



MEMORIA DE ACTIVIDAD DE LA UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGÓN DESDE LA DECLARACIÓN DEL ESTADO DE ALARMA COMO CONSECUENCIA DEL COVID-19

ACTUACIONES Y PETICIONES:

- 26/03/2020: Solicitud **petición de gratuidad de todo el transporte público** de la Comunidad Autónoma de Aragón -mientras se mantenga el estado de alarma- a toda la población que necesite hacer uso del mismo, ante el **Consejero de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda del Gobierno de Aragón**.
- 26/03/2020: Solicitud **petición de gratuidad del transporte público** al **Consortio de Transportes del Área de Zaragoza (CTAZ)**.
- 26/03/2020: Solicitud **petición de gratuidad del transporte público** ante la **Consejera de Servicios Públicos y Movilidad del Ayuntamiento de Zaragoza**.
- 26/03/2020: Solicitud **petición de gratuidad del transporte público** ante la **Concejalía del Área de Seguridad Ciudadana y Movilidad del Ayuntamiento de Huesca**.
- 26/03/2020: Solicitud **petición de gratuidad del transporte público** ante la **Concejalía de Movilidad del Ayuntamiento de Calatayud**.
- 26/03/2020: Solicitud **petición de gratuidad del transporte público** ante la **Concejalía de Movilidad del Ayuntamiento de Teruel**. (gestión llevada a cabo por la **Asociación de vecinos del centro Histórico**)
- 26/03/2020: Solicitud **petición de gratuidad del suministro de agua potable** ante la **Alcaldía del Ayuntamiento de Teruel**. (gestión llevada a cabo por la **Asociación de vecinos del centro Histórico**)
- 30/03/2020 - **Petición de gratuidad de los teléfonos de la Administración durante la duración del estado de alarma**. Se presenta ante la **Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales** y ante la **Dirección General de Consumo, del Ministerio de Consumo**. Tras recibir respuesta de ambos se insiste en solicitud ante la Dirección general de Consumo el 28/04/2020.



Unión de Consumidores de Aragón - UCARAGÓN

Alfonso I, 20, Entresuelo centro
50.003 Zaragoza
e-mail: info@ucaragon.com

Tel.- 976 397602
Fax - 976 398630

- 03/04/2020: Escrito dirigido a la **Dirección General del Ministerio de Consumo para aclaración de algunos aspectos de los derechos de los consumidores en los viajes combinados**, según redacción artículo 36 del Real Decreto-ley 11/2020.
- 21/04/2020: **Campaña VIGILA CON NOSOTROS. Modelos de queja** para reclamar por **servicios no prestados en retransmisiones de eventos deportivos** en directo.
- 29/04/2020: Enviamos **aportaciones a los Diputados que integran la Comisión de Asuntos Económicos y Transformación Digital**, Comisión en la que se está tramitando la norma como proyecto de ley.
- 01/04/2020: **Encuesta sobre hábitos de consumo durante el estado de alarma.**
- 06/04/2020: **Resultados de la encuesta** sobre hábitos de consumo durante el estado de alarma.
- 04/05/2020: Enviamos **consulta a ENDESA** solicitando aclaraciones sobre el alcance de la **promoción “Compensación Extra-Consumo”** que ha publicitado entre sus clientes.
- 05/05/2020: Campaña de entrega de 9.000 mascarillas a centros sanitarios y personas dependientes de Teruel. (**gestión llevada a cabo por la Asociación de vecinos del centro Histórico de Teruel**).
- 05/05/2020 **Comunicado conjunto con la FABZ sobre “Reservas con el plan municipal de reparto de mascarillas”.**
- **Seguimiento de las medidas extraordinarias en relación con los contratos de arrendamiento de vivienda habitual**, en los que el arrendatario se encuentre en una situación de vulnerabilidad social o económica derivada del COVID-19, **y línea de avales.**
- **Seguimiento de las medidas extraordinarias sobre moratoria hipotecaria y suspensión de crédito de financiación no hipotecaria**, en los que el deudor se encuentre en una situación de vulnerabilidad social o económica derivada del COVID-19.
- **Seguimiento de la normativa dictada durante el estado de alarma que afecta a los derechos de los consumidores y usuarios.**



Otras actuaciones realizadas con independencia del estado de alarma

- 23/03/2020 - Se presenta **solicitud de acceso a información pública en la DPH y DPT sobre los acuerdos con entidades financieras colaboradoras en la gestión de recaudación**. Se está recabando información para hacer un estudio sobre la pérdida de servicios financieros en Aragón.
- 20/04/2020 - Respuesta de la Subdirección General de Atención al Usuario de Telecomunicaciones y Servicios Digitales a una **reclamación presentada contra VODAFONE por una conducta detectada desde la asociación susceptible de sanción**. El 27/04/2020, se presenta **escrito contestando a las alegaciones recibidas**. Ese mismo día se presenta **escrito ante el Servicio Provincial de Ciudadanía y Servicios Sociales del Gobierno de Aragón**, consultando por un asunto derivado de este mismo expediente.
- 04/05/2020, Se presenta **escrito ante el Consejo de Transparencia de Aragón sobre una solicitud de acceso a información pública**, relativa a sanciones a establecimientos tras las inspecciones higiénico-sanitarias.





Unión de Consumidores de Aragón - UCARAGÓN

Alfonso I, 20, Entresuelo centro
50.003 Zaragoza
e-mail: info@ucaragon.com

Tel.- 976 397602
Fax - 976 398630

COMUNICADOS DE PRENSA REMITIDOS A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- 18/03/2020: UCARAGÓN lanza la campaña “Vigila con nosotros”.
- 27/03/2020: UCARAGÓN Y LA FABZ han solicitado al ayuntamiento de Zaragoza la gratuidad del transporte público para toda la población mientras dure el estado de alarma.
- 27/03/2020: UCARAGÓN ha solicitado al Consejero de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda del Gobierno de Aragón la petición de gratuidad de todo el transporte público de la Comunidad Autónoma de Aragón mientras se mantenga el estado de alarma.
- 30/03/2020: Medidas adoptadas en relación con velatorios, ceremonias fúnebres y contratación de servicios funerarios.
- 03/04/2020: UCARAGÓN solicita la gratuidad de los teléfonos de atención al ciudadano de la administración mientras dure el estado de alarma.
- 04/04/2020: UCARAGÓN solicita aclaraciones al Ministerio de Consumo sobre los decretos de medidas urgentes.
- 06/04/2020: Resultados de la encuesta de UCARAGÓN sobre hábitos de consumo de los aragoneses durante el estado de alarma.
- 30/04/2020: Servicios no prestados en TV de pago por suspensión de retransmisiones deportivas
- 06/05/2020: Rebaja del IVA en libros, revistas y periódicos digitales.

TOTAL NOTAS DE PRENSA EN EL PERIODO: 9



Unión de Consumidores de Aragón - UCARAGÓN

Alfonso I, 20, Entresuelo centro
50.003 Zaragoza
e-mail: info@ucaragon.com

Tel.- 976 397602
Fax - 976 398630

INTERVENCIONES EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Marzo

- 11/03/2020: www.barrioszaragoza.org: Recomendaciones ante las cancelaciones de viajes y eventos por el coronavirus.
- 11/03/2020: Cadena Ser: Recomendaciones por cancelaciones debido al coronavirus.
- 11/03/2020: Heraldo TV: Recomendaciones por cancelaciones debido al coronavirus.
- 12/03/2020: Aragón Radio: Recomendaciones por cancelaciones debido al coronavirus.
- 12/03/2020: www.elperiodicodearagon.com: UCARAGÓN asegura que hay abastecimiento alimentario.
- 12/03/2020: www.aragondigital.es: La UCA recuerda que el Código Civil protege a los consumidores ante cancelaciones de vuelos.
- 13/03/2020: www.heraldo.es: La demanda de papel higiénico sube un 25% en una semana: "No tiene explicación".
- 13/03/2020: <https://vecinoslapaz.org>: UCARAGÓN: Recomendaciones sobre derechos de los consumidores por el coronavirus y UCARAGÓN pone en marcha la Campaña «Vigila con Nosotros».
- 14/03/2020: www.elperiodicodearagon.com: La telefonía copa el 25% de las reclamaciones de los usuarios.
- 14/03/2020: www.elperiodicodearagon.com: Tuve que cancelar la hipoteca.
- 18/03/2020: www.elperiodicodearagon.com: Los consumidores lanzan una campaña para evitar estafas.
- 18/03/2020: Cadena Ser Teruel. Derechos de los usuarios ante el cierre de guarderías.
- 19/03/2020: www.elperiodicodearagon.com: La DGA dejará de cobrar el ICA mientras dure la crisis del coronavirus.
- 19/03/2020: Aragón Radio: UCARAGÓN lanza la campaña "Vigila con nosotros".
- 19/03/2020: Radio La Almunia: UCARAGÓN lanza la campaña "Vigila con nosotros".
- 20/03/2020: www.elperiodicodearagon.com: Cuatro zaragozanos piden ayuda para salir de la India.
- 29/03/2020: www.lavanguardia.com: UCA y FABZ piden al Ayuntamiento la gratuidad del transporte público para todos los ciudadanos.



Unión de Consumidores de Aragón - UCARAGÓN

Alfonso I, 20, Entresuelo centro
50.003 Zaragoza
e-mail: info@ucaragon.com

Tel.- 976 397602
Fax - 976 398630

- 29/03/2020: www.20minutos.es: UCA solicita al Gobierno regional la gratuidad del transporte público para toda la población.
- 31/03/2020: Aragón TV: Recomendaciones para reclamar por servicios no prestados.

Abril

- 02/04/2020: Radio Zaragoza: Sobre los precios de las funerarias.
- 02/04/2020: Onda Cero: Sobre los precios de las funerarias.
- 05/04/2020: Cadena Ser Zaragoza: Morir en tiempos del coronavirus.
- 06/04/2020: www.elperiodicodeaeragon.com: Casi el 80% de los hogares ha modificado sus hábitos de ir a comprar.
- 06/04/2020: www.heraldo.es: El 70,5% de los hogares hace la compra una vez a la semana desde que se declaró el confinamiento.
- 06/04/2020: <https://www.facebook.com/heraldodearagon/>: Una encuesta de la UCA revela que, además, el 68% acude andando a los establecimientos.
- 06/04/2020: www.europapressaragon.es/aragon: Una encuesta de la UCA señala que el 80% de los consumidores cambia de hábitos al hacer la compra.
- 06/04/2020: www.lavanguardia.com: Una encuesta de la UCA señala que cerca del 80% de los consumidores cambia de hábitos de consumo al hacer la compra.
- 07/04/2020: Aragón Radio: Sobre los resultados de la encuesta sobre hábitos de consumo durante el estado de alarma.
- 07/04/2020: Radio Zaragoza: Sobre los resultados de la encuesta sobre hábitos de consumo durante el estado de alarma.
- 07/04/2020: Onda Cero: Sobre los resultados de la encuesta sobre hábitos de consumo durante el estado de alarma.
- 07/04/2020: www.cadenaser.com: Morir en tiempos del coronavirus.
- 08/04/2020: Diario de Teruel: Una encuesta de UCA refleja el cambio de hábitos al hacer la compra.
- 08/04/2020: www.elperiodicodeaeragon.com: Vuelven las filas a los supermercados, pero con compras más moderadas.
- 09/04/2020: www.diariodelaltoaragon.es: Nuevos hábitos de compra y más afluencia antes de Semana Santa.
- 12/04/2020: www.valenciafruits.com: El coronavirus cambia los hábitos de los consumidores.
- 14/04/2020: www.heraldo.es: La OMIC de Zaragoza ofrece sus servicios a través del correo electrónico y del teléfono.



Unión de Consumidores de Aragón - UCARAGÓN

Alfonso I, 20, Entresuelo centro
50.003 Zaragoza
e-mail: info@ucaragon.com

Tel.- 976 397602
Fax - 976 398630

- 16/04/2020: www.larazon.es/cataluna: Cinco maneras en las que el coronavirus está descomponiendo la industria alimentaria.
- 30/04/2020: Cope Zaragoza: Cómo reclamar las cuotas por las retransmisiones deportivas.

Mayo

- 05/05/2020: Radio Calamocha: Cambio de hábitos de consumo, reclamaciones eventos deportivos TV y medidas de desinfección en la desescalada.

TOTAL PRESENCIA EN MEDIOS EN EL PERIODO: 38





Unión de Consumidores de Aragón - UCARAGÓN

Alfonso I, 20, Entresuelo centro
50.003 Zaragoza
e-mail: info@ucaragon.com

Tel.- 976 397602
Fax - 976 398630

NOTICIAS DIFUNDIDAS A TRAVÉS DE PÁGINA WEB Y PERFILES EN REDES SOCIALES

- 13/03/2020: COVID-19, Atención de UCARAGÓN durante estado de alarma.
- 17/03/2020: UCARAGÓN transmitirá información segura a los consumidores y usuarios.
- 17/03/2020: Suspensión Asamblea anual de socios/as de UCARAGÓN.
- 18/03/2020: UCARAGÓN pone en marcha la campaña “Vigila con nosotros”.
- 25/03/2020: Derechos de los pasajeros con motivo del COVID-19.
- 30/03/2020: UCARAGÓN y FABZ solicitan al Ayuntamiento de Zaragoza la gratuidad del transporte público para toda la población mientras dure el estado de alarma.
- 30/03/2020: UCARAGÓN solicita la gratuidad del transporte público de toda la Comunidad Autónoma.
- 30/03/2020: Medidas extraordinarias adoptadas en relación con velatorios, funerarias y contratación de servicios funerarios.
- 01/04/2020: Encuesta de UCARAGÓN ¿cómo afecta el estado de alarma a sus hábitos de consumo.
- 03/04/2020: UCARAGÓN solicita la gratuidad de teléfonos de la administración durante el COVID-19.
- 04/04/2020: UCARAGÓN reclama al Ministerio de Consumo aclaraciones sobre los decretos de medidas urgentes.
- 06/04/2020: Resultados de la encuesta elaborada por UCARAGÓN sobre hábitos de consumo durante el estado de alarma.
- 20/04/2020: Promoción de Endesa “Compensación extra-consumo”. ¿Cuándo, quién, cuándo...?
- 21/04/2020: Televisiones de pago en tiempos de pandemia.
- 21/04/2020: Importes máximos de venta al público de mascarillas, geles y soluciones hidroalcohólicas.
- 30/04/2020: COVID-19: servicios no prestados. Retransmisión de eventos deportivos en directo.
- 04/05/2020: Moratoria pago alquiler de vivienda, líneas de avales y ayudas pago de alquiler.
- 06/05/2020: Rebaja del IVA en libros, revistas y periódicos digitales.

TOTAL NOTICIAS EN WEB EN EL PERIODO. 19



Unión de Consumidores de Aragón - UCARAGÓN

Alfonso I, 20, Entresuelo centro
50.003 Zaragoza
e-mail: info@ucaragon.com

Tel.- 976 397602
Fax - 976 398630

BOLETINES DE NOTICIAS REMITIDOS POR UCARAGÓN, CONTENIDOS Y ALCANCE

13/03/2020: Boletín de noticias UCARAGÓN

- Horario UCARAGÓN COVID-19
 - 662 destinatarios
 - 527 aperturas

17/03/2020: Boletín de noticias UCARAGÓN

- Atención de UCARAGÓN durante estado de alarma
- Suspensión asamblea anual de socios
- UCARAGÓN transmitirá información segura a los consumidores y usuarios
 - 643 destinatarios
 - 453 aperturas
 - 24 clicks información COVID-19

18/03/2020: Boletín de noticias UCARAGÓN

- Campaña “Vigila con nosotros”
 - 643 destinatarios
 - 508 aperturas

30/03/2020: Boletín de noticias UCARAGÓN

- UCARAGÓN y FABZ solicitan al Ayuntamiento de Zaragoza la gratuidad transporte público
- UCARAGÓN solicita al Consejero de Vertebración del Territorio la gratuidad del transporte público, así como de las líneas del CTAZ
- Derechos pasajeros COVID-19
- Campaña de IRPF
- Top 10 fraudes online que utilizan el COVID-19 para engañar a los usuarios
 - 644 destinatarios
 - 619 aperturas
 - 95 clicks fraudes online
 - 31 clicks IRPF
 - 11 clicks derechos de los pasajeros
 - 10 clicks gratuidad transporte público



01/04/2020: Boletín de noticias UCARAGÓN

- Encuesta hábitos de consumo
 - 644 destinatarios
 - 594 aperturas
 - 114 clicks en la encuesta

06/04/2020: Boletín de noticias UCARAGÓN

- Resultados encuesta hábitos de consumo
 - 645 destinatarios
 - 564 aperturas
 - 121 clicks en los resultados de la encuesta

24/04/2020: Boletín de noticias UCARAGÓN

- Servicios no prestados en TV de pago durante la crisis COVID-19
- Precios máximos de venta al público de mascarillas, geles y soluciones hidroalcohólicas
- Los riesgos de compartir Wifi
- Cómo proteger los dispositivos móviles
 - 647 destinatarios
 - 637 aperturas
 - 34 clicks servicios no prestados en TV de pago
 - 15 clicks precios mascarillas y geles
 - 17 cliks riesgos de compartir Wifi
 - 53 clicks cómo proteger dispositivos móviles.



Unión de Consumidores de Aragón - UCARAGÓN

Alfonso I, 20, Entresuelo centro
50.003 Zaragoza
e-mail: info@ucaragon.com

Tel.- 976 397602
Fax - 976 398630

IMPACTOS REDES SOCIALES

PAGINA WEB. Para más información ver estadísticas adjuntas.

| | |
|------------------------|--------|
| Usuarios en el periodo | 2.895 |
| Usuarios nuevos | 2.799 |
| Páginas visitadas | 8.746 |
| Páginas por sesión | 2,28 |
| Sesiones por usuario | 1,32 |
| Sesiones | 3.828 |
| Porcentaje de rebote | 35,27% |

FACEBOOK

| | |
|---------------|-------|
| Publicaciones | 46 |
| Alcances | 6.652 |
| Interacciones | 962 |

TWITTER

| | |
|-------------------|--------|
| Publicaciones | 93 |
| Impresiones | 31.057 |
| Visitas al perfil | 271 |



Unión de Consumidores de Aragón - UCARAGÓN

Alfonso I, 20, Entresuelo centro
50.003 Zaragoza
e-mail: info@ucaragon.com

Tel.- 976 397602
Fax - 976 398630

ESTADÍSTICA DE ATENCIONES

| SOPORTE | Nº |
|------------------------|--------------|
| Carta | 0 |
| Contestador automático | 0 |
| Correo electrónico/web | 1.718 |
| Fax | 0 |
| Personalmente | 0 |
| Teléfono | 5 |
| TOTAL | 1.723 |

| TIPO | Nº |
|--------------|--------------|
| Consulta | 1.709 |
| Denuncia | 0 |
| Queja | 3 |
| Reclamación | 11 |
| TOTAL | 1.723 |

| MOTIVO | Nº |
|--------------------------------------|--------------|
| Conflictos entre particulares | 8 |
| Etiquetado | 0 |
| Fraude calidad | 2 |
| Garantías | 3 |
| Incumplimiento de contrato | 15 |
| Información general | 1.685 |
| Irregularidades facturas | 3 |
| Irregularidades prestación servicios | 3 |
| Normalización y condiciones venta | 4 |
| Peso/volumen | 0 |
| Precios | 0 |
| TOTAL | 1.723 |



Unión de Consumidores de Aragón - UCARAGÓN

Alfonso I, 20, Entresuelo centro
50.003 Zaragoza
e-mail: info@ucaragon.com

Tel.- 976 397602
Fax - 976 398630

| SECTOR | Nº |
|---|--------------|
| Alimentación | 238 |
| Automoción | 4 |
| Bancos | 3 |
| COMERCIO ELECTRÓNICO | 2 |
| Electrodomésticos | 4 |
| ENERGÍA ELÉCTRICA | 4 |
| Enseñanza | 8 |
| GAS | 2 |
| Joyerías | 0 |
| Juguetes | 1 |
| Muebles | 0 |
| OCIO/ESPECTÁCULOS/ACTIVIDADES DEPORTIVAS | 2 |
| Prestación de servicios a domicilio | 1 |
| Sanidad | 40 |
| SEGUROS | 3 |
| Telecomunicaciones | 217 |
| Textil/calzado | 0 |
| Tintorerías | 0 |
| Transportes | 28 |
| TURISMO (Agencias, hostelería, viajes turísticos, etc.) | 63 |
| Vivienda | 32 |
| OTROS | 1.071 |
| TOTAL | 1.723 |

| DESTINO | Nº |
|------------------------------|--------------|
| Asociación de consumidores | 0 |
| Dirección General de Consumo | 0 |
| Información/resolución | 1700 |
| Mediación | 12 |
| OCIC/OMIC | 0 |
| Otros departamentos DGA | 1 |
| Servicio Provincial | 0 |
| Vía arbitraje de Consumo | 0 |
| OTROS | 10 |
| TOTAL | 1.723 |

OTRAS ACTUACIONES

Reuniones (realizadas por vía telemática)

- **Equipo UCA.** 8 reuniones, una por semana, Presidenta, Secretario General y 4 personas de la plantilla de UCARAGÓN.
- **Comité Ético de Investigación Clínica.** 4 reuniones quincenales. Se han revisado numerosas propuestas de proyectos de investigación relacionados con el COVID-19.
- **RAPA.** 6 reuniones (semanales).



Unión de Consumidores de Aragón - UCARAGÓN

Alfonso I, 20, Entresuelo centro
50.003 Zaragoza
e-mail: info@ucaragon.com

Tel.- 976 397602
Fax - 976 398630

- **Convenio Federación Asociaciones de Vecinos de Zaragoza.** 18 reuniones en las que se han coordinado diversas acciones respecto de la situación provocada por el COVID-19.
- **Convenio con la Asociación de Vecinos del Centro Histórico de Teruel.** 12 reuniones en las que se han coordinado diversas acciones respecto de la situación provocada por el COVID-19.
- **Consejo de Consumidores de España.** 2 reuniones en representación de ASGECO. Se han realizado diversos informes y se colabora en el grupo de trabajo sobre reclamaciones.
- **Consejo de Consumidores de Aragón.** Reuniones bilaterales con diversas asociaciones miembros del Consejo.
- **Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios.** Varias comunicaciones telemáticas y una conversación telefónica. Se han distribuido los materiales digitales facilitados por la Dirección General.
- **Ayuntamiento de Zaragoza.** Comunicaciones semanales respecto del funcionamiento del Punto de Información al Consumidor (PIC) especializado en vivienda.
- **Consejo de Ciudad.** Asistencia al pleno telemático celebrado el 5 de mayo.
- **Otras entidades locales.** Asistencia telemática a la comarca de Campo de Belchite, a la comarca de las Cinco Villas y a los municipios de Caspe y Illueca.

Otros

- Diversas **comunicaciones con empresas relacionadas con las situaciones del COVID-19.**
- **Comunicaciones con grupos parlamentarios de ámbito nacional y autonómico, grupos municipales de Zaragoza, Teruel y otros responsables políticos.**