07/2016: www.heraldo.es: Siete claves para firmar una hipoteca.
- 07/07/2016: RTVE Aragón: Recomendaciones de UCA ante la presencia de toxina botulínica en algunos lotes de conservas de alubias blancas.
- 12/07/2016: www.caspe.es: Cómo protegerse de las altas temperaturas.
- 12/07/2016: Es Radio: Consejos para alquilar apartamentos vacacionales.
- 13/07/2016: www.caspe.es: Consejos si viajas al extranjero.
- 13/07/2016: www.heraldo.es: Sobre el posicionamiento del Abogado General del TJUE en la retroactividad de las cláusulas suelo.
- 13/07/2016: Radio Zaragoza: Sobre el posicionamiento del Abogado General del TJUE en la retroactividad de las cláusulas suelo.
- 13/07/2016: Radio Ebro: Sobre el posicionamiento del Abogado General del TJUE en la retroactividad de las cláusulas suelo.
- 14/07/2016: Radio La Comarca: Recomendaciones a la hora de alquilar apartamentos vacacionales.
- 18/07/2016: Heraldo de Aragón: Muchas quejas para tan pocos medios.
- 18/07/2016: Ser Teruel: Sobre la supresión del bus directo Teruel-Zaragoza.
- 20/07/2016: La Tertulia de Aragón Radio: A vueltas con la negativa catalana a devolver los bienes de Sijena.
- 26/07/2016: Aragón Radio: Sobre la huelga de Air Europa.
- 29/07/2016: La Tertulia de Aragón Radio: La designación de Rajoy como candidato a la investidura.
- 31/07/2016: Heraldo de Aragón: Vacaciones sin sustos. Derechos también fuera de casa.

Agosto

- 03/08/2016: www.eleconomista.es: Cómo reclamar ante la quiebra de Lowcostholidays.
- 04/08/2016: Aragón Tv: La quiebra de Lowcostholidays y consejos para alquilar apartamentos vacacionales.
- 24/08/2016: Aragón Radio: Consejos y recomendaciones para la vuelta al cole 2016.
- 24/08/2016: Cope Barbastro: Consejos y recomendaciones para la vuelta al cole 2016.
- 25/08/2016: www.elperiodicoderagon.com: Libros prestados y marcas blancas abaratan un 30% la vuelta al cole.
- 25/08/2016: Onda Cero: Consejos y recomendaciones para la vuelta al cole 2016.

- 25/08/2016: www.eleconomista.es: El curso académico cuesta una media de 2000 €.
- 26/08/2016: www.expansion.com: ¿Cómo ahorrar comprando material escolar?
- 26/08/2016: www.comarcacincovillas.com: UCA nos da consejos y recomendaciones para la vuelta al cole.
- 26/08/2016: La Tertulia de Aragón Radio: La situación política en España.
- 28/08/2016: www.heraldo.es: Los librereros esperan un inicio de curso tranquilo tras aumentar un 25% las reservas.
- 28/08/2016: Cope: Consejos y recomendaciones para la vuelta al cole 2016.
- 28/08/2016: RNE: Cope: Consejos y recomendaciones para la vuelta al cole 2016.
- 28/08/2016: Cadena Ser: Consejos y recomendaciones para la vuelta al cole 2016.
- 28/08/2016: Aragón TV: Consejos y recomendaciones para la vuelta al cole 2016.
- 28/08/2016: www.aragondigital.es: La UCA estima que la “vuelta al cole” de un escolar de primaria en un colegio público cuesta entre 300 y 900 euros.
- 28/08/2016: RTVE Aragón: La retirada de los focos halógenos.
- 31/08/2016: Onda Cero Teruel: Consejos y recomendaciones para la vuelta al cole 2016.
- 31/08/2016: Radio Ebro: Consejos y recomendaciones para alquilar una vivienda.

Septiembre

- 04/09/2016: Heraldo de Aragón: El súper, el favorito de los consumidores.
- 04/09/2016: www.elperiodicoderagon.com: El restaurante del Club Náutico podría reabrir para pilares.
- 04/09/2016: www.elperiodicoderagon.com: El futuro del restaurante podría verse mermado si interviene la CHE.
- 05/09/2016: www.caspe.es: Alquiler de viviendas a estudiantes.
- 06/09/2016: Cadena Ser: Filas de última hora para la vuelta al cole.
- 06/09/2016: Es Radio: Consejos vuelta al cole y recomendaciones al alquilar una vivienda.
- 14/09/2016: Aragón Radio: Consejos y recomendaciones al alquilar una vivienda.
- 19/09/2016: www.elperiodicoderagon.com: UCA recomienda denunciar a los afectados por el cierre de Élite Solarium.
- 19/09/2016: www.abc.es/espana/aragon: Avalancha de quejas por el cierre de una red de centros de estética en Zaragoza.
- 19/09/2016: www.expansion.com/aragon: La UCA aconseja a los afectados denunciar el cierre de los centros de estética Élite Solarium.
- 19/09/2016: www.eleconomista.es/aragon: Los centros de estética Élite Solarium echan el cierre.
- 19/09/2016: www.netconsumo.com: La Unión de Consumidores de Aragón aconseja a los damnificados que denuncien ante la Administración.
- 22/09/2016: www.elperiodicodearagon.com: La UCA propone modificar las ordenanzas municipales en relación a las plusvalías.
- 22/09/2016: www.heraldo.es: ¿Por qué pagar una plusvalía que no existe?
- 22/09/2016: www.europapress.es/aragon: UCA pide eximir de pago de plusvalía la transmisión de inmuebles cuyo valor no aumente.
- 22/09/2016: www.20minutos.es: UCA pide eximir de pago de plusvalía la transmisión de inmuebles cuyo valor no se haya incrementado.

- 22/09/2016:www.finanzas.com: UCA propone modificar las ordenanzas municipales en relación a las plusvalías.
- 22/09/2016: www.eleconomista.es: UCA pide eximir del pago de la plusvalía la transmisión de inmuebles cuyo valor no se haya incrementado.
- 22/09/2016:http://agencias.abc.es : UCA propone modificar las ordenanzas municipales en relación a las plusvalías.
- 22/09/2016: www.lavanguardia.com: UCA pide eximir del pago de la plusvalía la transmisión de inmuebles cuyo valor no se haya incrementado.
- 22/09/2016: Aragón TV: UCA pide eximir de pago de plusvalía la transmisión de inmuebles cuyo valor no se haya incrementado.
- 22/09/2016: Radio Nacional: UCA pide eximir de pago de plusvalía la transmisión de inmuebles cuyo valor no se haya incrementado.
- 22/09/2016: Cadena Ser: UCA pide eximir de pago de plusvalía la transmisión de inmuebles cuyo valor no se haya incrementado.
- 22/09/2016: Onda Cero: UCA pide eximir de pago de plusvalía la transmisión de inmuebles cuyo valor no se haya incrementado.
- 24/09/2016: www.radiohuesca.com: Si no hay plusvalía ¿por qué pagarla?
- 27/09/2016: Aragón TV “Aragón en abierto”: Estafas a domicilio.
- 28/09/2016: Aragón Radio: UCA pide eximir de pago de plusvalía la transmisión de inmuebles cuyo valor no se haya incrementado.
- 28/09/2016: Radio Ebro: Jornadas de UCA sobre la Unión de la Energía.

Octubre

- 06/10/2016: www.elperiodicodearagon.com: UCA recomienda informarse de los precios antes de consumir en las fiestas.
- 06/10/2016: www.heraldo.es: Los grandes escenarios se ponen en marcha en la víspera de un pregón que evocará al Ebro.
- 06/10/2016: www.elperiodicodearagon.com: Los consumidores deben informarse antes de la compra.
- 09/10/2016: Heraldo de Aragón: Y como regalo de comunión...un móvil. Los niños como usuarios de tecnología.
- 18/10/2016: Radio Zaragoza: Fraudes y engaños en las ventas a domicilio.
- 19/10/2016:www.heraldo.es: Los aragoneses gastan hoy menos agua y luz que hace 10 años.
- 21/10/2016: www.expansion.com: Una mesa redonda analiza la demanda de productos saludables.
- 25/10/2016: Aragón TV. Los contadores individuales de calefacción.
- 26/10/2016: www.aragon.hoy: El Gobierno de Aragón trabaja para garantizar la seguridad de los consumidores.
- 26/10/2016: Aragón TV: Informativos. Campaña “CONSUME ORIGINAL, SÉ AUTÉNTICO”
- 26/10/2016: Aragón TV: Aragón en abierto. Campaña “CONSUME ORIGINAL, SÉ AUTÉNTICO”
- 26/10/2016: Aragón Radio: Campaña “CONSUME ORIGINAL, SÉ AUTÉNTICO”
- 26/10/2016:www.elperiodicodearagon.com: La DGA trabaja para garantizar la seguridad de los consumidores.

- 26/10/2016: www.aragondigital.es: La Asociación de Consumidores alerta de las consecuencias que tienen comprar productos falsificados.
- 27/10/2016: <http://noticiashuesca.com>: Consejos de seguridad a la hora de comprar disfraces de Halloween.
- 28/10/2016: www.expansion.com: La UCA recomienda elegir los productos de Halloween teniendo en cuenta la relación calidad-precio.
- 29/10/2016: www.aragondigital.es: LA Unión de Consumidores de Aragón recuerda que los disfraces y el maquillaje de Halloween pueden ser dañinos.
- 30/10/2016: www.elperiodicodearagon.com: Disfraces tenebrosos.

Noviembre

- 2/11/2016: Heraldo de Aragón: Los 62.000 beneficiarios aragoneses del recibo de luz bonificado temen perder su derecho.
- 11/11/2016: www.elperiodicodearagon.com: Zaragoza amplía a tres barrios más los Puntos de Información al Consumidor.
- 11/11/2016: www.aragondigital.com: La Almozara, Las Fuentes y Casablanca contarán con Puntos de Información al Consumidor.
- 11/11/2016: Aragón Tv: La magia del reciclaje.
- 12/11/2016: www.elperiodicodearagon.com: ZeC amplía los puntos de información al consumidor.
- 14/11/2016: Heraldo de Aragón: Los detallistas prevén una leve subida de precios en esta Navidad y esperan vender un 15% más.
- 18/11/2016: www.elperiodicodearagon.com: Los abogados de Zaragoza reeligen como decano a Morán.
- 18/11/2016: Aragón radio: Actualidad sobre el asunto Volkswagen.
- 19/11/2016: www.elperiodicodearagon.com: Reconstrucción.
- 22/11/2016: www.caspe.es: El etiquetado ecológico.
- 24/11/2016: Aragón Tv: Las calderas de calefacción.
- 25/11/2016: www.heraldo.es: La odisea de reciclar un termómetro de mercurio.
- 26/11/2016: Heraldo de Aragón: El “Black Friday” supera la edición anterior e impulsa las ventas navideñas.

Diciembre

- 14/12/2016: www.lavanguardia.com: La UCA aconseja un consumo responsable en Navidad y “solidaridad” con quien dispone de recursos escasos.
- 15/12/2016: Aragón TV: Informativos. Consejos para un consumo responsable en Navidad.
- 15/12/2016: Aragón TV: Aragón en abierto. Consejos para un consumo responsable en Navidad.
- 15/12/2016: Aragón Radio: Consejos para un consumo responsable en Navidad.
- 15/12/2016: Radio Nacional: Consejos para un consumo responsable en Navidad.

- 15/12/2016: www.caspe.es: Recomendaciones para un consumo responsable en Navidad.
- 16/12/2016: Aragón Tv: Los excesos en Navidad.
- 15/12/2016: Aragón TV: Informativos. Consejos para un consumo responsable en Navidad.
- 16/12/2016: www.heraldo.es: ¿Cómo se cobra un décimo de Lotería premiado?
- 18/12/2016: Heraldo de Aragón: El cardo y la uva mantienen su precio en Navidad pero los pescados suben por la demanda.
- 18/12/2016: Heraldo de Aragón: Llenazo prenavideño en calles y comercios.
- 20/12/2016: www.heraldo.es: Una veintena de organizaciones en Aragón se suman al “apagón” reivindicativo.
- 20/12/2016: <http://arainfo.org>: LA Plataforma “No más cortes de luz” sale a la calle para protestar
- 22/12/2016: www.elperiodicodearagon.com: El Gobierno reacciona y vetará cortar la luz a los más pobres.
- 22/12/2016: Heraldo de Aragón: Ibercaja afirma que el eventual impacto de la sentencia en su cartera es “bastante limitado”.
- 22/12/2016: www.elperiodicodearagon.com: Cada afectado aragonés podrá recuperar una media de 15.000€.
- 22/12/2016: www.elperiodicodearagon.com: Las entidades sociales se unen contra la pobreza energética.
- 27/12/2016: www.heraldo.es: No incorporar el datafono en todos los taxis implica ir en contra de los nuevos tiempos.
- 27/12/2016: www.heraldo.es: Aragón mantendrá sus 500 cabinas telefónicas en 2017.
- 30/12/2016: www.aragondigital.com: La unión de Consumidores considera “ineficaz” la fórmula del Gobierno para devolver el dinero de las cláusulas suelo.
- 30/12/2016: www.expansion.com: UCA: La fórmula del Gobierno para recuperar el dinero de las cláusulas suelo es “sesgada”.

COMUNICADOS DE PRENSA ENVIADOS POR UCA

Enero

- 08/01/2016: Consejos y recomendaciones para la compra en rebajas.
- 28/01/2016: Reclamaciones por los abonos de los autobuses urbanos de Zaragoza.

Febrero

- 02/02/2016: Consejos de seguridad para los disfraces de carnaval.
- 10/02/2016: Modificación en la Ley de Contrato de seguro.
- 15/02/2016: Reclamaciones por los abonos de los autobuses urbanos de Zaragoza.
- 16/02/2016: Detención de la cúpula de Vitaldent.
- 18/02/2016: Los afectados por las preferentes de Bankia recuperarán su dinero.

Marzo

- 02/03/2016: Convocatoria de Rueda de Prensa sobre propuestas de UCA acerca de la huelga de AUZSA.
- 21/03/2016: Recomendaciones para viajar en Semana Santa.
- 29/03/2016: Convocatoria de Rueda de Prensa sobre Jornada informativa derechos y garantías de los afectados del caso Volkswagen.

Abril

- 11/04/2016: Convocatoria de Rueda de Prensa sobre situación actual de cláusulas suelo y resultados de la campaña emprendida por la asociación.
- 18/04/2016: Primera Comunión 2016: Gastos y recomendaciones.

Mayo

- 25/05/2016: Convocatoria de rueda de prensa para presentar el proyecto realizado con CLECE, "Servicio de información y apoyo a personas mayores y/o en situación de dependencia: Prevención de fraudes y engaños".

Junio

- 03/06/2016: Piscinas: consejos y recomendaciones.
- 16/06/2016: Reclamaciones ante la huelga de Renfe.
- 20/06/2016: Convocatoria rueda de prensa por el caso Volkswagen.
- 24/06/2016: Rebajas de verano.

Julio

- 04/07/2016: Recomendaciones a los afectados por los atrasos y cancelaciones de Vueling.
- 08/07/2016: Recomendaciones si alquila apartamentos vacacionales.
- 13/07/2016: Consejos y recomendaciones si viajamos al extranjero.

Agosto

- 3/08/2016: Consejos y recomendaciones ante el cierre de la empresa Lowcostholidays.

- 24/08/2016: Consejos y recomendaciones para la vuelta al cole 2016.
- 30/08/2016: Consejos y recomendaciones para alquilar una vivienda.

Septiembre

- 19/09/2016: Nota de prensa sobre el cierre de Élite Solarium.
- 21/09/2016: Convocatoria de rueda de prensa sobre la Plusvalía municipal.
- 22/09/2016: Postura y actuaciones a llevar a cada por parte de UCA respecto a la Plusvalía municipal.
- 27/09/2016: Jornada de UCA sobre la Unión de la Energía: Consumidores y Eficiencia Energética.

Octubre

- 06/10/2016: Recomendaciones para las Fiestas del Pilar 2016.
- 06/10/2016: BSH Electrodomésticos alerta sobre el potencial de riesgo de explosión en determinadas cocinas de gas independientes de la marca Balay.
- 25/10/2016: Falsificaciones. ASGECO y UCA advierten de los peligros en un autobús itinerante en Zaragoza.
- 27/10/2016: Consejos de seguridad en disfraces de Halloween.
- 28/10/2016: Intervención de José Ángel Oliván en el pleno del Ayuntamiento de Zaragoza para tratar el tema de la Plusvalía Municipal.

Noviembre:

- 10/11/16: Convocatoria de rueda de prensa para presentar la campaña 2016 “La magia del reciclaje” en el colegio Calixto Ariño- Hilario Val.

Diciembre:

- 14/12/2016: Recomendaciones para un consumo responsable en Navidad.
- 16/12/2016: Consejos y recomendaciones si nos toca la lotería de Navidad.
- 20/12/2016: Consejos a la hora de comprar juguetes.
- 21/12/2016: Cláusulas suelo- Victoria para los consumidores.
- 30/12/2016: Postura de UCA ante el Código de Buenas Prácticas para la banca que está estudiando el Gobierno.

COMUNICADOS REMITIDOS POR UCA A LOS SOCIOS

Enero

- 21/01/16: Presentación de la guía “El sector eléctrico. Derechos de los consumidores”
- 28/01/2016: Boletín de noticias UCA (nº1)

Febrero

- 12/02/2016: Boletín de noticias UCA (nº2)

- 23/02/2016. Aulas de Consumo “Novedades en facturación de electricidad”
- 26/02/2016: Boletín de noticias UCA (nº3)

Marzo

- 07/03/2016: Convocatoria Asamblea Anual de Socios UCA 2016
- 11/03/2016: Boletín de noticias UCA (nº4)
- 23/03/2016. Aulas de Consumo “Consumidores mayores: planificando su economía”
- 23/03/2016: Boletín de noticias afectados Volkswagen
- 28/03/2016: Boletín de noticias afectados Jornada informativa afectados Volkswagen

Abril

- 1/04/2016: Boletín de noticias UCA (nº5)
- 15/04/2016: Boletín de noticias UCA (nº6)
- 22/04/2016: Aulas de Consumo “Genética, medicamentos y usuarios”
- 22/04/2016: Consejo de Transparencia de Aragón.
- 29/04/2016: Boletín de noticias UCA (nº7)

Mayo

- 13/05/2016: Boletín de noticias UCA (nº8)
- 20/05/2016: Boletín de noticias UCA (nº9)
- 23/05/2016: Invitación a las Jornadas de Participación en Salud organizadas por la Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios
- 24/05/2016: Boletín de noticias afectados Volkswagen.
- 27/05/2016: Votaciones proyectos de UCA en la Junta de Distrito del Casco Histórico
- 27/05/2016: Boletín de noticias UCA (nº10)
- 30/05/2016: Horario de las votaciones de la Junta de Distrito del Casco Histórico

Junio

- 02/06/2016: Anteproyecto de Ley de vivienda de Aragón
- 03/06/2016: Boletín de noticias UCA (nº11)
- 03/06/2016: Boletín de noticias afectados Volkswagen
- 06/06/2016: Boletín de noticias afectados Volkswagen
- 17/06/2016: Boletín de noticias UCA (nº12)

Julio

- 01/07/2016: Boletín de noticias UCA (nº13)
- 15/07/2016: Boletín de noticias UCA (nº14)
- 29/07/2016: Boletín de noticias UCA (nº15)

Septiembre

- 2/09/2016: Boletín de noticias UCA (nº16)

- 16/09/2016: Boletín de noticias UCA (nº17)
- 23/09/2016: Boletín de noticias UCA (Jornada Unión de la Energía)
- 30/09/2016: Boletín de noticias UCA (nº18)

Octubre

- 07/10/2016: Boletín de noticias UCA (nº19)
- 21/10/2016: Boletín de noticias UCA (nº20)

Noviembre

- 04/11/2016: Boletín de noticias UCA (nº21)
- 18/11/2016: Boletín de noticias UCA (nº22)

Diciembre

- 02/12/2016: Boletín de noticias UCA (nº23)
- 19/12/2016: Boletín de noticias UCA (nº24)
- 21/12/2016: Boletín de noticias UCA (nº25)

6.- Participación en el Día Mundial del Consumidor.

- 15/03/2016: Participación en los actos con motivo del Día Mundial de los Derechos del Consumidor. Organiza: Gobierno de Aragón. Lugar de celebración: Huesca, sede de la Diputación Provincial.
- 15/03/2016: Participación en los actos con motivo del Día Mundial de los Derechos del Consumidor. Organiza: Ayuntamiento de Zaragoza. Lugar de celebración: Sala de recepciones, Casa Consistorial.

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 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 del gasto medio por familia en Navidad en Aragón.
- Diciembre: Estudio sobre la normativa y jurisprudencia relacionada con la reclamación de los gastos de constitución de las hipotecas.

8. - Publicaciones realizadas por la UCA

Díptico “**Consume Salud: Hábitos de alimentación saludables en personas mayores**”.

3 vídeos para personas mayores sobre información relevante de consumo.

3 vídeos para jóvenes y adolescentes sobre información relevante de consumo.

9.-Convenios y colaboraciones con instituciones, fundaciones, asociaciones, empresas

- Asociación de Cerveceros de España.
- Bit Brain. Convenio permanente.
- Fundación Ecoembes. Juego de animación en inglés y castellano. Actividad realizada en el tercer trimestre del año en 8 colegios públicos de Zaragoza para un total de 1.305 niños de entre 3 y 8 años, repartidos en 15 actos.
- Campaña sobre “Píldoras informativas” en colaboración con Caixa Bank.
- Convenio de colaboración entre UCA y el Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza, de fecha 09/09/2016, para la colaboración en la realización de un programa piloto de generación de grupos de compra con criterios ambientales vinculado al Proyecto Europeo FIESTA (Acción específica de familias para el ahorro eficiente de energía) durante la vigencia del proyecto (hasta 30 de septiembre de 2017).

10. - Otros

- **Colaboración con ASGECO en la campaña “Consume original, sé auténtico”** que advierte de los riesgos que presentan las falsificaciones de maquillaje, medicamentos y bebidas espirituosas. Se expondrá al público un **autobús itinerante** el 26/10/2016 en la Plaza Aragón de Zaragoza. El objetivo es facilitar que el consumidor actúe de manera responsable e informada antes de tomar decisiones que puedan perjudicarlo.

II. AREA DE FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

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

- 16/02/2016: **II Jornada Talleres de Zaragoza por la seguridad vial.** Organizado por ATARVEZ. En Salón de Plenos de la Cámara de Comercio e Industria de Zaragoza.
- 23/02/2016: Aulas de Consumo del Gobierno de Aragón: **“Novedades en facturación de electricidad”**, organizadas por la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón (En Salón de Actos Biblioteca de Aragón).
- 17/03/2016-18/03/2016: Jornadas participativas **“¿Qué sueñas para el Mercado central y su entorno?”** Organizadas por el Área de Urbanismo, Medio Ambiente y Sostenibilidad. Junta Municipal casco Histórico. Oficina del PICH.
- 06/04/2016: **Reunión grupo de compra proyecto FIESTA.** Organiza Agencia Medio Ambiente y Sostenibilidad Ayuntamiento de Zaragoza.
- 20/04/2016: Jornada sobre **“Agroclima, sector agroalimentario y cambio climático”.** Organiza Departamento Desarrollo Rural y Sostenibilidad del Gobierno de Aragón (En Auditorio Caixaforum).
- 17/05/2016: Aulas de Consumo del Gobierno de Aragón: **“El derecho a la vivienda”**, organizadas por la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón (En Salón de Actos Biblioteca de Aragón).
- 20/05/2016: **Jornada convocatoria ayudas a inquilinos 2016.** Organiza Dirección General de Vivienda y rehabilitación del Gobierno de Aragón (En sala jerónimo Zurita, Edificio Pignatelli).
- 25/05/2016: **7ª Jornadas Verde que te quiero verde.** Organiza: Alianza Agroalimentaria Aragonesa (En Sala Aragón de Ibercaja, Patio de la Infanta).
- 31/05/2016: **Jornada Día Mundial sin tabaco.** Organizan Universidad de Zaragoza y Dirección General de Salud Pública del Gobierno de Aragón (En Sala Pilar Sinués, Edificio Paraninfo).
- 03-04/06/2016: **Jornadas de participación en salud.** Organiza Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios. En Sala Goya, Palacio de la Aljafería.
- 08/06/2016: **“Después de París, Aragón. El reto de reducir las emisiones difusas”.** Organiza Departamento Desarrollo Rural y Sostenibilidad del Gobierno de Aragón (En Auditorio Caixaforum).
- 09/06/2016: **Plan de acción para la prevención de los efectos de las temperaturas extremas sobre la salud en Aragón.** Organizadas por Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón.
- 14/06/2016: **Reunión grupo de compra proyecto FIESTA.** Organiza Agencia Medio Ambiente y Sostenibilidad Ayuntamiento de Zaragoza.
- 16/06/2016: **Proceso de participación ciudadana en la Ley aragonesa de venta directa de productos agroalimentarios.** Organiza: Dirección General de Alimentación y Fomento Agroalimentario del Gobierno de Aragón (En Sala Amparo Poch).
- 28/09/2016: **Jornada Unión de la Energía: Consumidores y Eficiencia Energética. Organizada por UCA.** Financiada por Gobierno de España, Ministerio de Asuntos

- Exteriores y Cooperación Secretaría de Estado de la Unión Europea. (En Sala Fundación CAI-ASC Centro Joaquín Roncal, Zaragoza).
- 07/10/2016: **Sesión de retorno del anteproyecto de Ley de Venta Directa de Producción Agroalimentaria**. Organizan: Direcciones Generales de Alimentación y Fomento Agroalimentario y de Participación Ciudadana del Gobierno de Aragón (En Sala Jerónimo Zurita, Edificio Pignatelli).
 - 19/10/2016: **Taller Participativo SIMPLA sobre "Integración de PMUS y PAES"**. Organizan: Fundación CIRCE y la Diputación Provincial de Zaragoza. En Antiguo Salón de Plenos de la Diputación Provincial de Zaragoza.
 - 19/10/2016: **Sesión Informativa del II Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón 2016-2019**. Organiza: Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, con el apoyo de la Dirección General de Participación Ciudadana, Transparencia, Cooperación y Voluntariado (Aragón Participa). (En Sala Jerónimo Zurita, Edificio Pignatelli).
 - 20-21/10/2016: **XV Jornada de Información sobre Consumo en los municipios**. Organiza: FACMP. Colaboran: Ayuntamiento de Andorra (Teruel) y Gobierno de Aragón. (En Casa de la Cultura. Espacio Escénico, de Andorra).
 - 24/10/2016: **El consumidor a la búsqueda de productos saludables**. Organiza: Alianza Agroalimentaria Aragonesa (En Sala Aragón de Ibercaja, Patio de la Infanta).
 - 25/10/2016: Aulas de Consumo del Gobierno de Aragón: **"Los consumidores con capacidades diferentes"**, organizadas por la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón (En Salón de Actos Biblioteca de Aragón).
 - 13-14/12/2016: **Jornadas "Caminado hacia una Red Europea de Ciudades por la Agroecología"**. Organiza: Ayuntamiento de Zaragoza en el marco del programa Huertas Life Km 0.
 - 15/12/2016: Audiencia Pública del **anteproyecto de Ley de Derechos y Deberes de los Usuarios del Sistema de Salud de Aragón**. Organiza: Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios del Departamento de Sanidad en colaboración con Aragón Participa, del Gobierno de Aragón (En Sala Hno.s Bayeu, Edificio Pignatelli).

Charlas informativas sobre las cláusulas suelo hipotecarias:

- 15/01/2016: Ayuntamiento de Villamayor de Gállego.
- 21/01/2016: Centro Cívico Santa Isabel.
- 28/01/2016: Centro Cívico Delicias.
- 04/02/2016: Centro Cívico Esquinas del psiquiátrico.
- 11/02/2016: Centro Cívico Isaac Valero (Casablanca).
- 18/02/2016: Centro Cívico Salvador Allende (Las Fuentes).
- 25/02/2016: Centro Cívico La Cartuja Baja.
- 03/03/2016: Centro Cívico Casetas.
- 09/03/2016: Centro Cívico La Jota.
- 22/06/2016: Centro Cívico Universidad.
- 04/04/2016: Centro Cívico Río Ebro (Ed. José Martí-Actur).
- 12/04/2016: Centro de mayores de Montañana.

- 14/04/2016: Centro Cívico Juslibol.
- 20/04/2016: Junta Municipal de Monzalbarba.
- 26/04/2016: Centro Cívico Tío Jorge (Actur-Arrbal).
- 10/05/2016: Junta Vecinal San Juan de Mozarrifar.
- 12/05/2016: Centro Cívico Estación del Norte del barrio del Arrabal.
- 17/05/2016: Centro Cultural el Olmo de Pastriz.
- 19/05/2016: Grupo Padre Claver de Movera.
- 26/05/2016: Centro Cultural El Molino de Utebo.
- 05/12/2016: Cooperativa de Consumidores San Sebastián, de Reinosa (Cantabria).

Talleres de consumo. Campaña “Educar para un consumo responsable” del Gobierno de Aragón.

- 01/03/2016: Taller “Conocer los alimentos a través del etiquetado”. IES Martínez Vargas de Barbastro (Huesca). Escolares de 1º de ESO.
- 01/03/2016: Taller “El consumidor y el cambio climático”. CRA Ribagorza Oriental de Benabarre (Huesca). Escolares de 5º y 6º de Primaria.
- 18/03/2016: Taller “El consumidor y el cambio climático”. CP Pedro J. Rubio de Huesca. Escolares de 6º de Primaria.
- 18/03/2016; Taller “El consumidor y el cambio climático”. CEIP Sancho Ramírez de Huesca. Escolares de 6º de Primaria.
- 21/03/2016: Taller “Conocer los alimentos a través del etiquetado”. IES Sierra de la Virgen de Illueca (Zaragoza). Escolares de 1º de ESO.
- 22/03/2016: Taller “El consumidor y el cambio climático”. CEIP Pintor Pradilla de Villanueva de Gállego (Zaragoza). Escolares de 5º de Primaria.
- 14/04/2016: Taller “Conocer los alimentos a través de su etiquetado”. CP Victoria Díez de Teruel. Escolares de 2º de ESO.
- 14/04/2016: Taller “El consumidor y el cambio climático”. CP Victoria Díez de Teruel. Escolares de 5º de Primaria.
- 14/04/2016: Taller “Conocer los alimentos a través de su etiquetado”. IES Emerenciana de Teruel. Escolares de 1º de ESO.
- 15/04/2016: Taller “El consumidor y el cambio climático”. CEIP San Miguel de Mora de Rubielos. Escolares de 5º y 6º de Primaria.

Talleres de consumo. Campaña informativa “Consumo responsable con MAYOR seguridad” del Gobierno de Aragón.

- 18/04/2016: Calanda. Hogar de personas mayores.
- 25/04/2016: Alpartir. Ayuntamiento de Alpartir.
- 04/04/2016: Binéfar. Hogar de mayores del IASS.
- 19/10/2016: Barbastro. Hogar de mayores de Barbastro.

Taller de consumo. "El sector eléctrico y los derechos del consumidor" para Junta Municipal/Vecinal Casco Histórico Ayuntamiento de Zaragoza.

- 19/10/2016: En Asociación de Vecinos Parque Bruil San Agustín.
- 07/11/2016: En Sala Fundación CAI-ASC Centro Joaquín Roncal, Zaragoza.
- 21/11/2016: En Asociación de Vecinos Parque Bruil San Agustín.

Charlas sobre Consumo Responsable impartidas por la Unión de Consumidores de Aragón para asociaciones de madres y padres de alumnos:

- 14/11/2016: En el Colegio Público Santo Ramírez de Huesca.
- 21/11/2016: En el Colegio Público Justo Arduan de Pomar del Cinca.
- 24/11/2016: En el C.R.A. Montesnegros de Peñalba.

Charlas sobre "Consume Salud: Hábitos de alimentación saludable en personas mayores" impartidas por la Unión de Consumidores de Aragón para usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Zaragoza, zona 2:

- 01/12/2016: En el Centro Cívico La Jota, de Zaragoza.
- 02/12/2016: En el Centro Cívico Santa Isabel, de Zaragoza.
- 07/12/2016: En el Centro Cívico Tío Jorge, de Zaragoza.
- 09/12/2016: En el Centro Cívico Río Ebro, Edificio José Martí, de Zaragoza.
- 12/12/2016: En el Centro Cívico Salvador Allende, de Zaragoza.
- 16/12/2016: En el Centro de Convivencia para Mayores Laín Entralgo, de Zaragoza.
- 20/12/2016: En el Centro de Convivencia para Mayores San José, de Zaragoza.
- 21/12/2016: En el Centro Cívico La Cartuja Baja, 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.

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

- 04/03/2016: Alegaciones a la Orden de 8 de febrero de 2016, de la Consejera de Ciudadanía y Derechos Sociales, por la que se somete a información pública el proyecto de Decreto por el que se aprueba el Reglamento regulador de los Servicios de Atención a Consumidores y Usuarios, de las Hojas de Reclamaciones y por el que se crea el Distintivo de Calidad de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- 11/04/2016: Alegaciones a la Orden por la que se regula el funcionamiento del Registro de Actividades Comerciales de Aragón.
- 25/05/2016: Alegaciones para la elaboración del Documento de alcance del estudio ambiental estratégico del Plan de Gestión Integral de Residuos de Aragón (GIRA) 2016-2022.
- 01/07/2016: Alegaciones a la Ordenanza General Municipal y Bases reguladoras de las subvenciones del Ayuntamiento de Zaragoza y su sector público.
- 5/10/2016: Alegaciones a la Ordenanza reguladora del uso y gestión de la marca "Huerta de Zaragoza" del Ayuntamiento de Zaragoza
- 5/10/2016: Alegaciones al Proyecto de Decreto por el que se regula el Registro de Establecimientos Alimentarios de Aragón, se establece el procedimiento de inscripción y autorización de establecimientos alimentarios y se crea su fichero de datos de carácter personal.
- 22/11/2016: Estudio del Anteproyecto de Ley, por la que se modifica la Ley 7/2008, de 4 de octubre, de Horarios Comerciales y Apertura en Festivos.
- 28/11/2016: Alegaciones al Decreto del Gobierno de Aragón, por el que se crea el Consejo Aragonés del Transporte y se aprueba su Reglamento de Organización y Funcionamiento.
- XX/12/2016: Estudio en periodo de información pública de la Orden por la que se crea la Escuela de Salud de Aragón.
- XX/12/2016: Estudio de la en periodo de información pública del proyecto de orden por la que se crea y regula la Red de uso racional del medicamento y productos sanitarios de Aragón.

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

- **Fraude del grupo VOLKSWAGEN:**

Personación en la Audiencia Nacional en representación de Asgeco a través del Letrado Santiago Palazón.

Personación en la Audiencia Nacional de afectados a título individual a través del Letrado Santiago Palazón.

- **28/01/2016 - MANTENIMIENTO DE ASCENSORES**

Se comunicó ante el Tribunal de Defensa de la Competencia en Aragón de las posibles prácticas anticompetitivas en el mercado de mantenimiento de ascensores en Aragón.

- **15/02/16 - DISFRACES BACANAL**

Se puso en conocimiento de la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios los daños sufridos por un consumidor por un producto adquirido en esta tienda.

- **29/02/16 - IDENTAL – DENTISTAS CON CORAZÓN**

Tras recibir quejas de usuarios, se presentó ante la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios escrito poniendo en su conocimiento las deficiencias encontradas. Inspección de Consumo incorporó la documentación enviada a un procedimiento de diligencias previas previo. En mayo de 2015 nos informaron de que se había elevado propuesta de expediente sancionador.

- **15/4/2016 – ENDESA – AYTO. DE TORNOS**

Facilitamos el contacto entre ENDESA y el Ayuntamiento de TORNOS tras los problemas que nos han trasladado desde este municipio.

- **3/6/2016 –SERVICIO PROVINCIAL ENERGÍA DGA - REDEXIS**

Presentamos reclamación ante el órgano competente en energía por disconformidad con el proceso de revisión de instalación de gas y la falta de notificación correcta.

- **17/6/2016 – CNMV – IBERCAJA**

Presentamos reclamación ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores por disconformidad con comisiones y falta de información facilitada a un cliente.

- **5/7/2016 – AESA – IBERIA**

Presentamos reclamación ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea por incumplimiento del Reglamento (CE) 261/2004.

- **7/9/2016 – SETSI – JAZZ TELECOM, S.A.U.**

Presentamos reclamación ante la SETSI por disconformidad con el cobro de una penalización tras el ejercicio del derecho de desistimiento

- **19/10/2016 – DEFENSOR DEL PUEBLO – DGSFP**

Presentamos una queja ante el Defensor del Pueblo por la excesiva demora en la tramitación de los expedientes ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Un asunto iniciado en diciembre de 2014 sigue sin resolverse.

- **25/11/2016 – FERIA DE ZARAGOZA**

Tras recibir la queja de un asociado, presentamos denuncia ante la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios por el cobro de una tarifa fija por el uso de aparcamiento de la Feria de Zaragoza.

- **Cláusulas Suelo:**

Desde octubre de 2015 y durante todo el año 2016: 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.

4.- Acciones realizadas por la huelga de AUZSA.

- 2.642 descargas de formularios de reclamación para presentar ante la empresa concesionaria y el Ayuntamiento de Zaragoza. (entre el 28 de febrero y 16 de mayo de 2016).
- Las noticias publicadas en la web de UCA durante la duración de la huelga con información al respecto ha sido vistas, según Google Analytics, por 2.463 usuarios y 7.876 páginas vistas.

5.- Campaña para solicitar la modificación de las ordenanzas fiscales municipales en relación al Impuesto Sobre el Incremento de Valor de los Bienes de Naturaleza Urbana (Plusvalía) en todos los Ayuntamientos de Aragón.

Se inició el 21 de septiembre mediante rueda de prensa anunciando la intención de UCA de remitir a todos los Ayuntamientos de Aragón y a los grupos municipales del Ayuntamiento de Zaragoza, una propuesta para modificar las ordenanzas fiscales.

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 en los que participa la Unión de Consumidores de Aragón

- **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.
 - **10/02/2016:** Consejo Sectorial Agenda 21 Local. Ayuntamiento de Zaragoza.
- **25/02/2016:** El Departamento de Ciudadanía y Derechos sociales, a través de la Dirección General de Participación Ciudadana convoca la Jornada de **Presentación Estrategia Aragonesa de Voluntariado.** Gobierno de Aragón. Sala de La Corona de Gobierno de Aragón.
- **Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios.** José Ángel Oliván García, M^a Fernanda Blanco Vicente. Suplentes: Marina Heredia Ríos y Pilar Fernández Ayala.
 - **31/03/2016:** Pleno del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios. Elección de José Ángel Oliván como presidente del Consejo.
- **Consejo Aragonés de Servicios Sociales.** José Ángel Oliván García.
- **Consejo de Salud de Sector Zaragoza III Aragón.** Manuel Botaya Marcial.
 - **19/05/2016:** Constitución del nuevo Consejo de Salud del Sector III.

- **Consejo de Salud de Huesca.** M^a Jesús López Lienas.
 - 07/04/2016
 - 24/06/2016
- **Consejo de Salud del Sector de Alcañiz.** Javier Pellicer Vidal, José M^a Andreu Ariño, Angela Lara Garrido.
 - 12/05/2016
 - 26/10/2016
- **Consejo de Salud del Sector de Calatayud.** Eduardo Sánchez Pérez.
 - 01/06/2016
- **Consejo de Transparencia de Aragón.** Victor José Martín Vives. Suplente: Jesús Medalón Mur.
 - 31/05/2016: Pleno Sesión Constitutiva.
 - 12/09/2016: Sesión ordinaria.
- **Consejo Aragonés de Consumo.** José Ángel Oliván García. Suplente: Marina Heredia Ríos.
 - 18/03/2016: Pleno del Consejo Aragonés de Consumo.
- **Consejo Regional de Transportes de Aragón.** José Ángel Oliván García.
- **Observatorio de la Contratación del Ayuntamiento de Zaragoza.** Gloria Labarta Bertol.
- **Observatorio Aragonés del Comercio.** José Ángel Oliván García.
 - 15/03/2016
 - 25/04/2016
- **Comisión Consultiva de la Agencia de Seguridad Alimentaria de Aragón.** Consuelo Calavia Ortega.
- **Foro de la vivienda de Aragón.** José Ángel Oliván García.
- **Comisión de Evaluación de la Cartera de Servicios Sanitarios de Aragón.** José Ángel Oliván García.
- **Comisión de Espectáculos Públicos de Aragón.** Suplente José Ángel Oliván García.

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

- **11/02/2016:** Pleno Cumbre Social Aragonesa. Sobre Valoración general política y social, crisis humanitaria en Europa y campaña de huelga. En el Centro Joaquín Roncal de Zaragoza.

– Red de Agua Pública de Aragón (RAPA).

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

Se está dando continuidad al proyecto **“Prevención de fraudes y engaños a personas mayores y/o en situación de dependencia”**, dado que se trata de uno de los colectivos más vulnerables y de mayor número de posibles beneficiarios. Se da servicio de asesoramiento y orientación para la tramitación de reclamaciones a los usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Zaragoza cuya gestión corresponde a CLECE, Servicios Sociales, S.A.

Se ha desarrollado el proyecto **“Consume Salud: Hábitos de alimentación saludable en personas mayores”** dirigido a todas las personas mayores y/o en situación de dependencia que son usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Zaragoza, zona 2, cuya gestión es llevada a cabo por la empresa CLECE Servicios Sociales, S.A. Se ha editado en papel un díptico informativo sobre hábitos de alimentación saludable dirigido a personas mayores. Se ha elaborado un cuestionario para los usuarios sobre hábitos de alimentación con la finalidad de detectar posibles casos de inadecuada o deficiente nutrición al objeto de poder realizar la oportuna intervención por parte de los servicios sociales municipales, y se han impartido ocho charlas en Centros Cívicos y Centros de Convivencia para Mayores de la Zona 2.

Se ha desarrollado el proyecto **“Estudio de la problemática más frecuente de los consumidores y usuarios con discapacidad en Zaragoza”**, con el fin de garantizar que los derechos de este colectivo como consumidores y usuarios se llevan a la práctica en igualdad de oportunidades que el resto de la población. Para ello, se ha realizado un cuestionario destinado a conocer la problemática más frecuente a la que se enfrenta este colectivo en su día a día como consumidores y usuarios en la ciudad de Zaragoza.

Se han elaborado **3 vídeos (“Vídeos para consumidores mayores”)** sobre **las contrataciones de suministros y servicios en venta a domicilio (luz, gas y falsas revisiones de gas butano), sobre la venta de productos y servicios en hoteles, excursiones y viajes y sobre los productos milagro**. Se trata de transmitir a las personas **mayores de 60 años** de la ciudad de Zaragoza, como colectivo especialmente vulnerable, la información suficiente que les permita conocer las técnicas agresivas de venta que utilizan los comerciales que les visitan a domicilio, o que les

llaman por teléfono o reúnen en hoteles, etc., para que se atrevan a decir “No me interesa” o poder ejercer después su derecho de desistimiento.

También se han elaborado **3 vídeos (“Vídeos para consumidores adolescentes y jóvenes”)** sobre el acceso a **la vivienda, sobre viajes y sobre ocio**, para que **la población adolescente y joven** de la ciudad de Zaragoza esté bien informada sobre los derechos que les asisten en estos sectores y dotarles de recursos útiles para defenderse.

VI. 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 sigue incrementándose 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. Asimismo, 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.