



UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGÓN

# **MEMORIA DE ACTIVIDAD**

**AÑO 2017**

## 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 Caspe.
    - 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 2017 (entregados a la Dirección General de Consumo) se puede **consultar en los anexos I y II.**

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
10/01/2017	TALLERES AUTOMÓVILES F. BUJES	Incump. Contrato	Estimac. Parcial
10/01/2017	MASTER DISTANCIA, S.A.	Incump. Contrato	Estimac. Parcial
10/01/2017	MASTER DISTANCIA, S.A.	Incump. Contrato	Estimac. Parcial
16/01/2017	VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.	Incump. Contrato	Estimación
16/01/2017	VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.	Incump. Contrato	Estimac. Parcial
16/01/2017	AGREDA AUTOMÓVIL, S.A.	Incump. Contrato	Desestimación
23/01/2017	VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.	Incump. Contrato	Estimación
06/02/2017	VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.	Incump. Contrato	Estimac. Parcial
06/02/2017	FUNDACIÓN EMPRESA UNIVERS.	Incump. Contrato	Estimac. Parcial
06/02/2017	RESID. NTRA. SRA. DEL CAMPO	Irreg. Facturación	Estimac. Parcial
02/03/2017	RUBÉN PERALTA GRACIA	Incump. Contrato	Desestimación
02/03/2017	ORANGE ESPAÑA, S.A.U.	Incump. Contrato	Estimac. Parcial
13/03/2017	SALÓN INTERNACIONAL	Irr. compraventa	Laudo conciliatorio
27/03/2017	VODAFONE ESPAÑA S.A.U.	Irr. Prest. Servicio	Estimación
10/05/2017	REPARACIONES ASENSIO	Irr. Prest. Servicio	Desestimatorio
17/05/2017	ORANGE ESPAÑA S.A.U.	Irr. Prest. Servicio	Desestimatorio
03/10/2017	5 A SEC ESPAÑA	Irr. Prest. Servicio	Estimac. Parcial
03/10/2017	COLSEC, S.L.	Irr. Prest. Servicio	Desestimatorio
03/10/2017	MOBIC,S.A.	Irr. Prest. Servicio	Desestimatorio
13/11/2017	ORANGE ESPAÑA S.A.U.	Irr. Prest. Servicio	Estimación
13/11/2017	ORANGE ESPAÑA S.A.U.	Irr. Prest. Servicio	Estimac. Parcial
13/11/2017	ORANGE ESPAÑA S.A.U.	Irr. Prest. Servicio	Estimac. Parcial
21/12/2017	EDP ENERGIA, S.A.U.	Irr. Prest. Servicio	Desestimatorio

**23 actuaciones en el año 2017 como árbitros en la Junta Arbitral de Consumo Autonómica de la DGA.**

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

Fecha Vista	Empresa Reclamada	Objeto Reclamación	Resultado Reclamación
16/01/2017	AGREDA AUTOMÓVIL, S.A.		Incump. Contrato
18/04/2017	RENFE-AVE LARGA DISTANCIA		Irr. Prest. Servicio
18/04/2017	RENFE-AVE LARGA DISTANCIA		Irr. Prest. Servicio
18/04/2017	RUTAS DEL CANTÁBRICO, S.L. (ALSA)		Irr. Prest. Servicio
18/04/2017	TRANSPORTES HERNANDEZ PALACIO, (THERPASA)		Irr. Prest. Servicio
18/04/2017	RUTAS DEL CANTÁBRICO, S.L.		Irr. Prest. Servicio
04/05/2017	SEUR GEOPOST, S.A.		Irr. Prest. Servicio
04/05/2017	TRANSPORTES DE VIAJERO DE ARAGON, (ARATESA)		Irr. Prest. Servicio
04/05/2017	TRANSPORTES DE VIAJEROS DE ARAGON, (ARATESA)		Irr. Prest. Servicio
04/05/2017	TRANSPORTES HERNANDEZ PALACIO, (THERPASA)		Irr. Prest. Servicio
16/05/2017	SEUR GEOPOST, S.A.		Irr. Prest. Servicio
18/05/2017	FURGON Y TRANS ZARAGOZA, S.A.		Irr. Prest. Servicio
30/05/2017	TRANSPORTES DE VIAJEROS DE ARAGON, (ARATESA)		Irr. Prest. Servicio
15/06/2017	RUTAS DEL CANTÁBRICO, S.L. (ALSA)		Irr. Prest. Servicio
15/06/2017	SEUR GEOPOST, S.A.		Irr. Prest. Servicio
15/06/2017	FURGON Y TRANS ZARAGOZA, S.A.		Irr. Prest. Servicio
21/06/2017	AUTOBUSES TERUEL ZARAGOZA		Irr. Prest. Servicio
21/06/2017	AUTOBUSES TERUEL ZARAGOZA		Irr. Prest. Servicio
28/09/2017	CORREOS EXPRESS		Irr. Prest. Servicio
21/06/2017	CORREOS EXPRESS		Irr. Prest. Servicio
21/06/2017	PEDRO J. PER		Irr. Prest. Servicio
24/10/2017	FURGON TRANS ZARAGOZA S.L.		Irr. Prest. Servicio
24/10/2017	CORREOS EXPRESS		Irr. Prest. Servicio
07/11/2017	JOBS LOGISTIC, S.L		Irr. Prest. Servicio
07/11/2017	JOBS LOGISTIC, S.L		Irr. Prest. Servicio

07/11/2017	TRANSPORTES LAPUENTE	Irr. Prest. Servicio
07/11/2017	EUROPCAR	Irr. Prest. Servicio
07/11/2017	RENTALCARS	Irr. Prest. Servicio
21/11/2017	AGREDA AUTOMÓVIL	Irr. Prest. Servicio
21/11/2017	ARATESA	Irr. Prest. Servicio

**30 actuaciones durante el año 2017 como árbitros en la Junta Arbitral del Transporte de Aragón.**

### **Junta Arbitral del Ayuntamiento de Zaragoza**

**3 actuaciones durante el primer semestre de 2017 como árbitros en la Junta Arbitral del Ayuntamiento de Zaragoza.**

## 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 AÑO 2017

SOPORTE	
Carta	0
Contestador automático	0
Correo electrónico/web	397
Fax	0
Personalmente	966
Teléfono	602
<b>TOTAL</b>	<b>1965</b>

TIPO	Nº
Consulta	1965
Denuncia	0
Queja	0
Reclamación	0
<b>TOTAL</b>	<b>1965</b>

MOTIVO	
Conflictos entre particulares	0
Etiquetado	0
Fraude calidad	0
Garantías	0
Incumplimiento de contrato	0
Información general	1965
Irregularidades facturas	0
Irregularidades prestación servicios	0
Normalización y condiciones venta	0
Peso/volumen	0
Precios	0
<b>TOTAL</b>	<b>1965</b>

DATOS PERSONALES			
Localidad	ZARAGOZA		
Provincia	ZARAGOZA		
Sexo: H	773	M	1192
Edad: < 27	149		
de 27-39	425		
de 40-52	742		
de 53-65	497		
>65	152		
<b>TOTAL:</b>	<b>1965</b>		

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

DESTINO	Nº
Asociación de consumidores	0
Dirección General de Protección al Consumidor	30
Información/resolución	1605
Mediación	0
OCIC/OMIC	0

<b>ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>0</b>
Enseñanza	0
<b>GAS</b>	<b>0</b>
Joyerías	0
Juguetes	0
Muebles	0
<b>OCIO/ESPECTÁCULOS/ACTIVIDADES DEPORTIVAS</b>	<b>0</b>
Prestación de servicios a domicilio	0
Sanidad	0
<b>SEGUROS</b>	<b>0</b>
Telecomunicaciones	0
Textil/calzado	0
Tintorerías	0
Transportes	0
<b>TURISMO (Agencias, hostelería, viajes turísticos, etc.)</b>	<b>0</b>
Vivienda	1965
<b>OTROS</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1965</b>

<b>Otros departamentos DGA</b>	<b>116</b>
Servicio Provincial	21
Vía arbitraje de Consumo	18
<b>OTROS</b>	<b>175</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1965</b>

**Durante el año 2017 han solicitado el servicio del Punto de Información al Consumidor especializado en Vivienda un total de 1965 personas.** Se han incrementado notablemente las consultas con respecto al año 2016 (que fueron de 1584 personas).

En el año 2017, las **consultas realizadas por mujeres son 1192 y las consultas realizadas por hombres ascienden a 773.** 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:**

- 149 personas MENORES DE 27 AÑOS
- 425 personas ENTRE 27 Y 39 AÑOS
- 742 personas ENTRE 40 Y 52 AÑOS
- 497 personas ENTRE 53 Y 65 AÑOS
- 152 personas MAYORES DE 65 AÑOS

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

- **Presencial** (966 consultas)
- **Teléfono** (602 consultas)
- **Correo electrónico** (397 consultas)

**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.

Si bien, se ha notado un incremento notable de las consultas por imposibilidad de hacer frente al pago del alquiler.

**En las consultas relativas a compraventa,** las más habituales y numerosas en 2017 han sido por las cláusulas suelo y la cláusula de gastos hipotecarios a cargo de la parte prestataria que figuran en muchos contratos de préstamo hipotecario. También se ha notado un incremento de las consultas relativas a compra de vivienda nueva con respecto a los últimos años. Siguen planteándonos consultas relativas a los honorarios y gestión de agencias inmobiliarias, así como por vicios y defectos ocultos y los plazos para reclamar.

## **2.2.- OCIC Comarca Cinco Villas**

- **Consultas y reclamaciones.** Se presta apoyo jurídico al técnico que atiende la oficina, así como se da asesoría a los usuarios de esa OCIC cuando el técnico no puede atenderlos.

### ***- 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:

- 05/01/2017: Consejos rebajas
- 24/01/2017: Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusula suelo.
- 24/01/2017: Pasos para reclamar la cláusula suelo con el nuevo decreto.
- 01/02/2017: Consejos disfraces de carnaval.
- 09/03/2017: Multas a empresas suministradoras de electricidad y gas.
- 15/03/2017: Día mundial de los derechos del consumidor.
- 20/03/2017: Viaje con los derechos aprendidos.
- 04/04/2017: Consumo de proximidad.
- 09/05/2017: Primera comunión 2017, gastos y recomendaciones.
- 15/05/2017: Las gafas de sol falsificadas pueden dañar tu vista.
- 23/05/2017: Un perfume falso no huele como el original y puede ser peligroso.
- 30/05/2017: Consume original, sé auténtico. Maquillaje.
- 06/06/2017: Consume original, sé auténtico. Medicamentos.
- 12/09/2017: recomendaciones en las ofertas de coleccionables.
- 22/09/2017: Cancelación de un vuelo.
- 24/10/2017: Consejos de seguridad para los disfraces de Halloween
- 07/11/2017: Recomendaciones a los pasajeros afectados por el retraso en el tren AVE
- 14/11/2017: Consejos y recomendaciones durante el Black Friday
- 15/12/2017: Lotería de Navidad 2017: Consejos y recomendaciones para el cobro de premios.
- 19/12/2017: Consejos para la compra de juguetes
- 22/12/2017: Recomendaciones para un consumo responsable en Navidad

## 2.3.- OCIC Comarca Campo de Belchite

- **Consultas y reclamaciones.** Se pasa consulta presencialmente en las oficinas de la Comarca todos los jueves por la mañana y se atiende a los usuarios en Zaragoza cuando se trata de casos urgentes.

### **- 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:

- 05/01/2017: Consejos rebajas
- 24/01/2017: Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusula suelo.
- 24/01/2017: Pasos para reclamar la cláusula suelo con el nuevo decreto.
- 01/02/2017: Consejos disfraces de carnaval.
- 09/03/2017: Multas a empresas suministradoras de electricidad y gas.
- 15/03/2017: Día mundial de los derechos del consumidor.
- 20/03/2017: Viaje con los derechos aprendidos.
- 04/04/2017: Consumo de proximidad.
- 09/05/2017: Primera comunión 2017, gastos y recomendaciones.
- 15/05/2017: Las gafas de sol falsificadas pueden dañar tu vista.
- 23/05/2017: Un perfume falso no huele como el original y puede ser peligroso.
- 30/05/2017: Consume original, sé auténtico. Maquillaje.
- 06/06/2017: Consume original, sé auténtico. Medicamentos.
- 12/09/2017: recomendaciones en las ofertas de coleccionables.
- 22/09/2017: Cancelación de un vuelo.
- 24/10/2017: Consejos de seguridad para los disfraces de Halloween
- 07/11/2017: Recomendaciones a los pasajeros afectados por el retraso en el tren AVE
- 14/11/2017: Consejos y recomendaciones durante el Black Friday
- 15/12/2017: Lotería de Navidad 2017: Consejos y recomendaciones para el cobro de premios.
- 19/12/2017: Consejos para la compra de juguetes
- 22/12/2017: Recomendaciones para un consumo responsable en Navidad

## 2.4.- OMIC Ayuntamiento de Caspe

- **Consultas y reclamaciones:** Se presta apoyo jurídico al técnico que atiende la oficina, así como se da asesoría a los usuarios de esa OCIC cuando el técnico no puede atenderlos.

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

- 05/01/2017: Consejos rebajas
- 24/01/2017: Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusula suelo.
- 24/01/2017: Pasos para reclamar la cláusula suelo con el nuevo decreto.
- 01/02/2017: Consejos disfraces de carnaval.
- 09/03/2017: Multas a empresas suministradoras de electricidad y gas.
- 15/03/2017: Día mundial de los derechos del consumidor.
- 20/03/2017: Viaje con los derechos aprendidos.
- 04/04/2017: Consumo de proximidad.
- 09/05/2017: Primera comunión 2017, gastos y recomendaciones.
- 15/05/2017: Las gafas de sol falsificadas pueden dañar tu vista.
- 23/05/2017: Un perfume falso no huele como el original y puede ser peligroso.
- 30/05/2017: Consume original, sé auténtico. Maquillaje.
- 06/06/2017: Consume original, sé auténtico. Medicamentos.
- 12/09/2017: recomendaciones en las ofertas de coleccionables.
- 22/09/2017: Cancelación de un vuelo.
- 24/10/2017: Consejos de seguridad para los disfraces de Halloween
- 07/11/2017: Recomendaciones a los pasajeros afectados por el retraso en el tren AVE
- 14/11/2017: Consejos y recomendaciones durante el Black Friday
- 15/12/2017: Lotería de Navidad 2017: Consejos y recomendaciones para el cobro de premios.
- 19/12/2017: Consejos para la compra de juguetes
- 22/12/2017: Recomendaciones para un consumo responsable en Navidad

## 3.- Mantenimiento y gestión de varios sitios en internet

- Web UCA: [www.ucaragon.com](http://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 em Facebook: Consume Sano y Cercano: <https://www.facebook.com/consumesanoycercano/>
- Perfil en Facebook: [STOP Cláusulas SUELO](#)

- Perfil en Twitter: [https://twitter.com/UCA\\_Aragon](https://twitter.com/UCA_Aragon)
- Canal de Youtube.
- Web [www.consumidoresyconsejosdesalud.com](http://www.consumidoresyconsejosdesalud.com)

## **4. Actividad asociativa y Asamblea anual de UCA**

- 01/03/2017: Junta Directiva Asgeco Madrid.
- 09/03/2017: Junta Directiva Asgeco Madrid.
- 31/03/2017: Junta Directiva Asgeco Madrid.
- 22/03/2017: Junta Directiva de UCA.
- 23/03/2017: Asamblea Anual de socios de UCA.
- 28/06/2017: Asamblea de socios de UCA.
- 29/06/2017: Actos celebración XXX Aniversario de UCA.
- 12/07/2017: Junta Directiva de UCA.
- 12/12/2017: 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/as de UCA.

## **INTERVENCIÓN DE UCA EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

### **Enero**

- 04/01/2017: Onda Cero Calamocha: Reclamar las cláusulas suelo.
- 04/01/2017: Aragón Radio: Devolución de las compras navideñas.
- 04/01/2017: Aragón Radio: Cambios, devoluciones y garantías de los regalos de Reyes.
- 05/01/2017: Radio La Comarca Alcañiz: Consejos para la compra de juguetes.
- 05/01/2017: www.caspe.es: Consejos compra en rebajas.
- 09/01/2017: Aragón Radio: Consejos para la compra en rebajas.
- 09/01/2017: Aragón TV: Consejos para la compra en rebajas.
- 09/01/2017: Onda Cero: Consejos para la compra en rebajas.
- 18/01/2017. <http://vecinoscentroteruel.blogspot.com.es>: Los vecinos del centro de Teruel y la UCA suscriben un acuerdo de colaboración.
- 18/01/2017: [www.diariodeteruel.es](http://www.diariodeteruel.es): Los vecinos del Centro y la UCA suscriben un acuerdo de colaboración.
- 20/01/2017: [www.heraldo.es](http://www.heraldo.es): La factura e la luz de más de 400.000 hogares subirá de manera directa el próximo mes en Aragón.

- 24/01/2017: [www.aragondigital.es](http://www.aragondigital.es): La UCA considera “inútil e ineficaz” el decreto que regula la devolución de las cláusulas suelo.
- 24/01/2017: [www.heraldo.es](http://www.heraldo.es): Consejos antes de reclamar una cláusula suelo.
- 24/01/2017: [www.cadenaser.com](http://www.cadenaser.com): Cláusula suelo. Oliván: “El decreto contienen una trampa”.
- 25/01/2017: [www.elperiodicodearagon.com](http://www.elperiodicodearagon.com): UCA tilda de “inútil e ineficaz” la vía extrajudicial del Gobierno.
- 25/01/2017: Aragón Radio: La subida del precio de la luz y las cláusulas suelo.
- 30/01/2017: [www.cadenaser.com](http://www.cadenaser.com): Energía eléctrica. Los nuevos ayudantes de los “cacos”.

## **Febrero**

- 03/02/2017: Radio Universidad: La subida del precio de la luz.
- 09/02/2017: [www.heraldo.es](http://www.heraldo.es): Transporte, comercio y empresas de suministros copan las quejas de los consumidores con discapacidad.
- 09/02/2017: [www.aragondigital.es](http://www.aragondigital.es): La falta de información en consumo lidera las quejas de personas discapacitadas.
- 09/02/2017: [www.aragondigital.es](http://www.aragondigital.es): La UCA presentará alegaciones a la reducción de la partida para servicios de información al consumidor.
- 10/02/2017. [www.cermiaragon.es](http://www.cermiaragon.es): Transporte, comercio y empresas de suministros copan las quejas de los consumidores con discapacidad.
- 11/02/2017: [www.heraldo.es](http://www.heraldo.es): La Policía Local clausura dos fincas ilegales de bodas y abre expediente a otras siete.
- 13/02/2017: [www.heraldo.es](http://www.heraldo.es): Etiquetados y productos erróneos, el problema de muchos alimentos aragoneses.
- 14/02/2017. [www.heraldo.es](http://www.heraldo.es): Machismo en los disfraces infantiles.
- 17/02/2017: [www.heraldo.es](http://www.heraldo.es): La UCA presenta un recurso para que el Ayuntamiento anule dos festivos de apertura de los comercios.
- 17/02/2017: Agencia Efe: La UCA presenta un recurso para que el Ayuntamiento anule dos festivos de apertura de los comercios.
- 17/02/2017: Aragón TV: La UCA presenta un recurso para que el Ayuntamiento anule dos festivos de apertura de los comercios.
- 20/02/2017: Los líquidos y las frutas, principales puntos negativos de la alimentación de los mayores.
- 21/02/2017: [www.elperiodicoderagon.com](http://www.elperiodicoderagon.com): Los mayores de Zaragoza beben poca agua aunque comen bien.
- 22/02/2017: Aragón Radio: Recomendaciones sobre los disfraces de carnaval.
- 22/02/2017: Aragón Radio: Sobre la plusvalía municipal.
- 27/02/2017: [www.heraldo.es](http://www.heraldo.es): Las aplicaciones “colaborativas” avanzan en Aragón frente a regulaciones y críticas.

## Marzo

- 02/03/2017: [www.elperiodicoderagon.com](http://www.elperiodicoderagon.com): Las asociaciones de consumidores presentan alegaciones al presupuesto.
- 08/03/2017: Aragón Radio: Derechos de los consumidores ante una huelga de transporte aéreo.
- 10/03/2017: [www.heraldo.es](http://www.heraldo.es): Engañaron a mi padre de 91 años para que cambiara el contrato de la luz.
- 15/03/2017: [www.aragonhoy.net](http://www.aragonhoy.net): Broto: La defensa de los consumidores la debemos hacer entre todos.
- 15/03/2017: Aragón TV: Aragón en abierto: Celebración día mundial derechos del consumidor.
- 15/03/2017: La Tele TV: Celebración día mundial derechos del consumidor.
- 15/03/2017: Onda Cero: Celebración día mundial derechos del consumidor.
- 15/03/2017: Cadena Ser: Celebración día mundial derechos del consumidor.
- 15/03/2017: Ser Teruel: Celebración día mundial derechos del consumidor.
- 15/03/2017: Cadena Cope Calamocha: Celebración día mundial derechos del consumidor.
- 15/03/2017: <http://arainfo.org>: Información al consumidor en Zaragoza: menos recursos económicos para afrontar más demandas.
- 16/03/2017: Aragón Radio: Celebración día mundial derechos del consumidor.
- 16/03/2017: [www.elperiodicoderagon.com](http://www.elperiodicoderagon.com): La oficina municipal atendió el año pasado a casi 39.000 personas.
- 19/03/2017: Cadena Ser: Ser consumidor: ¿Tienen futuro las asociaciones de consumidores?
- 21/03/2017: [www.zaragoza.es](http://www.zaragoza.es): Con la campaña #ENTUCOMPRAMANDASTÚ el Ayuntamiento informa sobre sus derechos a consumidores mayores, jóvenes y con discapacidad.
- 21/03/2017: Cadena Ser: Con la campaña #ENTUCOMPRAMANDASTÚ el Ayuntamiento informa sobre sus derechos a consumidores mayores, jóvenes y con discapacidad.
- 21/03/2017: Europa Press: Con la campaña #ENTUCOMPRAMANDASTÚ el Ayuntamiento informa sobre sus derechos a consumidores mayores, jóvenes y con discapacidad.
- 21/03/2017: [www.facebook.com/hashtag/entucompramandastu](http://www.facebook.com/hashtag/entucompramandastu): Campaña sobre derechos de consumidores mayores, jóvenes y personas con discapacidad.
- 29/03/2016: [www.heraldo.es](http://www.heraldo.es): Kinesiología, reiki y otras pseudoterapias fáciles de encontrar en Aragón.
- 29/03/2017: [www.aragondigital.es](http://www.aragondigital.es): Tocomochos estampitas... y ahora phishing.

## Abril

12/04/2017: Aragón Radio: ¿Cuánto cuesta ser cofrade en Semana Santa?

## Mayo

- 02/05/2017: [www.heraldo.es](http://www.heraldo.es): La cesta de la compra sube un 17% en diez años mientras los salarios solo crecen un 8%.

- 02/05/2017: [www.heraldo.es](http://www.heraldo.es): La alimentación no es flexible.
- 10/05/2017: [www.cope.es](http://www.cope.es): Consejos para comuniones.
- 16/05/2017: [www.zaragoza.es](http://www.zaragoza.es): Encuentro socioeconómico del Alcalde con una veintena de asociaciones empresariales, vecinales, de consumidores y sindicatos.
- 16/05/2017: [www.heraldo.es](http://www.heraldo.es): El Ayuntamiento transfiere el padrón a la DGA para que cobre el ICA a los zaragozanos.
- 16/05/2017: [www.elperiodicodearagon.com](http://www.elperiodicodearagon.com): ZeC entrega el censo de Zaragoza para el ICA, que combatirá por ilegal.
- 16/05/2017: [www.aragondigital.es](http://www.aragondigital.es): ZeC entrega los datos del padrón a la DGA para el cobro del ICA con el que están “radicalmente en contra”.
- 16/05/2017: [www.lavanguardia.com](http://www.lavanguardia.com): El Ayuntamiento entrega el padrón para el cobro del ICA pero seguirá combatiendo un impuesto “injustísimo”.
- 16/05/2017: Aragón TV: Informativos. El Ayuntamiento transfiere el padrón a la DGA para que cobre el ICA.
- 16/05/2017: RTVE Aragón: El Ayuntamiento de Zaragoza entrega el padrón para el cobro del ICA.
- 16/05/2017: [www.cadenaser.com](http://www.cadenaser.com): El recibo del agua, más caro.
- 17/05/2017: [www.elperiodicodearagon.com](http://www.elperiodicodearagon.com): Es la hora del contribuyente.
- 17/05/2017: [www.elperiodicodearagon.com](http://www.elperiodicodearagon.com): Santisteve facilita “por obligación legal” el cobro del ICA en Zaragoza.
- 18/05/2017: Aragón Radio: El fraude de la carne de vacuno.
- 18/05/2017: Cadena Ser: Hoy por hoy: El gasto de las comuniones.
- 18/05/2017: Aragón Press: La UCA analiza la sentencia del Tribunal Constitucional sobre la plusvalía.
- 18/05/2017: Aragón TV: La UCA analiza la sentencia del Tribunal Constitucional sobre la plusvalía.
- 18/05/2017: Radio Nacional: La UCA analiza la sentencia del Tribunal Constitucional sobre la plusvalía.
- 18/05/2017: [www.aragondigital.es](http://www.aragondigital.es): La UCA recomienda reclamar la plusvalía en los Ayuntamientos antes de que no sea posible.
- 18/05/2017: [www.aragondigital.es](http://www.aragondigital.es): Zaragoza debería devolver 300 millones de euros porque lleva desde 1990 “cobrando mal” la plusvalía, según la UCA.
- 18/05/2017: [www.heraldo.es](http://www.heraldo.es): Los consumidores instan a exigir “cuanto antes” la devolución de la plusvalía.
- 19/05/2017: [www.elperiodicodearagon.com](http://www.elperiodicodearagon.com): Víctimas del estallido.
- 19/05/2017: [www.elperiodicodearagon.com](http://www.elperiodicodearagon.com): La UCA exige que se suspenda el cobro del impuesto de plusvalía.
- 19/05/2017: [www.heraldo.es](http://www.heraldo.es): ¿Qué pasos deben dar los contribuyentes para reclamar una plusvalía?
- 19/05/2017: Heraldo de Aragón: El Ayuntamiento paraliza la resolución de las reclamaciones sobre el impuesto de plusvalía.
- 19/05/2017: Onda Cero Zaragoza: La UCA recomienda reclamar la plusvalía.
- 19/05/2017: RTVE Aragón: Recomendaciones de la UCA para reclamar la plusvalía.

- 20/05/2017: [www.elperiodicodearagon.com](http://www.elperiodicodearagon.com): Santisteve pide no generar falsas expectativas con la plusvalía.
- 21/05/2017: [www.heraldo.es](http://www.heraldo.es): Las comuniones se encarecen un 5% y cuestan ya un mínimo de 2.000 euros por celebración.
- 22/05/2017: Aragón TV: Recomendaciones de la UCA para reclamar la plusvalía.
- 22/05/2017: Radio Zaragoza: Estudio de guardia: Impuesto de plusvalía. Hay que reclamar inmediatamente el dinero al Ayuntamiento.
- 22/05/2017: Aragón TV: La venta directa.
- 23/05/2017: [www.abc.es](http://www.abc.es): Primeras Comuniones: de acto religioso a evento social de exhibición.
- 24/05/2017: Aragón Radio: Todo lo que hay que saber sobre los seguros de viaje.
- 29/05/2017: <http://noticiashuesca.com>: UCA denuncia el fracaso del mecanismo extrajudicial para la reclamación de cláusulas suelo impuesto por el Gobierno.

## Junio

- 01/06/2017: Aragón Radio: Nuevo Juzgado en Zaragoza para procesos de cláusulas suelo.
- 01/06/2017: [www.aragondigital.es](http://www.aragondigital.es): Cuatro personas mueren ahogadas en Aragón en lo que va de año.
- 05/06/2017: Heraldo de Aragón: Servicio público o mercado libre.
- 07/06/2017: Aragón Radio: Llega el fin del roaming.
- 08/06/2017: [www.heraldo.es](http://www.heraldo.es): Los 300.000 accionistas del popular pierden todo su dinero con la operación.
- 08/06/2017: [www.publico.es](http://www.publico.es): El Popular captó 27.000 pequeños ahorradores y empeñó más a otros 20.000 antes de hundirse.
- 14/06/2017: Aragón Radio: Ojo con el roaming.
- 15/06/2017: [www.heraldo.es](http://www.heraldo.es): Los 300.000 accionistas del Popular pierden todo su dinero con la operación.
- 15/06/2017: [www.heraldo.es](http://www.heraldo.es): Consejos útiles para evitar sustos innecesarios tras la supresión del "roaming".
- 19/06/2017: [www.heraldo.es](http://www.heraldo.es): Menos marcas locales y más supermercados. Así compramos los aragoneses.
- 21/06/2017: Aragón Radio: ¿Cuánto cuestan los campamentos de verano?
- 25/06/2017: [www.20minutos.es](http://www.20minutos.es): El Gobierno de Aragón inicia el proceso de revisión del plan de saneamiento y depuración.
- 25/06/2017: Europapress: El Gobierno de Aragón inicia el proceso de revisión del plan de saneamiento y depuración.
- 26/06/2017: [elperiodicodearagon.com](http://elperiodicodearagon.com): Comienza el proceso para revisar el plan de saneamiento.
- 26/06/2017: Onda Cero: Recomendaciones y consejos para las familias que eligen colonias y campamentos de verano para sus hijos.
- 26/06/2017: Cope: Recomendaciones y consejos para las familias que eligen colonias y campamentos de verano para sus hijos.

- 28/06/2017: [www.aragon.hoy](http://www.aragon.hoy): La Consejera Broto participa en el acto del 30 aniversario de la Unión de Consumidores de Aragón.
- 29/06/2017: Aragón Radio: Consejos y recomendaciones rebajas de verano 2017.
- 28/06/2017: [www.aragon.hoy](http://www.aragon.hoy): Broto: Personas y asociaciones como la UCA logran cambiar la sociedad. La Consejera de Ciudadanía y derechos Sociales ha participado en el acto conmemorativo del 30 aniversario de la Unión de Consumidores de Aragón.
- 29/06/2017: Aragón Radio: La UCA celebra su XXX aniversario.
- 29/06/2017: Onda Cero Zaragoza: La UCA celebra su XXX aniversario.
- 29/06/2017: Onda Cero Calamocha: La UCA celebra su XXX aniversario.
- 29/06/2017: Cope: La UCA celebra su XXX aniversario.
- 29/06/2017: RNE: La UCA celebra su XXX aniversario.
- 30/06/2017: Heraldo de Aragón: Fernanda Blanco releva a José Ángel Oliván en la presidencia de la UCA, que cumple 30 años.
- 30/06/2017: [www.elperiodicodearagon.com](http://www.elperiodicodearagon.com): Fernanda Blanco, nueva presidenta de los consumidores.
- 30/06/2017: [www.heraldo.es](http://www.heraldo.es): Fernanda Blanco releva a José Ángel Oliván en la presidencia de la UCA, que cumple 30 años.
- 30/06/2017: [www.aragondigital.es](http://www.aragondigital.es): La Unión de Consumidores de Aragón celebra sus 30 años de servicio a la ciudadanía.
- 30/06/2017: <http://cadenaser.com>: UCA: La vía judicial es la única forma de obligar a las grandes compañías.
- 30/06/2017: RTVE Aragón: La UCA celebra su XXX aniversario.
- 30/06/2017: Aragón TV: La UCA celebra su XXX aniversario.
- 30/06/2017: Aragón TV: Consejos y recomendaciones rebajas de verano 2017.
- 30/06/2017: Aragón Radio: Por primera vez comienzan las grandes rebajas el 30 de junio.
- 30/06/2017: [www.campodebelchite.com](http://www.campodebelchite.com): Las rebajas de verano 2017.

## Julio

- 02/07/2017: Heraldo de Aragón: Fernanda Blanco, nueva presidenta de UCA.
- 05/07/2017: Aragón Radio: Recomendaciones y consejos a los pasajeros en el transporte aéreo.
- 05/07/2017: [www.lacomarca.net](http://www.lacomarca.net): Los comercios del territorio adelantan un día el inicio de las rebajas.
- 06/07/2017: [www.campodebelchite.com](http://www.campodebelchite.com): Las rebajas de verano 2017.
- 06/07/2017: [www.elperiodicodearagon.com](http://www.elperiodicodearagon.com): Todos los agentes sociales, unidos contra las estaciones de servicio fantasma.
- 06/07/2017: [www.aragondigital.es](http://www.aragondigital.es): Los agentes sociales aragoneses denuncian que las gasolineras desatendidas suponen una pérdida de empleo y de derechos.
- 07/07/2017: [www.heraldo.es](http://www.heraldo.es): Todos los agentes sociales, unidos contra las estaciones de servicio fantasma.
- 12/07/2017: Aragón Radio: En lucha contra la obsolescencia programada de los productos.
- 13/07/2017: [www.heraldo.es](http://www.heraldo.es): La UCA exige a Santisteve que “suspenda de inmediato” el cobro de plusvalías.

- 13/07/2017: [www.aragondigital.es](http://www.aragondigital.es): La UCA llevará a los tribunales al Ayuntamiento de Zaragoza si no suspende el cobro de la plusvalía.
- 15/07/2017: [www.elperiodicodearagon.com](http://www.elperiodicodearagon.com): ZeC no recaudará la plusvalía en el 2018 si se acredita pérdida de valor.
- 20/07/2017: Heraldo de Aragón: La sociedad cada vez prima más el “yo” por encima del nosotros”.
- 26/06/2017: Onda Cero: Consejos a la hora de alquilar apartamentos para vacaciones.
- 27/07/2017: Aragón Radio: Recomendaciones sobre el canon digital.
- 31/07/2017: [www.elperiodicodearagon.com](http://www.elperiodicodearagon.com): La UCA pide hoy al juez suspender todas las plusvalías en Zaragoza.

## **Agosto**

- 01/08/2017: [www.elperiodicodearagon.com](http://www.elperiodicodearagon.com): El juez rechaza suspender de inmediato el cobro de plusvalías.
- 01/08/2017: [www.aragonradio.es](http://www.aragonradio.es): El juez rechaza suspender el cobro del impuesto de Plusvalías en Zaragoza.
- 09/08/2017: Aragón Radio: ¿Cómo reclamar cuando perdemos un vuelo?
- 22/08/2017: Aragón Radio: La vuelta al cole de los aragoneses.
- 25/08/2017: Aragón Radio: Detenida una banda que modificaba cuentakilómetros de vehículos.
- 29/08/2017: Onda Cero: Consejos para la vuelta al cole.
- 30/08/2017: Heraldo TV: Consejos para ahorrar en la compra de material escolar.
- 31/08/2017: Aragón TV: No comprar gomas de borrar con formas y olores de frutas y alimentos.
- 31/08/2017: Aragón TV: Consejos para la vuelta al cole.
- 31/08/2017: Aragón TV: Reclamaciones en vacaciones.

## **Septiembre**

- 01/09/2017: Aragón TV: Financiación de cursos, compra de coleccionables, y gimnasios.
- 01/09/2017: Aragón TV: La vuelta al cole.
- 02/09/2017: [www.canallitera.es](http://www.canallitera.es): La vuelta al cole cuesta 400 euros por niño a los oscenses.
- 04/09/2017: Aragón Radio: La vuelta a la rutina tras las vacaciones de verano.
- 18/09/2017: Aragón Radio: El funcionamiento de las hojas de reclamaciones.
- 18/09/2017: Aragón TV: Las cancelaciones de vuelos de Ryanair.
- 18/09/2017: Cope: Las cancelaciones de vuelos de Ryanair.
- 18/09/2017: Radio Zaragoza: Cancelaciones en Ryanair.
- 19/09/2017: Cadena Ser: Las cancelaciones de vuelos de Ryanair.
- 19/09/2017: Heraldo TV: Las cancelaciones de vuelos de Ryanair.
- 20/09/2017: [www.heraldo.es](http://www.heraldo.es): La DGA no reclamará a Ryanair por los vuelos cancelados
- 29/09/2017: Cadena Ser Teruel: Las cláusulas suelo.

## Octubre

- 05/10/2017: [www.heraldo.es](http://www.heraldo.es): ¿Deben informar de los precios las casas regionales y otros puestos ambulantes?:
- 05/10/2017: Onda Cero: Recomendaciones para las fiestas del Pilar.
- 09/10/2017: Aragón Radio: Pilar 2017: recomendaciones de consumo.
- 10/10/2017: [www.eleconomista.es](http://www.eleconomista.es): La UCA organiza una reunión informativa para los afectados de iDental.
- 10/10/2017: [www.campodebelchite.com](http://www.campodebelchite.com): Consejos fiestas del Pilar 2017.
  
- 11/10/2017: [www.elperiodicodearagon.com](http://www.elperiodicodearagon.com): Avalancha de consultas y reclamaciones sobre iDental.
- 11/10/2017: Aragón Radio: Asamblea informativa de la UCA para los pacientes de iDental con problemas.
- 16/10/2017: Consumo recibe 130 quejas contra una clínica dental.
- 17/10/2017: [www.elperiodicodearagon.com](http://www.elperiodicodearagon.com): Los afectados por iDental reúnen pruebas para denunciar a la clínica.
- 17/10/2017: El periódico de Aragón: testimonio de clientes de iDental.
- 17/10/2017: Heraldo de Aragón: Consumidores. Reunión informativa sobre iDental.
- 18/10/2017: <http://cadenaser.com>: Impuestos ambientales. Primero, aclarar; después, pagar.
- 19/10/2017: [www.elperiodicodearagon.com](http://www.elperiodicodearagon.com): La red de Agua Pública insta a “no tener prisa” en pagar el ICA.
- 19/10/2017: [www.elperiodicodearagon.com](http://www.elperiodicodearagon.com): iDental se compromete a atender las demandas de los aragoneses.
- 22/10/2017: Heraldo de Aragón: Economía y Negocios. UCA y CECAP Aragón firman un convenio de mediación.
- 23/10/2017: Aragón Radio: El ICA, desde el punto de vista del consumidor.
- 24/10/2017: [www.heraldo.es](http://www.heraldo.es): Halloween ¿Cómo saber si un disfraz es seguro?
- 24/10/2017: <http://arainfo.org>: La VI Asamblea Ciudadana renueva a sus representantes de las asociaciones y entidades en el Consejo de Ciudad de Zaragoza.
- 24/10/2017: [www.zaragoza.es](http://www.zaragoza.es): La VI Asamblea Ciudadana renueva a sus representantes de las asociaciones y entidades en el Consejo de Ciudad.
- 24/10/2017: [www.aragondigital.es](http://www.aragondigital.es): La DGA invierte 8000 euros para luchar contra la campaña de desprestigio hacia el ICA.
- 24/10/2017: [www.heraldo.es](http://www.heraldo.es): La DGA lanza una campaña informativa sobre el ICA y pide a todos una actitud “cívica” y no “deslealtad”.
- 24/10/2017: [www.heraldo.es](http://www.heraldo.es): No se puede hablar de deslealtad del Ayuntamiento cuando quien cuestiona el ICA son los consumidores.
- 24/10/2017: [www.elperiodicodearagon.com](http://www.elperiodicodearagon.com): Santisteven rechaza las acusaciones de deslealtad respecto al ICA.
- 24/10/2017: [www.elperiodicodearagon.com](http://www.elperiodicodearagon.com): Aragón impulsa una campaña para explicar los fines y características del ICA.
- 24/10/2017: Onda Cero Zaragoza: El nuevo bono social de la luz.

- 24/10/2017: Onda Cero Zaragoza: Recomendaciones ante el cobro del ICA.
- 24/10/2017: Aragón TV: Consejos de seguridad de los disfraces de Halloween.
- 25/10/2017: Aragón TV: La subida del precio de la luz.
- 25/10/2017: [www.elperiodicodearagon](http://www.elperiodicodearagon): La DGA intenta frenar "la confusión" sobre el pago del ICA.
- 26/10/2017: [www.heraldo.es](http://www.heraldo.es): Claves para comprar unos disfraces de Halloween seguros.
- 26/10/2017: [www.heraldo.es](http://www.heraldo.es): Los pacientes de iDental siguen reclamando sus tratamientos y su dinero.
- 27/10/2017: [www.elperiodicodearagon](http://www.elperiodicodearagon): movilización social para llevar a los tribunales el cobro del ICA.
- 28/10/2017: [www.elperiodicodearagon](http://www.elperiodicodearagon): Opinión. AGUA.

## **Noviembre**

- 07/11/2017: Aragón Radio: La comida que no venden los supermercados.
- 07/11/2017: [www.heraldo.es](http://www.heraldo.es): Más de 30 personas hemos tenido que ir de pie hasta Calatayud, ha sido un caos.
- 07/11/2017: [www.elperiodicodearagon](http://www.elperiodicodearagon): Un error de Renfe obliga a viajar de pie a 35 pasajeros en el AVE.
- 07/11/2017: <https://videos.heraldo.es>: ¿Cómo solicitar a Renfe una indemnización por el retraso de un tren?
- 07/11/2017: Cadena Ser: ¿Cómo solicitar a Renfe una indemnización por el retraso de un tren?
- 07/11/2017: Radio Épila: ¿Cómo solicitar a Renfe una indemnización por el retraso de un tren?
- 13/11/2017: [www.heraldo.es](http://www.heraldo.es): Cientos de reclamaciones tras las huelgas que afectaron a los AVE de Madrid y Barcelona.
- 14/11/2017: Aragón Radio: Facturas exageradas de la luz.
- 15/11/2017: [www.zaragoza.es](http://www.zaragoza.es): Comienza el proceso de participación para definir la oficina municipal contra el fraude y la corrupción.
- 15/11/2017.: Onda Cero Zaragoza: Consejos de seguridad tarjetas de crédito y en Black Friday.
- 17/11/2017: [www.heraldo.es](http://www.heraldo.es): En el Black Friday ocurra que algunos establecimientos pongan precios más altos días antes y luego los bajen.
- 17/11/2017: heraldo TV: 4 consejos para ahorrar en el Black Friday.
- 19/11/2017: Heraldo de Aragón: Casi la mitad de los adolescentes se guía por las marcas conocidas al comprar alimentos.
- 20/11/2017: Aragón Radio: Afrontar con cabeza el Black Friday.
- 20/11/2017: Aragón Radio: El recibo del ICA.
- 21/11/2017: Onda Cero: Las transferencias bancarias europeas.
- 22/11/2017: Radio La Comarca: Consejos para ahorrar en el Black Friday.
- 23/11/2017: Aragón TV: Consejos para ahorrar en el Black Friday.
- 24/11/2017: El comercio local se suma a la celebración del Black Friday.

- 26/11/2017: Heraldo de Aragón: Casi 1800 zaragozanos han recurrido el ICA a través de las plataformas contra el impuesto.
- 27/11/2017: [www.heraldo.es](http://www.heraldo.es): Más de 2000 zaragozanos han pagado ya el ICA mientras crecen las críticas vecinales.
- 30/11/2017: [www.heraldo.es](http://www.heraldo.es): Un error en la lectura de los contadores lleva a cobrar de más por el ICA a unos 800 zaragozanos.

## **Diciembre**

- 01/12/2017: [www.heraldo.es](http://www.heraldo.es): El Ayuntamiento enviará este mes a la DGA los datos correctos del ICA.
- 04/12/2017: Onda Cero: El recurso de reposición contra el ICA.
- 04/12/2017: Aragón TV: La magia del reciclaje.
- 04/12/2017: [www.aragondigital.es](http://www.aragondigital.es): La tasa de reciclaje de envases ligeros en Aragón se sitúa en un 78%.
- 04/12/2017: <https://ecodeteruel.tv>: Jornada de Educación Financiera en el Centro Histórico.
- 04/12/2017: Aragón Radio: Consejos para la compra de juguetes.
- 10/12/2017: <https://videos.heraldo.es>: ¿Cómo se lee la factura eléctrica?
- 11/12/2017: <http://vecinoscentroteruel.blogspot.com.es>: La Asociación de vecinos del Centro Histórico y la UCA en colaboración con ASGECO organizan una jornada de educación financiera.
- 12/12/2017: <https://facebook.com/vecinoscentroteruel>: La Asociación de vecinos del Centro Histórico y la UCA en colaboración con ASGECO organizan una jornada de educación financiera.
- 12/12/2017: <https://videos.heraldo.es>: Consejos para ahorrar en la cesta de la compra navideña.
- 13/12/2017: [www.heraldo.es](http://www.heraldo.es): Unos 4000 recursos contra el cobro del ICA.
- 13/12/2017: [www.elperiodicodearagon.com](http://www.elperiodicodearagon.com): RAPA y la FABZ entregan hoy 4000 recursos contra el cobro del ICA.
- 13/12/2017: [www.heraldo.es](http://www.heraldo.es): Más de 4000 vecinos piden que la DGA devuelva el ICA a quienes lo han pagado.
- 13/12/2017: [www.aragondigital.es](http://www.aragondigital.es): Los recursos contra el ICA en Zaragoza llegan a 4000.
- 14/12/2017: [www.elperiodicodearagon.com](http://www.elperiodicodearagon.com): La FABZ pedirá en las Cortes que la DGA paralice el recibo del ICA.
- 14/12/2017: [www.heraldo.es](http://www.heraldo.es): De 0,07 a 0,24: el precio mínimo por llamar al 061.
- 18/12/2017: Aragón Radio: Consejos para comprar por internet.
- 20/12/2017: [www.heraldo.es](http://www.heraldo.es): Consejos para cobrar los premios del sorteo de la Lotería de Navidad.
- 26/12/2017: Cope Zaragoza: Recomendaciones para los cotillones de nochevieja.
- 27/12/2017: Aragón Radio: Recomendaciones para los cotillones de nochevieja.
- 27/12/2017: Aragón TV: Recomendaciones para los cotillones de nochevieja.
- 28/12/2017: Aragón Radio: Consejos y recomendaciones en subidas de precios, compras de regalos, cotillones y rebajas.

- 28/12/2017: Cope: Recomendaciones para el comienzo de las rebajas.
- 29/12/2017: [www.campodebelchite.com](http://www.campodebelchite.com): Consumo responsable en navidad.

## **COMUNICADOS DE PRENSA ENVIADOS POR UCA**

### **Enero**

- 04/01/2017: Consejos y recomendaciones para la compra en rebajas.
- 23/01/2017: Convocatoria de Rueda de Prensa sobre el decreto de cláusulas suelo.

### **Febrero**

- 08/02/2017: Convocatoria de Rueda de Prensa para presentación de Informe estadístico elaborado dentro del Estudio de la Problemática más frecuente de los consumidores y usuarios con discapacidad en Zaragoza.
- 09/02/2017: Informe estadístico sobre la problemática de los consumidores con discapacidad en Zaragoza.
- 10/02/2017: Vídeos con consejos de consumo para jóvenes.
- 13/02/2017: Vídeos con consejos de consumo para mayores.
- 16/02/2017: Convocatoria de Rueda de Prensa sobre la modificación de dos días festivos de apertura de establecimientos comerciales sin haberse consultado a los consumidores a través de las asociaciones que les representan, incumpliendo la legislación vigente.
- 17/02/2017: Convocatoria de Rueda de Prensa para presentación del proyecto "Consume Salud: Hábitos de alimentación saludable en personas mayores"
- 20/02/2017: Consume Salud: Hábitos de alimentación saludable en personas mayores.
- 22/02/2017: Vuelve el carnaval: Consejos de seguridad para los disfraces de carnaval.

### **Marzo**

- 15/03/2017: Celebración del Día Mundial de los derechos del consumidor.
- 23/03/2017: UCA y ASGECO reivindican el papel de los consumidores en las políticas de cambio climático, adhiriéndose un año más a "La Hora del Planeta".

### **Abril**

- 25/04/2017: Primera Comunión 2017: Gastos y recomendaciones.

### **Mayo**

- 17/05/2017: Convocatoria de Rueda de Prensa sobre las consecuencias de la Sentencia del tribunal Constitucional que anula parte de la regulación relativa al Impuesto de Plusvalía.
- 18/05/2017: UCA recomienda reclamar la plusvalía en los Ayuntamientos antes de que no sea posible.

- 29/05/2017: UCA denuncia el fracaso del mecanismo extrajudicial para la reclamación de las cláusulas suelo.

## **Junio**

- 05/06/2017: Precauciones para evitar que nos muerda la mosca negra.
- 07/06/2017: UCA exige que se respeten los derechos de los pequeños accionistas del Banco Popular.
- 09/06/2017: UCA pone en marcha una Plataforma para los afectados del Banco Popular.
- 15/06/2017: UCA anima a los consumidores a usar de manera responsable el aire acondicionado.
- 22/06/2017: Recomendaciones para familias que eligen colonias y campamentos de verano para sus hijos.
- 26/06/2017: Rebajas de verano 2017.
- 28/06/2017: Convocatoria de Rueda de Prensa actos de celebración del XXX aniversario de UCA.

## **Septiembre**

- 01/09/2017: Recomendaciones en las ofertas de coleccionables.

## **Octubre**

- 04/10/2017: Recomendaciones de UCA para las fiestas del Pilar 2017.
- 05/10/2017: Firma de convenio UCA y Colegio territorial de Administradores de Fincas de Aragón.
- 05/10/2017: UCA convoca a los afectados de iDental a una reunión informativa.
- 19/10/2017: Nota de prensa firma convenio de mediación entre UCA y CECAP Aragón.
- 24/10/2017: Consejos de seguridad en los disfraces de Halloween.

## **Noviembre:**

- 07/11/2017: Nota de prensa con recomendaciones a los pasajeros afectados por retraso en tren AVE.
- 14/11/2017: Consejos y recomendaciones para el Black Friday 2017.

## **Diciembre:**

- 01/12/2017: Nota de prensa Juego "La magia de reciclar", UCA y Ecoembes 2017.
- 12/12/2017: Nota de prensa con recomendaciones por los retrasos y cancelaciones de vuelos provocados por la tormenta Ana.
- 4/12/2017: Rueda de prensa en el Colegio Público Ciudad de Zaragoza, La magia de reciclar.
- 15/12/2017: Nota de prensa sobre consejos y recomendaciones de UCA para el cobro de premios de la lotería de navidad.
- 19/12/2017: Nota de prensa sobre consejos de UCA en la compra de juguetes.

## **COMUNICADOS REMITIDOS POR UCA A LOS SOCIOS**

### **Enero**

- 18/01/2017: Acuerdo de colaboración entre UCA y la Asociación de Vecinos Casco Histórico de Teruel.

### **Febrero**

- 10/02/2017: Boletín de noticias UCA
- 13/02/2017: Boletín de noticias UCA
- 20/02/2017: Boletín de noticias UCA

### **Marzo**

- 07/03/2017: Convocatoria Asamblea Anual de Socios UCA 2017
- 10/03/2017: Información para reclamación gastos de escritura de préstamo hipotecario.
- 24/03/2017: Boletín de noticias UCA
- 24/03/2017: Información para reclamación impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana (plusvalía).

### **Abril**

- 07/04/2017: Boletín de noticias UCA
- 21/04/2017: Boletín de noticias UCA

### **Mayo**

- 05/05/2017: Boletín de noticias UCA
- 12/05/2017: Boletín de noticias UCA

### **Junio**

- 09/06/2017: Boletín de noticias UCA
- 16/06/2017: Convocatoria Asamblea de UCA y actos de celebración XXX aniversario de UCA.

### **Julio**

- 01/07/2017: Boletín de noticias UCA
- 15/07/2017: Boletín de noticias UCA
- 29/07/2017: Boletín de noticias UCA

### **Octubre**

- 06/10/2017: Boletín de noticias UCA
- 17/10/2017: Boletín de noticias UCA

- 27/10/2017: Boletín de noticias UCA

## **Noviembre**

- 14/11/2017: Boletín de noticias UCA
- 21/11/2017: Boletín de noticias UCA

## **Diciembre**

- 22/12/2017: Boletín de noticias UCA
- 

## **6.- Participación en el Día Mundial del Consumidor.**

- 15/03/2017: Participación en los actos con motivo del Día Mundial de los Derechos del Consumidor. 10 años de la Ley de protección y defensa de los consumidores y usuarios de Aragón. Organiza: Gobierno de Aragón. Lugar de celebración: Zaragoza, Aula Magna Facultad de Derecho, Universidad de Zaragoza.
- 15/03/2017: Participación en los actos con motivo del Día Mundial de los Derechos del Consumidor. Organiza: Ayuntamiento de Zaragoza. Lugar de celebración: Casetas informativas, Plaza de Aragón.

## **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, y las reclamaciones sobre los gastos por constitución y/o novación de préstamo hipotecario.
- 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.
- Desde Marzo: Estudio de la sentencia del Tribunal Constitucional que anula parte de la regulación relativa al Impuesto de Plusvalía y reclamaciones.
- Mayo: Estudio sobre el gasto que supone la celebración de una comunión en Aragón.
- Junio: Estudio del gasto que suponen las colonias y campamentos de verano para los niños y adolescentes.

- Junio: Estudio sobre las rebajas de verano.
- Desde Junio: Estudio sobre las posibles acciones legales de los accionistas afectados del Banco Popular.
- Septiembre: Estudio sobre el gasto que supone la vuelta al Cole.
- Diciembre: Estudio sobre el gasto en Navidad.
- Durante todo el año: Estudio de acciones y reclamaciones afectados iDental.

## **8. - Publicaciones realizadas por la UCA**

Difusión del Informe estadístico **“Consume Salud: Hábitos de alimentación saludables en personas mayores”**.

Difusión del Informe Estadístico **“Estudio de la problemática más frecuente de los consumidores y usuarios con discapacidad en Zaragoza”**.

Difusión de **3 vídeos para personas mayores** sobre información relevante de consumo.

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

Edición y Publicación de los folletos informativos sobre: **“Las Hojas de Reclamaciones” y “El Distintivo de Calidad de Consumo”**.

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

- Asociación de Cerveceros de España.
- Bit Brain. Convenio permanente.
- Fundación Ecoembes. La magia del reciclaje.
- Convenio de colaboración entre UCA y el Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza, 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).
- Convenio marco de colaboración entre Mercadona S.A. y Unión de Consumidores de Aragón, de fecha 1 de junio de 2017.
- Acuerdo específico de desarrollo del convenio marco de colaboración (01/06/2017) entre Mercadona S.A. y Unión de Consumidores de Aragón, de fecha 28 de junio de 2017.
- Convenio de colaboración entre UCA y el Colegio Territorial de Administradores de Fincas de Aragón (05/10/2017).

- Convenio de Mediación entre UCA y la Federación Aragonesa de Centros de Formación y Academias Privadas (CECAP Aragón) (16/10/2017).

## **10. - Otros**

- **Colaboración con ASGECO en la campaña “Consume original, sé auténtico”.** Este año es la tercera edición y su objetivo es **llamar la atención de los consumidores sobre los riesgos que representan las falsificaciones de recambios de automóviles y dispositivos electrónicos.** Estos productos pueden suponer **un serio riesgo para la seguridad vial, su salud y su bolsillo,** al no ser realizados con las medidas de control que garantizan su seguridad e idoneidad. Además, la adquisición de dichos productos conlleva también **unos gravísimos efectos socio económicos** que afectan a grandes magnitudes de nuestra economía y estructura social.

## **II. AREA DE FORMACIÓN Y EDUCACIÓN**

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

- 18/1/2017: **Charla-coloquio sobre las cláusulas suelo de las hipotecas.**  
Organiza: UCA y Asociación de Vecinos Casco Histórico de Teruel (En Asociación de Vecinos Casco Histórico de Teruel).
- 20/1/2017: **Jornada Conmemorativa del Día Europeo de la Mediación.**  
Organiza: Gobierno de Aragón y Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo de la Universidad de Zaragoza. (En Sala Jerónimo Zurita, Edificio Pignatelli).
- 24/01/2017: Aulas de Consumo del Gobierno de Aragón: **“Créditos y sobreendeudamiento familiar”.**  
Organiza: Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios del Gobierno de Aragón (En Salón de Actos Biblioteca de Aragón).
- 09/02/2017: **Jornada “Escuela de Salud de Aragón, un recurso esencial para mejorar el bienestar de los ciudadanos”.**  
Organiza: “Foro aragonés de pacientes- Escuela de Salud”. (En Centro Joaquín Roncal, Fundación CAI ASC, Zaragoza).
- 16/02/2017: Jornadas formativas sobre consumo, vivienda y materia hipotecaria. **“Conferencia Consumo, vivienda y materia hipotecaria: Condiciones generales de la**

**contratación, cláusulas abusivas, cláusulas suelo, gastos de constitución de hipoteca, vías de reclamación”.**

Organiza: Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios del Gobierno de Aragón (En sede Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios).

- 21/02/2017: Aulas de Consumo del Gobierno de Aragón: **“La responsabilidad social corporativa y los derechos del consumidor”.**  
Organiza: Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios del Gobierno de Aragón (En Salón de Actos Avempace. Edificio Servicios Centrales del Salud).
- 09/03/2017: Jornada **“El control de doble transparencia en los contratos a consumidores”.**  
Organiza: Asociación Aicar-Adicae (En Centro Cívico Delicias, Zaragoza).
- 15/03/2017: **“Jornada Día Mundial de los Derechos del Consumidor: 10 años de la Ley de protección y defensa de los consumidores y usuarios de Aragón”.**  
Organiza: Facultad de Derecho de la Universidad de Zaragoza/ Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios del Gobierno de Aragón (En Facultad de Derecho, Universidad de Zaragoza).
- 16/03/2017: Jornada **“La planificación anticipada de los cuidados al final de la vida”.**  
Organiza: Escuela de Salud y Cátedra de Profesionalismo y Ética Clínica Universidad de Zaragoza (En Salón Ramón y Cajal, Colegio de médicos de Zaragoza).
- 23/03/2017: **“Jornada Bioética para la ciudadanía”.**  
Organiza: Escuela de Salud y Comité de Bioética de Aragón. (En Centro Joaquín Roncal, Fundación CAI ASC, Zaragoza).
- 24/03/2017: Asistencia a la **Asamblea General de Cerveceros de España** en Barcelona.
- 28/03/2017: Aulas de Consumo del Gobierno de Aragón: **“Alimentación responsable y distributiva”.**  
Organiza: Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios del Gobierno de Aragón (En Salón de Actos Avempace. Edificio Servicios Centrales del Salud).
- 31/03/2017: **“Jornada Presentación de convocatoria de ayudas del Programa de fomento de rehabilitación edificatoria de 2017 en Aragón. Ayudas a la rehabilitación de edificios”.**  
Organiza: Dirección General de Vivienda y Rehabilitación del Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda del Gobierno de Aragón. (En Espacio Joven Baltasar Gracián, de Zaragoza).
- 22/04/2017: **II Jornada Consuma Agroecología (Semana de la lucha por la tierra).**  
Organiza: Ayuntamiento de Zaragoza/AHSA y otros. (En Plaza del Pilar, Zaragoza).
- 25/04/2017: Aulas de Consumo del Gobierno de Aragón: **“Medios de comunicación social y participación de los usuarios”.**

Organiza: Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios del Gobierno de Aragón (En Salón de Actos Biblioteca de Aragón).

- 8-9/05/2017: **III Jornada sobre Abastecimiento y Depuración de Aguas de Zaragoza y Entorno**, organizado por RAPA, UCA y otros. (En Centro Joaquín Roncal).
- 23/05/2017: Aulas de Consumo del Gobierno de Aragón: **“Consumo y cambio climático”**, Organiza: Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios del Gobierno de Aragón (En Salón de Actos Biblioteca de Aragón).
- 25/05/2017: **Torrevillage inicia su proyecto**. Organiza: Torrevillage (En antigua fábrica Pikolin, Zaragoza).
- 12-13/06/2017: **“Jornadas de Igualdad de Trato y no Discriminación desde las Administraciones Públicas.”** Organiza: Servicio de Igualdad e Integración Social de la Dirección General de Igualdad y Familias del Gobierno de Aragón. (En Sala Jerónimo Zurita, Edificio Pignatelli).
- 13/06/2017: Aulas de Consumo del Gobierno de Aragón: **“Educación del consumidor y seguridad vial”**, organizadas por la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios del Gobierno de Aragón (En Salón de Actos Avempace. Edificio Servicios Centrales del Salud).
- 14/06/2017: **VII Foro -Coloquio CLECE por la integración “Un puente hacia el empleo”**. Organiza: Clece Servicios Sociales, S.A. (En Auditorio Caixa Forum, Zaragoza).
- 20/06/2017: **Jornada de trabajo “Aragón por la acogida”. Día Mundial del Refugiado**. Organiza: Dirección General de Igualdad y Familias del Gobierno de Aragón. (En Sala Jerónimo Zurita, Edificio Pignatelli).
- 29/06/2017: **Celebración Acto XXX Aniversario Unión de Consumidores de Aragón**. Organiza: Unión de Consumidores de Aragón (En centro Cívico Delicias, Zaragoza).
- 28/09/2017: **Sesión informativa sobre el plan director de la infraestructura verde de Zaragoza**. Organiza el Ayto. de Zaragoza. (En Centro ambiental del ebro ,Plaza Europa, 1-3 Zaragoza)
- 02/10/2017: **Cláusulas abusivas. Comisiones. Criterios de buenas prácticas bancarias**. Organiza: Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios del Gobierno de Aragón con motivo de la celebración del Día de la Educación Financiera. (En Salón de Actos Avempace. Edificio Servicios Centrales del Salud).
- 18-19/10/2017: **Encuentro “Nuevos retos para la EAREA”**. Organiza: EAREA. Gobierno de Aragón (En Centro Joaquín Roncal, Zaragoza).
- 19-20/10/2017: **XVI Jornada de Información sobre Consumo en Municipios**.

Organiza: FAMCP. Colaboran: Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros y Gobierno de Aragón. (En Centro Cívico Cultural, Ejea de los Caballeros).

- 6/11/2017: **Proceso de revisión de EACCEL-Taller Sector Energía.**  
Organiza: **Dirección General de Sostenibilidad del Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad.** (En CaixaForum, Avda. Anselmo Clavé, 4).
- 7/11/2017: **25 aniversario del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Zaragoza.** Organiza CLECE. (En Sala Luis Galve).
- 13/11/2017: **Talleres temáticos dedicados al Sector Residencial, comercial e institucional, proceso de revisión de la EACCEL.**  
Organiza **La Dirección General de Sostenibilidad del Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad.** (En Torre DKV, aAvda. María Zambrano, 13).
- 15/11/2017: **Proceso de participación para definir el funcionamiento de la Oficina Municipal contra el Fraude y la Corrupción.**  
Organiza: Ayuntamiento de Zaragoza. (En Ayuntamiento de Zaragoza).
- 28/11/2017: **VII Jornada Consumo y Familias.**  
Organiza: Gobierno de Aragón. (Salón de Actos Avempace).
- 12/12/2017: **Proceso Participativos, Presupuestos Participativos.**  
Organiza: Ayuntamiento de Zaragoza. (Sala de recepciones, Ayuntamiento de Zaragoza).

## **Charlas informativas sobre cláusulas suelo y gastos de constitución de las escrituras de préstamo hipotecario:**

- 18/01/2017: Asociación de vecinos Casco Histórico de Teruel.
- 21/02/2017: Caspe (Zaragoza)
- 22/02/2017: La Almunia de Doña Godina (Zaragoza)
- 02/03/2017: Daroca (Zaragoza)
- 09/03/2017: Graus (Huesca)
- 22/03/2017: Ejea de los Caballeros (Zaragoza)
- 16/11/2017: Centro Joaquín Roncal (Zaragoza)
- 21/11/2017: Centro Joaquín Roncal (Zaragoza)
- 13/12/2017: Centro Joaquín Roncal (Zaragoza)

## **Asamblea informativa afectados iDental:**

- 16/10/2017: Centro Joaquín Roncal (Zaragoza)

## **Asamblea informativa afectados Banco Popular:**

- 18/10/2017: Centro Pignatelli (Zaragoza).

## **Pases de la actividad: “La Mágica de Reciclar”:**

- 01/12/2017: Colegio Público Gloria Arenillas.
- 04/12/2017: Colegio Público Ciudad de Zaragoza.
- 05/12/2017: Colegio Público Ángel Escoriaza.
- 12/12/2017: Colegio Público Julio Verne.
- 18/12/2017: Colegio Público Lucien Briet.
- 19/12/2017: Colegio Público El Espartidero.
- 21/12/2017: Colegio Público Montecanal.
- 22/12/2017: Colegio Público Emilio Moreno Calvete.

## **Charlas Educación Financiera - Organiza: UCA-ASGECO:**

- 11/12/2017: “Lobos con piel de cordero. Los peligros de los chiringuitos financieros y créditos rápidos” - Salón de Actos, Centro Social (Teruel)
- 12/12/2017: “¿La banca siempre gana? Actuaciones de los consumidores ante el Marketing financiero” - Centro Cívico de Montañana (Zaragoza)
- 18/12/2017: “Créditos rápidos y compras fuera de establecimiento mercantil: como anular los contratos.” Sala Seminario - Centro Cívico Estación del Norte (Zaragoza)

## **Charlas Consumo Responsable-Organiza: FAPAR Impartidas por: UCA:**

- 18/12/2017: IES Pedro de Luna, Calle Universidad, 2, 50001 Zaragoza
- 12/12/2017: IES Miralbueno, Calle Vistabella, 8, 50011 Zaragoza
- 18/12/2017: Instituto de Educación Secundaria en Sabiñánigo - Huesca

## **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.**

- Resolución de 8 de febrero de 2017, del Secretario General Técnico de Ciudadanía y Derechos Sociales, por la que se somete al trámite de información pública el Anteproyecto de Ley de Ordenación de las Entidades Privadas de Servicios Sociales

- Orden VMV/109/2017, de 30 de enero, por la que se somete a información pública el proyecto de decreto por el que se aprueba el Reglamento de los establecimientos hoteleros y complejos turísticos balnearios en Aragón.
- Proyecto de Decreto del Gobierno de Aragón, por el que se modifica el Reglamento de desarrollo de la Ley 4/1999, de 25 de marzo, de Ordenación Farmacéutica, en materia de Oficinas de Farmacia y Botiquines.
- Anuncio del Instituto Aragonés del Agua, por el que se somete a información pública el proyecto de decreto del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento regulador del impuesto sobre contaminación de las aguas.
- Derogación del Decreto 159/1998, por el que se regula la fijación de itinerarios y el establecimiento de paradas discrecionales de los servicios regulares permanentes de transporte interurbano de viajeros.
- Revisión de varios contratos de CCU: revisión para el distintivo de calidad.
- Solicitud enviada al CIPAJ para formar parte de la Red Ciudadana de Información. (envío semanal de información del CIPAJ).

### **3.- Alegaciones**

- Alegaciones a la aprobación inicial del Presupuesto General Municipal 2017 del Ayuntamiento de Zaragoza.
- Alegaciones al proyecto de orden por la que se crea la Escuela de Salud de Aragón.
- Alegaciones al proyecto decreto modificación reglamento de agencias de viaje aprobado por decreto 51/1998, de 24 de febrero, del Gobierno de Aragón, en lo que se refiere a las garantías de las agencias.

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

- Recurso potestativo de reposición contra el acuerdo del Gobierno de Zaragoza que modifica los festivos de apertura ya que no se ha consultado a las asociaciones de consumidores.
- Consulta sobre estado de tramitación de denuncia y apertura de expediente sancionador contra Feria de Zaragoza ante el Gobierno de Aragón.
- Cláusulas Suelo y gastos hipotecarios: Durante todo el año 2017, 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 solicitar la devolución de las cantidades abonadas indebidamente tras la sentencia del TJUE. Así como la solicitud de devolución de gastos de constitución de préstamo hipotecario.

### **5.- Campaña para solicitar la suspensión del cobro del Impuesto Sobre el Incremento de Valor de los Bienes de Naturaleza Urbana (Plusvalía) en todos los Ayuntamientos de Aragón.**

Ya se inició en 2016 la campaña de UCA para remitir a todos los Ayuntamiento de Aragón y a los grupos municipales del Ayuntamiento de Zaragoza, una propuesta para modificar las ordenanzas fiscales.

Tras la sentencia del Tribunal Constitucional en mayo de 2017 anulando dos artículos de la Ley de Haciendas Locales, se ha solicitado la suspensión del cobro del impuesto a los inmuebles transmitidos que hayan sufrido una pérdida de valor con respecto al valor de adquisición.

- 13/07/2017: Requerimiento al Ayuntamiento de Zaragoza para que proceda al cese en la vía de hecho y suspenda de forma inmediata el cobro y recaudación del Impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de Naturaleza Urbana, de conformidad con la doctrina del Tribunal Constitucional.
- 31/07/2017: Solicitud ante el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo de Zaragoza de medida cautelar y cautelarísima para que se ordene al Ayuntamiento de Zaragoza cesar en el cobro del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los terrenos de Naturaleza Urbana.

## **6.- Campaña de información a los ciudadanos de Zaragoza para reclamación de cláusulas suelo y gastos hipotecarios en colaboración con el Ayuntamiento de Zaragoza.**

Proyecto desarrollado durante el último trimestre del año. Se les entregaban hojas informativas y modelos de reclamación para su presentación ante las entidades financieras.

## **7.- Campaña de información para comerciantes sobre el Distintivo de Calidad de Consumo y las Hojas de reclamaciones en colaboración con el Ayuntamiento de Zaragoza.**

Proyecto desarrollado durante el último trimestre del año. Se entregaron en centros comerciales dos dípticos sobre el Distintivo de Calidad y las Hojas de Reclamaciones editados e impresos por la Unión de Consumidores de Aragón.

## **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.** José Ángel Oliván García.
- **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 Aragonés de Consumidores y Usuarios.** José Ángel Oliván García, M<sup>a</sup> Fernanda Blanco Vicente. Suplentes: Marina Heredia Ríos y Pilar Fernández Ayala.
- **Consejo Aragonés de Servicios Sociales.** José Ángel Oliván García.
- **Consejo de Salud de Sector Zaragoza III Aragón.** Manuel Botaya Marcial. Suplente: José Andrés Álvarez Torres.
- **Consejo de Salud de Huesca.** M<sup>a</sup> Jesús López Lienas. Suplente: M<sup>a</sup> Eugenia Gabás Gallego.
- **Consejo de Salud del Sector de Alcañiz.** Javier Pellicer Vidal, José M<sup>a</sup> Andreu Ariño, Angela Lara Garrido. Suplentes: José Ángel Oliván García, Fernanda Blanco Vicente, Marina Heredia Ríos.
- **Consejo de Salud del Sector de Calatayud.** Eduardo Sánchez Pérez. Suplente: Emilio Bautista Giménez.
- **Consejo de Transparencia de Aragón.** Víctor José Martín Vives. Suplente: Jesús Medalón Mur.
- **Consejo Aragonés de Consumo.** José Ángel Oliván García. Suplente: Pilar Fernández Ayala.
- **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.
- **Comisión de Seguimiento Plan GIRA.** Luis Ferruz Agudo.
- **Comisión Consultiva de la Agencia de Seguridad Alimentaria de Aragón.** Consuelo Calavia Ortega. Suplente: José Ángel Oliván García.
- **Foro de la vivienda de Aragón.** Suplente: 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.
- **Consejo Asesor de la Corporación Aragonesa de Radio y Televisión.** José Ángel Oliván García.
- **Consejo Metropolitano de Movilidad del Consorcio de Transportes del Area de Zaragoza.** José ángel Oliván García. Suplente: Fernanda Blanco Vicente.

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

– **Red de Agua Pública de Aragón (RAPA)**. Participación activa en la campaña de presentación de recursos contra el Impuesto autonómico de Contaminación de las Aguas.

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

Durante el primer semestre de 2017, se da 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 ha presentado en rueda de prensa del día 09/02/2017 el proyecto **“Estudio de la problemática más frecuente de los consumidores y usuarios con discapacidad en Zaragoza”**, desarrollado en 2016 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 realizó 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 ha presentado en rueda de prensa del día 20/02/2017 el Informe Estadístico del proyecto **“Consume Salud: Hábitos de alimentación saludable en personas mayores”** desarrollado en 2016 con 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 han presentado en rueda de prensa del día 21/03/2017 **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.

Se han presentado en rueda de prensa del día 21/03/2017 **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.