



UCARAGÓN
Unión de Consumidores de Aragón

**MEMORIA
DE
ACTIVIDAD
AÑO 2020**

ÍNDICE

I. AREA DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y USUARIO

- 1. Oficina de Información al Consumidor, PIC de Vivienda y Juntas Arbitrales.**
- 2. Gestión de OMIC´S Y OCIC´S por UCA.**
 - 2.1.- OCIC Comarca de las Cinco villas.
 - 2.2.- OCIC Comarca Campo de Belchite.
 - 2.3.- OMIC de Caspe.
 - 2.4.- OMIC de Illueca.
- 3. Mantenimiento y gestión de varios sitios en internet.**
- 4. Actividad asociativa y Asamblea anual de UCA.**
- 5. Servicio de comunicación (medios, redes sociales, boletines, etc.)**
- 6. Participación en el Día Mundial del Consumidor.**
- 7. Observatorio de productos y servicios. Realización de estudios.**
- 8. Publicaciones realizadas por la UCA.**
- 9. Convenios y colaboraciones con instituciones, fundaciones, asociaciones y empresas.**

II. AREA DE FORMACIÓN Y EDUCACIÓN.

- Charlas y Talleres de consumo impartidos por UCA
- Participación en cursos y jornadas.

III. AREA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y CONTROL DE MERCADO (Campañas, alegaciones a la normativa, denuncias, etc.)

IV. AREA DE PARTICIPACIÓN. Órganos Consultivos.

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



UCARAGON - Estadística de consultas y reclamaciones 2020

SECTOR	2020	%
alimentacion	433	2,18
automocion	246	1,24
bancos	3.269	16,46
comercio elec	2.698	13,58
electrodomesticos	46	0,23
energia elec	1.860	9,36
enseñanza	96	0,48
gas	1.026	5,16
juguets	70	0,35
muebles	12	0,06
otros	603	3,04
servicios domic	630	3,17
sanidad	1.500	7,55
seguros	350	1,76
telecomunicaciones	2.344	11,80
textil	75	0,38
tintorerias	2	0,01
transportes	638	3,21
turismo	1.508	7,59
vivienda	2.456	12,36
joyerias	4	0,02
Totales	19.866	100,00

SOPORTE	2020	%
telefono	7.320	36,85
personalmente	1.630	8,20
carta	2	0,01
correo elec	4.365	21,97
redes	6.506	32,75
otros	43	0,22
Totales	19.866	100,00

MOTIVO	2020	%
irregularidades	3.150	15,86
incumplimientos	8.256	41,56
normalizacion	222	1,12
calidad	500	2,52
precios	361	1,82
facturas	845	4,25
garantias	1.650	8,31
peso	2	0,01
etiquetado	12	0,06
particulares	870	4,38
informacion	3.998	20,12
Totales	19.866	100,00

DESTINO	2020	%
arbitraje	450	2,27
asociaciones	16	0,08
dgc	174	0,88
inf/res	13.606	68,49
mediacion	3.506	17,65
OMIC	150	0,76
otros DGA	241	1,21
otros	1.509	7,60
servicio prov	214	1,08
Totales	19.866	100,00

TIPO DE DEMANDA	2020	%
consulta	12.789	64,38
denuncia	1.230	6,19
queja	450	2,27
reclamacion	5.397	27,17
Totales	19.866	100,00

I. ÁREA DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y USUARIO

1.- Oficina de Información al Consumidor y Juntas Arbitrales.

La Oficina de Información al Consumidor de la Unión de Consumidores de Aragón tiene actualmente **dos sedes**, una en **Zaragoza** y otra en **Teruel**. La Sede de Zaragoza está ubicada en las oficinas alquiladas por la asociación en calle Alfonso I, 20, Entlo. Centro de Zaragoza. Y la sede de Teruel está ubicada también en las oficinas que tiene alquiladas en calle Yagüe de Salas, 16, 4º izda. Edif. Social "Ciudad de Teruel" de Teruel.

El horario de atención al público de la sede de Zaragoza está distribuido en mañanas y tardes de lunes a jueves y viernes sólo por la mañana. El horario de atención al público de la sede de Teruel presencialmente es los jueves por la mañana y por teléfono y correo electrónico, toda la semana de lunes a viernes.

Los teléfonos y correos electrónicos de ambas sedes son:

Zaragoza:

976397602 / 976398630

info@ucaragon.com

Teruel:

605026984 / 628824443

teruel@ucaragon.com

Las **labores que se realizan en estas Oficinas** 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 la sede de Zaragoza también está habilitado un **Punto de Información al Consumidor Especializado en Vivienda**. En este tema, en concreto, 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).

Todos los trabajadores son expertos en consumo y vivienda con varios años de experiencia profesional.

En el Anexo I se expone la estadística de Consultas y Reclamaciones recibidas y tramitadas en la asociación en el año 2020.

Respecto al **Punto de Información Especializado en Vivienda**, se recibieron un total de **1.174 consultas** de las cuales 511 fueron formuladas por hombres y 627 por mujeres. 577 se realizaron por vía telefónica, 294 por correo electrónico y 303 personalmente. Del total, 922 se resolvieron, 59 se remitieron a otros departamentos de la DGA y 193 se derivaron a otras vías (tribunales de justicia entre otros).

La Unión de Consumidores de Aragón participa en las siguientes **Juntas Arbitrales** a través del nombramiento de varios vocales árbitro que velan por el cumplimiento de los derechos de los consumidores:

- Junta Arbitral de Consumo del Gobierno de Aragón
- Junta Arbitral del Transporte del Gobierno de Aragón
- Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Zaragoza.

En la Junta Arbitral de Consumo del Gobierno de Aragón se han realizado 24 actuaciones. En la Junta Arbitral del Transporte de Aragón, 11 actuaciones y en la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Zaragoza, este año, por motivo de la pandemia no se ha celebrado ningún arbitraje. En total, la Unión de Consumidores de Aragón ha participado en **35 arbitrajes**.

2. OMIC'S Y OCIC'S EN LOS QUE TRABAJA UCA

2.1.- 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.

2.2.- 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. Se realizan mediaciones, solicitudes de arbitraje de consumo y denuncias administrativas.
- **Gestión de sitios web y comunicación:** Actualización de la web de la comarca y difusión en medios escritos de la misma.

Noticias en web

06/04/2020: La UCA reclama aclarar los decretos de medidas urgentes.

08/04/2020: Boletín extraordinario de la RAIC de medidas ante la crisis por el COVID-19.

08/04/2020: Bono social electricidad.

25/05/2020: Rebajas durante el estado de alarma.

25/05/2020: Recomendaciones para la contratación de viajes.

25/05/2020: Rebaja del IVA en libros, revistas y periódicos digitales.

25/05/2020: Fase 2.

08/06/2020: Fase 3.

22/06/2020: Medidas nueva normalidad en Aragón.

2.3.- 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 o se cierra temporalmente dicha oficina.
- **Gestión de sitios web y comunicación:** Actualización de la web de la comarca y difusión en medios escritos de la misma.

18/08/2020: Apertura OMIC mes de agosto.

31/08/2020: Los gastos de la vuelta al cole.

08/09/2020: Seguimos Consejos alquiler de vivienda e inclusión de “cláusulas COVID”.

16/10/2020: Actualización del bono social de electricidad.

28/10/2020: Seguimos teniendo derecho a la devolución del importe abonado.

23/12/2020: OMIC- Oficina de Caspe cerrada temporalmente.

2.4.- OMIC Ayuntamiento de Illueca

- **Consultas y reclamaciones:** Se gestiona esta oficina de información al consumidor atendiendo las consultas y reclamaciones que se planteen, a través de teléfono y correo electrónico principalmente, y se atiende presencialmente en Zaragoza a los usuarios cuando se trata de casos que así lo requieren. Se realizan mediaciones, solicitudes de arbitraje de consumo y denuncias administrativas.
- **Comunicación:** Remisión de noticias de consumo de actualidad y comunicados de prensa para su difusión dentro de la localidad.

3.- Mantenimiento y gestión de varios sitios en internet

- Web UCA: www.ucaragon.com
- Perfil en Facebook: <https://www.facebook.com/Union.de.Consumidores.de.Aragon>.
- Perfil en Facebook: Zaragoza: Consumo en Verde: <https://www.facebook.com/zgzconsumoenverde/>
- Perfil 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
- Canal de Youtube.

4. Actividad asociativa y Asamblea anual de UCA

- 27/02/2020: Junta Directiva de UCA telemática.
- 06/03/2020: Junta Directiva de UCA.
- 06/06/2020: Junta Directiva telemática.
- 25/06/2020: Asamblea Anual de socios de UCA.

5. Servicio de comunicación.

- Listado de intervenciones de UCA en los medios de comunicación.
- Comunicados de prensa enviados a los medios.
- Boletines de noticias remitidos a socios/as de UCARAGÓN.

INTERVENCIÓN DE UCA EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

A lo largo del año 2020 se han realizado **207 intervenciones** en medios de comunicación tanto escrita como en radio y televisión.

Enero: 24 intervenciones.

- 03/01/2020: RNE: Consejos para la compra en rebajas.
- 03/01/2020: www.arainfo.org: La Unión de Consumidores de Aragón realiza una serie de recomendaciones de cara al periodo de "Rebajas".
- 07/01/2020: www.elperiodicodeaeragon.com: El comercio zaragozano prevé un aumento de ventas entre el 2 y el 4% en estas rebajas.
- 07/01/2020: www.elperiodicodeaeragon.com: Arranque del periodo de rebajas en Zaragoza. Venimos a tiro hecho.
- 07/01/2020: Aragón TV: Precaución con los correos electrónicos de paquetería.
- 08/01/2020: Radio Zaragoza-Estudio de Guardia: El presupuesto municipal y el reciclaje.
- 09/01/2020: TVE Aragón: Balance del año 2019.
- 12/01/2020: www.barrioszaragoza.org: Convenio FABZ-UCARAGÓN: Asesoría gratuita en materias de consumo.
- 13/01/2020: www.facebook.com/pg/terueltv/posts/: La Unión de Consumidores de Aragón denuncia la supresión de servicios por parte de las entidades bancarias.
- 13/01/2020: Eco de Teruel: Numerosas quejas de clientes de Ibercaja por la supresión del Servicio de Atención en ventanilla (Vídeo).
- 13/01/2020: www.avvbarriojesus.org: Servicio de Asesoría en materia de consumo.
- 14/01/2020: www.vecinoslapaz.org: la FABZ ofrecerá asesoría en consumo a sus socios.
- 14/01/2020: Cadena Ser: Teodoro Corchero denuncia la supresión de servicios por parte de las entidades bancarias en Teruel.
- 14/01/2020: Onda Cero: Teodoro Corchero denuncia la supresión de servicios por parte de las entidades bancarias en Teruel.

- 15/01/2020: Teruel TV: Teodoro Corchero denuncia la supresión de servicios por parte de las entidades bancarias en Teruel.
- 16/01/2020: Cadena Ser Teruel: El medio rural se queda sin cash.
- 16/01/2020: Cadena Ser Aragón: Operaciones suprimidas en ventanilla en Teruel.
- 22/01/2020: www.heraldo.es: ¿Qué puedes hacer si te han cancelado un viaje o has sufrido un corte de luz debido al temporal?
- 22/01/2020: www.zaragozabuenasnoticias.com: Armas de los consumidores frente a las molestias y consecuencias de la borrasca Gloria.
- 22/01/2020: Onda Cero Teruel: Consejos si has resultado afectado por la borrasca "Gloria".
- 24/01/2020: www.arainfo.org: Las entidades sociales solicitan un Consejo de Ciudad antes de la aprobación de los presupuestos de Zaragoza.
- 27/01/2020: Aragón Radio: Consumo: ¿Cómo afectará el nuevo AVE "low cost" a Aragón?
- 27/01/2020: www.heraldo.es: El etiquetado, clave para desmontar los fraudes alimentarios.
- 31/01/2020: www.heraldo.es: Cobrar por asesorar y prohibir hacer fotos en los probadores, medidas contra la picaresca.

Febrero: 16 intervenciones.

- 04/02/2020: www.heraldo.es: El precio del bus y el tranvía sube este martes hasta cinco céntimos entre críticas de los usuarios.
- 05/02/2020: www.heraldo.es: Más de 88.600 zaragozanos no han pagado el último recibo del ICA.
- 05/02/2020: www.elperiodicodearagon.com: El 26% de los hogares zaragozanos no pagó el ICA en el 2018.
- 05/02/2020: www.aragondigital.es: Más de 88.000 hogares zaragozanos no pagaron el ICA de 2018.
- 05/02/2020: www.arainfo.org: 90.000 impagos al ICA: el vecindario zaragozano sigue plantando cara a un impuesto injusto e insolidario.
- 06/02/2020: www.heraldo.es: ¿Un modelo único de cargador electrónico? Sí, gracias.
- 13/02/2020: www.heraldo.es: La letra pequeña de los seguros de viaje.
- 13/02/2020: Aragón Radio: Información sobre la reunión con el Ministro de Consumo.
- 17/02/2020: Radio Ebro: El etiquetado de los alimentos.
- 17/02/2020: Radio Ebro: Sobre la restricción o supresión de servicios de las entidades financieras.
- 17/02/2020: Asociación Vecinal La Paz: Charla sobre la reducción del horario de sucursales.
- 17/02/2020: Aragón Tv- Informativos: Campaña "Stop a la pérdida de calidad de los servicios financieros".
- 17/02/2020: Radio Zaragoza: Campaña "Stop a la pérdida de calidad de los servicios financieros".
- 17/02/2020: El Periódico de Aragón: Los consumidores protestan por los recortes en el servicio bancario.

- 26/02/2020: Aragón TV: Buenos días Aragón. Los seguros de viaje.
- 27/02/2020: www.heraldo.es: La venta de oro en Zaragoza ya no es por necesidad.

Marzo: 22 intervenciones.

- 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.
- 12/03/2020: Aragón Radio: UCARAGÓN. Actuación 2019 y previsiones 2020.
- 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: 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.
- 27/03/2020: Aragón Radio: Crisis del coronavirus: Dudas sobre viajes, servicios y alimentos.
- 27/03/2020: www.heraldo.es: Dudas sobre el coronavirus: ¿hay que pagar la cuota del gimnasio?
- 27/03/2020: www.europapress.es/aragon: La UCA y la FABZ piden al Ayuntamiento la gratuidad del transporte público para todos los zaragozanos.
- 27/03/2020: www.lavanguardia.com: UCA y FABZ piden al Ayuntamiento la gratuidad del transporte público para todos los ciudadanos.
- 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: 19 intervenciones.

- 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: www.cadenaser.com: 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.
- 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: 17 intervenciones.

- 05/05/2020: Radio Calamocha: Cambio de hábitos de consumo, reclamaciones eventos deportivos TV y medidas de desinfección en la desescalada.
- 06/05/2020: www.heraldo.es: ¿Cómo se aplica la rebaja del IVA en libros, revistas y periódicos digitales?
- 06/05/2020: www.heraldo.es: Continúa la remontada del Euribor.
- 15/05/2020: www.heraldo.es: Una factura telefónica de 900 euros tras usar una herramienta gratuita para dar clase.

- 15/05/2020: www.heraldo.es: Consulta las recomendaciones para la contratación de viajes.
- 17/05/2020: www.heraldo.es: La UCA recomienda viajar este verano por España.
- 17/05/2020: www.lavanguardia.com: La UCA recomienda viajar este verano por España.
- 21/05/2020: www.elperiodicodeaeragon.com: Inquietud entre los clientes de Dentix al no reabrir las clínicas.
- 21/05/2020: Radio Ebro: El gasto familiar en mascarillas.
- 22/05/2020: www.lavanguardia.com: La Inspección de Consumo controla las condiciones de venta de 375 páginas web durante la pandemia.
- 22/05/2020: Aragón TV: Sobre la encuesta de hábitos de consumo durante la pandemia, las rebajas y campaña fomento del arbitraje.
- 25/05/2020: Cadena Ser Teruel: Sobre la encuesta de hábitos de consumo durante la pandemia, las rebajas y campaña fomento del arbitraje.
- 26/05/2020: Teruel TV: Hablamos con Teodoro Corchero, delegado en Teruel de UCA.
- 26/05/2020: Onda Cero: La tasa COVID.
- 28/05/2020: www.heraldo.es: La desescalada del papel higiénico y la cumbre del comercio "online".
- 29/05/2020: Heraldo de Aragón: La confección de mascarillas se da un respiro en Teruel.
- 29/05/2020: www.heraldo.es: Moratoria hipotecaria. Es complejo hasta saber si eres beneficiario.

Junio: 24 intervenciones.

- 04/06/2020: www.heraldo.es: Recomendaciones de la Unión de Consumidores de Aragón a los pacientes de Dentix.
- 04/06/2020: Aragón Radio: Crisis del coronavirus: preocupación entre los clientes de Dentix.
- 04/06/2020: www.elperiodicodeaeragon.com: Miles de aragoneses siguen a la espera de recuperar el dinero de vuelos anulados.
- 04/06/2020: Ser Teruel: Sobre la subida del precio del autobús urbano.
- 04/06/2020: RNE Teruel: Sobre la subida del precio del autobús urbano.
- 04/06/2020: Onda Cero Teruel: Sobre la subida del precio del autobús urbano.
- 04/06/2020: Twitter Teruel TV: La Unión de Consumidores, en contra de la subida del precio del autobús urbano en Teruel.
- 04/06/2020: Eco de Teruel: UCA se opone a la subida del precio de los billetes del bus urbano.
- 05/06/2020: Diario de Teruel: La UCA critica la subida del precio del billete del autobús.
- 08/06/2020: Aragón Radio: La cesta de la compra.
- 08/06/2020: Aragón TV: Resultados de la encuesta sobre precios y conflictos de consumo en la desescalada.
- 08/06/2020: TVE Aragón: Resultados de la encuesta sobre precios y conflictos de consumo en la desescalada.
- 08/06/2020: Onda Cero Zaragoza: Resultados de la encuesta sobre precios y conflictos de consumo en la desescalada.

- 08/06/2020: Onda Cero Zaragoza: Espacio Covid free.
- 08/06/2020: Radio Ebro: Compras y arbitraje de consumo.
- 09/06/2020: www.heraldo.es: Más de la mitad de los consumidores detectan subidas de precios por el coronavirus.
- 09/06/2020: www.heraldo.es; Una enfermera zaragozana denuncia haber sido rechazada en un centro de depilación
- 10/06/2020: www.20minutos.es: Una enfermera denuncia que fue rechazada en un centro de depilación por su contacto con sospechosos de COVID.
- 11/06/2020: Aragón Radio: Estudio de los hábitos de compra y los precios en las últimas semanas.
- 15/06/2020: Aragón TV: Aragón en abierto. ¿Es legal la tasa COVID?
- 15/06/2020: www.elconfidencial.com: ¿El verano más caro de nuestras vidas? “Si las subidas de precios salen bien, se mantendrán”.
- 16/06/2020: TVE Aragón: Resultados de la encuesta sobre precios y conflictos de consumo en la desescalada.
- 29/06/2020: Aragón Radio: Consumo: La estafa de la falsa revisión del butano.
- 30/06/2020: Cope: Recomendaciones para la compra en rebajas.

Julio: 18 intervenciones.

- 03/07/2020: Cope: Sobre la prohibición en las piscinas de pueblos de no permitir el baño a los visitantes.
- 03/07/2020: Radio Nacional: Sobre la prohibición en las piscinas de pueblos de no permitir el baño a los visitantes.
- 03/07/2020: Radio Jiloca: Hábitos de alimentación saludable y el etiquetado de los alimentos.
- 06/07/2020: Europa Press: UCARAGÓN se opone a recuperar el 3 de mayo en el calendario de festivos y domingos de apertura comercial.
- 11/07/2020: Heraldo TV: 6 claves para aplicar (bien) la crema solar.
- 12/07/2020: www.elperiodicodearagon.com: FABZ y UCARAGÓN realizan una encuesta sobre los efectos de la pandemia en las vacaciones de los aragoneses.
- 12/07/2020: www.heraldo.es: Un 84% de los zaragozanos han planificado sus vacaciones condicionados por la pandemia.
- 14/07/2020: Cope Aragón: Resultados de la encuesta sobre la influencia de la pandemia en las vacaciones de los aragoneses.
- 15/07/2020: www.heraldo.es: Vacaciones canceladas por el coronavirus: ¿bonos o efectivo?
- 15/07/2020: Radio Zaragoza: Resultados de la encuesta sobre la influencia de la pandemia en las vacaciones de los aragoneses.
- 15/07/2020: Radio Zaragoza: Cancelaciones de viajes y vuelos.
- 15/07/2020: Radio Calamocha: El gasto familiar en mascarillas.
- 20/07/2020: Cadena Ser Aragón: Resultados de la encuesta sobre la influencia de la pandemia en las vacaciones de los aragoneses.
- 21/07/2020: Onda Cero: Recomendaciones en cancelaciones de viajes.

- 22/07/2020: Radio Nacional: Recomendaciones de viajes y precios de las mascarillas.
- 22/07/2020: www.arainfo.org: La pandemia influye claramente en la planificación de las vacaciones según una encuesta de la FABZ y UCA Aragón.
- 24/07/2020: www.heraldo.es: Cómo reclamar si hay problemas en vacaciones fuera del estado de alarma.
- 25/07/2020: www.elperiodicodearagon.com: Tres de cada cuatro aragoneses reclaman por problemas en viajes.

Agosto: 8 intervenciones.

- 03/08/2020: www.heraldo.es: Así se puede pedir la devolución del dinero de un concierto suspendido por COVID.
- 18/08/2020: Aragón TV: La tasa rosa.
- 23/08/2020: Heraldo de Aragón: Acudir a las juntas arbitrales es gratuito y ágil.
- 24/08/2020: Aragón TV: La vuelta al cole y el gasto den mascarillas.
- 26/08/2020: Aragón Radio: Crisis del coronavirus: el sobrecoste de la vuelta al cole con las medidas COVID-19.
- 26/08/2020: www.heraldo.es: La vuelta al cole con mascarilla costará entre 360 y 600 euros más por hijo durante el curso.
- 27/08/2020: www.arainfo.org: Tras la denuncia de UCA Aragón el Ayuntamiento de Zaragoza activa la compensación de los abonos de transporte.
- 28/08/2020: www.heraldo.es: Del billete digital al pago con tarjeta: propuestas ante el fin del efectivo en el bus.

Septiembre: 8 intervenciones.

- 04/09/2020: www.elperiodicodearagon.com: Malestar por la decisión del club con los duelos a puerta cerrada.
- 08/09/2020: Radio Ebro: Consejos alquiler de vivienda y la inclusión de “cláusulas COVID”.
- 09/09/2020: Aragón Radio: Vuelven los coleccionables.
- 15/09/2020: www.heraldo.es: Brushing, la práctica comercial que amenaza a la biodiversidad autóctona.
- 16/09/2020: COPE: El brushing y el riesgo de las semillas sin certificado fitosanitario.
- 16/09/2020: Aragón Radio: El brushing y el riesgo de las semillas sin certificado fitosanitario
- 16/09/2020: Radio La Almunia: Los gastos de la vuelta al cole.
- 24/09/2020: www.heraldo.es: El bus y el tranvía recuperarán el pago en metálico del billete la próxima semana.

Octubre: 10 intervenciones.

- 07/10/2020: www.heraldo.es: Las oficinas de consumo recomiendan a los pacientes de Dentix “no bajar la guardia”.

- 07/10/2020: www.heraldo.es: Alerta por la quiebra de Dentix entre los clientes aragoneses.
- 08/10/2020: Radio Zaragoza: Los problemas y la situación de los consumidores.
- 13/10/2020: Aragón Radio: Posible cierre de Dentix.
- 16/10/2020: Heraldo de Aragón: Clamor en Teruel para ampliar la UCI con intensivistas y evitar traslados a Zaragoza.
- 22/10/2020: www.heraldo.es: La UCA insta a reclamar el importe abonado por servicios en duda por la COVID.
- 22/10/2020: Aragón Radio: Cancelaciones de viajes y espectáculos.
- 22/10/2020: Onda Cero: Cancelaciones de viajes y espectáculos.
- 22/10/2020: Aragón TV-Informativos: Cancelaciones de viajes y espectáculos.
- 22/10/2020: Europa Press: Cancelaciones de viajes y espectáculos.

Noviembre: 16 intervenciones.

- 05/11/2020: Aragón Radio: Hábitos de consumo durante la pandemia.
- 08/11/2020: Aragón Radio: El etiquetado de la leche.
- 10/11/2020: Aragón TV- Objetivo: La subida de impuestos a las bebidas azucaradas.
- 10/11/2020: www.elperiodicodearagon.com: La cesta de la compra se encarece pese a que la DGA diga lo contrario.
- 10/11/2020: www.elperiodicodearagon.com: El comercio dispara los pedidos a domicilio y acelera su reconversión.
- 18/11/2020: www.heraldo.es: Cómo aprovechar al máximo este Black Friday sin sobresaltos.
- 18/11/2020: www.heraldo.es: Hay gente que te dice todos los años “si enciendo la calefacción no como” y este año habrá más.
- 22/11/2020: www.elperiodicodearagon.com: Necesitamos que haya ilusión.
- 23/11/2020: www.elperiodicodearagon.com: El Black Friday moverá este año en Aragón 1,3 millones de envíos.
- 26/11/2020: Heraldo de Aragón: Las entidades vecinales exigen que las inversiones lleguen a sus calles.
- 27/11/2020: Radio Calamocha: Consejos de compra en Black Friday.
- 27/11/2020: COPE: Consejos de compra en Black Friday.
- 27/11/2020: Aragón TV: Tiendas Outlet de alimentación.
- 27/11/2020: Aragón TV: Consejos de compra en Black Friday.
- 27/11/2020: Onda Cero: Consejos de compra en Black Friday.
- 29/11/2020: El Periódico de Aragón: Las reservas deberían contemplar por escrito la opción de devolución.

Diciembre: 25 intervenciones.

- 04/12/2020: SER Teruel: El concurso de acreedores de Dentix.
- 04/12/2020: SER Teruel: El comercio de proximidad.

- 08/12/2020: www.aragondigital.es: La crisis sanitaria aumenta los problemas para pagar una vivienda de alquiler en Aragón.
- 09/12/2020: www.elperiodicodearagon.com: UCARAGÓN presenta un servicio para ayudar ante los impagos de renta de alquiler de vivienda.
- 13/12/2020: www.lavanguardia.com: La UCA desarrolla un proyecto sobre el conocimiento de la protección de datos por parte de los consumidores.
- 13/12/2020: www.heraldo.es: La UCA desarrolla un proyecto sobre el conocimiento de la protección de datos por parte de los consumidores.
- 13/12/2020: www.20minutos.es: La UCA desarrolla un proyecto sobre el conocimiento de la protección de datos por parte de los consumidores.
- 15/12/2020: www.barrioszaragoza.org: Campaña UCA: Asesoramiento a colectivos vulnerables en alquiler de vivienda.
- 15/12/2020: www.barrioszaragoza.org: Encuesta UCA ¿Cuánto sabes sobre tus derechos de protección de datos?
- 16/12/2020: <https://vecinoslapaz.org>: Encuesta de UCA sobre protección de datos.
- 16/12/2020: www.elperiodicodearagon.com: El 45% de los aragoneses prevé gastar menos esta Navidad que el año pasado.
- 17/12/2020: RNE: Consejos en las compras navideñas.
- 17/12/2020: RNE: Recomendaciones compra de lotería y cobro de premios.
- 17/12/2020: www.barrioszaragoza.org: Resultados encuesta: Campaña Regala vida a tus calles.
- 18/12/2020: <https://barriolajota.org>: UCARAGÓN asesora a colectivos vulnerables en alquiler de vivienda.
- 18/12/2020: <https://barriodelasfuentes.org>: UCARAGÓN asesora a colectivos vulnerables en alquiler de vivienda.
- 18/12/2020: <https://avbruilsanagustin.com>: UCARAGÓN asesora a colectivos vulnerables en alquiler de vivienda.
- 18/12/2020: <https://vecinasdeoliver.com>: UCARAGÓN asesora a colectivos vulnerables en alquiler de vivienda.
- 19/12/2020: www.heraldo.es: Cancelaciones de última hora y balance de 2020.
- 19/12/2020: www.elperiodicodearagon.com: Cancelaciones de última hora y balance de 2020.
- 22/12/2020: www.heraldo.es: Cómo se cobra un décimo premiado de la lotería de Navidad.
- 22/12/2020: www.heraldo.es: Qué no hacer si te toca el Gordo de la lotería de Navidad.
- 22/12/2020: Aragón Radio: Recomendaciones cobro de premios de la lotería.
- 23/12/2020: www.heraldo.es: ¿Puedo cobrar un décimo de lotería roto?
- 30/12/2020: Heraldo de Aragón: Opinión de UCARAGÓN sobre subida de precios para 2021.

RUEDAS DE PRENSA CONVOCADAS POR UCARAGÓN

- 14/02/2020: Rueda de prensa convocada por UCARAGÓN y FABZ para presentar la Campaña **“STOP a la pérdida de calidad de los servicios financieros”**.
- 23/11/2020: Rueda de prensa convocada por UCARAGÓN y FABZ para presentar la Campaña **“Regala Vida a Tus Calles”** para la promoción del comercio de proximidad en los barrios.

COMUNICADOS DE PRENSA ENVIADOS POR UCARAGÓN

Durante 2020 se difundieron **40 comunicados de prensa** a los medios de comunicación más representativos de Aragón.

- 02/01/2020: Consejos y recomendaciones para la compra en rebajas.
- 22/01/2020: Afecciones de la borrasca “Gloria”.
- 23/01/2020: Sobre la supresión del presupuesto de la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Zaragoza.
- 27/01/2020: Esquiador: Tus derechos como consumidor.
- 05/02/2020: El coste de tener un perro como mascota.
- 11/02/2020: Vuelve el carnaval.
- 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: Nota de prensa sobre las medidas adoptadas en relación con velatorios, ceremonias fúnebres y contratación de servicios funerarios.
- 03/04/2020: Reclamación al Ministerio de Consumo para que aclare las contradicciones e imprecisiones en los Decretos de medidas urgentes que incluyen medidas de protección de los consumidores.
- 03/04/2020: Servicios no prestados. Retransmisiones de eventos deportivos en directo.
- 06/04/2020: Presentación de los resultados de la encuesta de UCARAGÓN sobre hábitos de consumo de los aragoneses durante el estado de alarma.
- 30/04/2020: Comunicado solicitando la gratuidad de los teléfonos de atención al usuario de las administraciones públicas.
- 05/05/2020: Comunicado conjunto con la FABZ sobre Reservas con el plan municipal de reparto de mascarillas.
- 06/05/2020: Rebaja del IVA en libros, revistas y prensa digital.
- 13/05/2020: Comunicado sobre la petición de Endesa a sus clientes para que se descarguen una aplicación para poder dar la lectura del contador de gas.
- 15/05/2020: Recomendaciones para la contratación de viajes.
- 02/06/2020: Recomendaciones de UCARAGÓN a los pacientes de Dentix.

- 04/06/2020: El IMSERSO anuncia que se va a devolver el importe íntegro de los viajes cancelados.
- 08/06/2020: Presentación de los resultados de la encuesta sobre precios y conflictos de consumo en la desescalada.
- 25/06/2020: Nota de prensa sobre solicitud al IMSERSO de aclaración de devolución del importe de viajes bajo el concepto de nómina.
- 29/06/2020: Recomendaciones para la compra en rebajas.
- 06/07/2020: Nota de prensa con las alegaciones y propuestas de la Unión de Consumidores de Aragón con relación a la modificación de los días de apertura comercial de festivos y domingos de 2020 y los de 2021.
- 10/07/2020: Presentación de los resultados de la encuesta realizada junto con la FABZ sobre la planificación de las vacaciones.
- 29/07/2020: Nota de prensa sobre la nueva sentencia sobre gastos hipotecarios del TJUE.
- 27/08/2020: UCARAGÓN solicita al Ayuntamiento de Zaragoza la inmediata compensación y devolución de los abonos de transporte público que anunció pero que no ha puesto en marcha todavía.
- 28/08/2020: Los gastos de la vuelta al cole.
- 04/09/2020: Consejos a la hora de alquilar una vivienda y la inclusión de “cláusulas COVID”.
- 08/09/2020: En septiembre vuelven los coleccionables.
- 30/09/2020: Recomendaciones por la celebración del Día Internacional de las Personas Mayores.
- 06/10/2020: Concurso de acreedores de Dentix.
- 21/10/2020: Cancelaciones por el confinamiento perimetral.
- 28/10/2020: Nivel de Alerta 3 en todo Aragón.
- 18/11/2020: Black Friday 2020. Cómo aprovecharlo al máximo sin sobresaltos.
- 26/11/2020: Concurso de acreedores de Dentix.
- 27/11/2020: Concurso de acreedores de Politurs.
- 16/12/2020: Recomendaciones sobre la Lotería.
- 05/12/2020: Presentación del proyecto de UCA para colectivos vulnerables que viven de alquiler.
- 10/12/2020: Presentación del proyecto de UCA sobre conocimiento de los consumidores acerca de la protección de nuestros datos personales (encuesta).
- 15/12/2020: Presentación de los resultados de la encuesta realizada dentro de la Campaña “Regala Vida a Tus Calles” para promoción del comercio de proximidad en los barrios.

NOTICIAS DIFUNDIDAS A TRAVÉS DE LA WEB WWW.UCARAGON.COM, FACEBOOK Y TWITTER

Durante 2020 se subieron **69 noticias** a nuestra web y a nuestras redes sociales

Enero

- 02/01/2020: La compra en rebajas.
- 16/01/2020: Reclamación de impago de los recibos del ICA- Periodos 2016 y 2017.
- 22/01/2020: Afecciones por la borrasca Gloria.
- 23/01/2020: UCARAGÓN protesta por la pérdida de presupuesto de la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Zaragoza.

Febrero

- 04/02/2020: Debate sobre el ICA.
- 05/02/2020: El coste de tener un perro como mascota.
- 11/02/2020: Vuelve el carnaval.
- 12/02/2020: Cambio de condiciones en la prestación de servicios bancarios.
- 26/02/2020: STOP a la pérdida de calidad de los servicios financieros.

Marzo

- 03/03/2020: Sentencia del TJUE sobre hipotecas con IRPH.
- 04/03/2020: El Tribunal Supremos declara usurario el interés de las tarjetas “revolving”.
- 13/03/2020: COVID-19. Horario de UCARAGÓN durante el estado de alarma.
- 17/03/2020: UCARAGÓN transmitirá información oficial y segura a los consumidores y usuarios.
- 17/03/2020: Suspendida la Asamblea anual de socios/as de UCARAGÓN.
- 25/03/2020: Derechos de los pasajeros con motivo del COVID-19.
- 30/03/2020: UCARAGÓN y la 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 la Comunidad.
- 30/03/2020: Medidas extraordinarias adoptadas en relación con velatorios, ceremonias fúnebres y contratación de servicios funerarios.

Abril

- 01/04/2020: Encuesta UCARAGÓN: ¿Cómo afecta el estado de alarma en sus hábitos de consumo?
- 03/04/2020: UCARAGÓN solicita la gratuidad de teléfonos de atención de la administración-COVID.
- 03/04/2020: 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 en Aragón durante el estado de alarma.
- 20/04/2020: Promoción de Endesa “Compensación Extra-consumo” ¿Cuándo, qué, cuánto...?
- 21/04/2020: Televisión de pago en tiempos de pandemia.
- 21/04/2020: Importes máximos de venta al público de mascarillas, geles y soluciones hidroalcohólicas.
- 28/04/2020: Moratoria pago de alquiler de vivienda, línea de avales y ayudas al pago de alquiler.
- 21/04/2020: COVID-19: Servicios no prestados. Retransmisión de eventos deportivos en directo.

Mayo

- 06/05/2020: Rebaja del IVA e libros, revistas y periódico digitales.
- 08/05/2020: Memoria de actividad de UCARAGÓN desde la declaración del estado de alarma como consecuencia del COVID-19.

- 14/05/2020: Endesa pide a sus clientes que se descarguen una aplicación para enviar la lectura real de gas.
- 15/05/2020: Recomendaciones para la contratación de viajes.
- 18/05/2020: UCARAGÓN solicita la promoción del arbitraje de consumo para resolver los conflictos surgidos a raíz de la crisis sanitaria.
- 19/05/2020: UCARAGÓN logra que a un asociado le reintegren 2.665,21€ por un tratamiento dental no prestado.
- 20/05/2020: Rebajas durante el estado de alarma.
- 28/05/2020: Encuesta: Precios y conflictos de consumo en la desescalada.
- 29/05/2020: UCARAGÓN pone en marcha la campaña “Vigila con nosotros”.

Junio

- 02/06/2020: Recomendaciones de UCARAGÓN a los pacientes de Dentix.
- 04/06/2020: El IMSERSO anuncia que se va a devolver el importe íntegro de los viajes cancelados.
- 04/06/2020: ¿Cuál será mi gasto en mascarillas? Accede a la calculadora de UCARAGÓN y compruébalo.
- 05/06/2020: Las Cámaras de Aragón se adhieren a la propuesta de UCARAGÓN y anima al uso del Sistema Arbitral de Consumo.
- 08/06/2020: Resultados de la encuesta de UCARAGÓN sobre precios y conflictos de consumo durante la desescalada.
- 12/06/2020: ¿Es legal cobrar un suplemento por COVID?
- 25/06/2020: Los viajes del IMSERSO se están devolviendo bajo el concepto de “nómina”.
- 26/06/2020: Encuesta sobre vacaciones.
- 30/06/2020: recomendaciones para la compra en rebajas.

Julio

- 06/07/2020: Propuesta de UCARAGÓN sobre los festivos y domingos de apertura comercial autorizada.
- 10/07/2020: La pandemia influye claramente en la planificación de las vacaciones.
- 28/07/2020: Nueva sentencia de gastos hipotecarios del TJUE... ¿Y ahora qué?

Agosto

- 27/08/2020: UCARAGÓN solicita al Ayuntamiento la inmediata compensación y devolución de los abonos de transporte público de Zaragoza.
- 28/08/2020: Los gastos de la vuelta al cole.

Septiembre

- 04/09/2020: Vuelven los coleccionables.
- 04/09/2020: Consejos de alquiler de vivienda e inclusión de “cláusulas COVID”.
- 30/09/2020: Día Internacional de las Personas Mayores. Recomendaciones para contratar en un centro de servicios sociales.

Octubre

- 06/10/2020: Dentix-Recomendaciones ante el concurso de acreedores.

- 21/10/2020: Cancelaciones de viajes y ventos por el confinamiento perimetral. Cómo reclamar mi dinero.
- 28/10/2020: Nivel de alerta 3 en todo Aragón. Seguimos teniendo derecho a la devolución del importe abonado.

Noviembre

- 18/12/2020: Black Friday 2020. Cómo aprovecharlo al máximo sin sobresaltos.
- 23/11/2020: Regala vida a tus calles. UCARAGÓN y FABZ se unen en defensa del comercio de proximidad.
- 26/11/2020: Concurso de acreedores de Dentix.
- 27/11/2020: Concurso de acreedores de Politours.

Diciembre

- 01/12/2020: Proyecto Libera: Unidos contra la basuraleza.
- 02/12/2020: Dos nuevos proyectos de UCARAGÓN en colaboración con el Ayuntamiento de Zaragoza.
- 05/12/2020: Asesoramiento para enfrentarse a un impago de renta.
- 10/12/2020: ¿Conocemos qué protección tienen nuestros datos personales? Rellena esta encuesta y lo sabrás.
- 16/12/2020: Resultados de la encuesta sobre comercio cercano- Regala vida a tus calles.
- 16/12/2020: Recomendaciones para la compra de lotería, cobro de premios y su tributación.
- 17/12/2020: Reciclos: Ecoembes y el reciclaje del futuro.
- 23/12/2020: UCARAGÓN también presta sus servicios presencialmente en Teruel.
- 30/10/2020: Falsa vacunación a domicilio contra la COVID-19.

BOLETINES DE NOTICIAS REMITIDOS POR UCARAGÓN A LOS SOCIOS Y SUS CONTENIDOS

A lo largo de todo el año se han remitido **35 boletines** de noticias con un alcance de **18.105 aperturas**.

03/01/2020: Boletín de noticias UCARAGÓN

- Recomendaciones para la compra en rebajas.
- Cuota de UCARAGÓN año 2020.
- Representación de UCARAGÓN en el Consejo de Salud del Sector Zaragoza I.
- Convenio de UCARAGÓN con la Federación de Asociaciones de Barrio de Zaragoza.
 - 668 destinatarios
 - 558 aperturas
 - 17 clicks compra en rebajas
 - 9 clicks convenio con la FABZ

10/01/2020: Boletín de noticias UCARAGÓN

- Concentración por unos presupuestos sociales, solidarios e inclusivos.
 - 670 destinatarios
 - 453 aperturas

31/01/2020: Boletín de noticias UCARAGÓN

- Derechos del esquiador
- Salud Informa estrena “PIN Salud”
- ¿Eres consciente de la información que sobre ti compartes en las redes sociales?
 - 675 destinatarios
 - 510 aperturas
 - 12 clicks derechos del esquiador
 - 30 clicks PIN Salud
 - 14 clicks información que compartes en redes sociales

11/02/2020: Boletín de noticias UCARAGÓN

- Cambio de condiciones en la prestación de servicios bancarios.
 - 662 destinatarios
 - 614 aperturas

14/02/2020: Boletín de noticias UCARAGÓN

- Reunión con el Ministro de Consumo
- Vuelve el carnaval
- 017- Teléfono de ayuda en ciberseguridad
 - 664 destinatarios
 - 574 aperturas
 - 12 clicks vuelve el carnaval
 - 11 clicks teléfono de ayuda en ciberseguridad

24/02/2020: Boletín de noticias UCARAGÓN

- Información sobre el coronavirus.
- Proyecto de Real Decreto de Comunicaciones Comerciales de las Actividades de Juego.
 - 662 destinatarios
 - 494 aperturas
 - 233 clicks información coronavirus
 - 11 clicks proyecto decreto actividades del juego

03/03/2020: Boletín de noticias UCARAGÓN

- Sentencia del TJUE sobre hipotecas con IRPH
- STOP a la pérdida de calidad de los servicios financieros
 - 663 destinatarios
 - 528 aperturas
 - 29 clicks Sentencia del TJUE
 - 34 clicks calidad servicios financieros

13/03/2020: Boletín de noticias UCARAGÓN

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

17/03/2020: Boletín de noticias UCARAGÓN

- Atención de UCARAGÓN durante el estado de alarma
- Suspensión de la asamblea anual de socios/as de UCARAGÓN

- UCARAGÓN transmitirá información oficial y segura a los consumidores y usuarios
 - 643 destinatarios
 - 482 aperturas
 - 24 clicks UCARAGÓN transmitirá información oficial y segura

18/03/2020: Boletín de noticias UCARAGÓN

- Campaña de UCARAGÓN “Vigila con nosotros”
 - 643 destinatarios
 - 533 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
 - 669 aperturas
 - 6 clicks sobre solicitud gratuidad transporte público
 - 11 clicks derechos pasajeros Covid-19
 - 31 campaña de IRPF
 - 96 clicks Top 10 fraudes online

01/04/2020: Boletín de noticias UCARAGÓN

- Encuesta hábitos de consumo
 - 644 destinatarios
 - 617 aperturas
 - 115 clicks encuesta

06/04/2020: Boletín de noticias UCARAGÓN

- Resultados encuesta hábitos de consumo
 - 645 destinatarios
 - 588 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
 - 756 aperturas
 - 39 clicks servicios no prestados en TV de pago
 - 15 clicks precios mascarillas y geles
 - 17 clicks riesgos de compartir Wifi

- 55 clicks cómo proteger dispositivos móviles

08/05/2020: Boletín de noticias UCARAGÓN

- Moratoria pago alquiler de vivienda, línea de avales y ayudas COVID-19
- Rebaja del IVA en libros, revistas y periódicos digitales
- El Ministerio de Consumo publica una guía para la compra de mascarillas
- Productos virucidas autorizados en España
 - 646 destinatarios
 - 733 aperturas
 - 25 clicks moratoria, avales y ayudas
 - 11 clicks dudas rebaja del IVA digital
 - 71 clicks guía compra de mascarillas
 - 114 clicks listado de productos virucidas

22/05/2020: Boletín de noticias UCARAGÓN

- UCARAGÓN solicita la promoción del arbitraje de consumo para resolver los conflictos surgidos a raíz de la crisis sanitaria
- UCARAGÓN recupera para un asociado 2.665,21 € por un tratamiento dental no prestado
- Rebajas durante el estado de alarma
- Recomendaciones para contratar un viaje
 - 643 destinatarios
 - 475 aperturas
 - 12 clicks recomendaciones viajes
 - 8 clicks tratamiento dental no prestado
 - 5 clicks promoción del arbitraje de consumo
 - 4 clicks rebajas durante estado de alarma

26/05/2020: Boletín de noticias UCARAGÓN

- Precios y conflictos de consumo en la desescalada
 - 643 destinatarios
 - 519 aperturas
 - 89 clicks en la encuesta

05/06/2020: Boletín de noticias UCARAGÓN

- UCARAGÓN vuelve a prestar atención telefónica
- El IMSERSO anuncia la devolución del importe íntegro de los viajes cancelados
- ¿Cuál será mi gasto en mascarillas?
- Etiquetado e indicaciones de seguridad para el uso y conservación de geles y soluciones hidroalcohólicas
 - 647 destinatarios
 - 516 aperturas
 - 89 clicks viajes cancelados del IMSERSO
 - 24 clicks gasto en mascarillas
 - 23 clicks etiquetado y seguridad geles y soluciones hidroalcohólicas

15/06/2020: Boletín de noticias UCARAGÓN

- Resultados de la encuesta sobre precios y conflictos de consumo en la desescalada
- ¿Es legal cobrar un suplemento por COVID?
- Las Cámaras de Aragón se adhieren a la propuesta de UCARAGÓN sobre el fomento del arbitraje
- El Gobierno de Aragón convoca ayudas para minimizar el impacto económico y social del COVID-19 en los alquileres de vivienda habitual.
 - 639 destinatarios
 - 453 aperturas
 - 25 clicks resultados de la encuesta
 - 11 clicks suplemento COVID
 - 3 clicks fomento del arbitraje
 - 12 clicks ayudas alquiler de vivienda habitual

17/06/2020: Boletín de noticias UCARAGÓN

- Recordatorio asamblea anual de socios de UCARAGÓN
 - 638 destinatarios
 - 384 aperturas

26/06/2020: Boletín de noticias UCARAGÓN

- Encuesta sobre vacaciones
- Atención presencial en UCARAGÓN
 - 645 destinatarios
 - 493 aperturas
 - 63 clicks encuesta sobre vacaciones

30/06/2020: Boletín de noticias UCARAGÓN

- Comunicado clientes afectados Pullmantur
 - 643 destinatarios
 - 431 aperturas

07/07/2020: Boletín de noticias UCARAGÓN

- Encuesta de satisfacción sobre la atención de UCARAGÓN durante el confinamiento COVID-19
 - 238 destinatarios
 - 275 aperturas
 - 44 clicks encuesta

28/07/2020: Boletín de noticias UCARAGÓN

- Nueva sentencia de gastos hipotecarios del TJUE.... ¿y ahora qué?
- La pandemia influye claramente en la planificación de las vacaciones
- Zaragoza Vivienda convoca las ayudas para la rehabilitación residencial para 2020
- Proyecto Bolsa de Material Escolar
 - 643 destinatarios
 - 517 aperturas
 - 50 clicks sentencia TJUE gastos hipotecarios
 - 5 clicks encuesta de vacaciones
 - 27 clicks información de ayudas rehabilitación residencial

- 9 clicks bolsa material escolar

31/07/2020: Boletín de noticias UCARAGÓN

- Ayudas de rehabilitación para la sustitución de ventanas en viviendas
- Horario de UCARAGÓN durante el mes de agosto
 - 640 destinatarios
 - 570 aperturas
 - 63 clicks BOA ayudas de ventanas

28/08/2020: Boletín de noticias UCARAGÓN

- UCARAGÓN solicita al Ayuntamiento la inmediata compensación y devolución de los abonos de transporte público de Zaragoza.
- Los gastos de la vuelta al cole
- Regulación de la instalación de contadores individuales en instalaciones térmicas de edificios
 - 638 destinatarios
 - 527 aperturas
 - 11 clicks cómo solicitar la compensación abonos al Ayuntamiento
 - 4 clicks los gastos de la vuelta al cole
 - 4 clicks carta al Presidente de Aragón
 - 22 clicks Real Decreto instalación de contadores individuales

04/09/2020: Boletín de noticias UCARAGÓN

- Consejos alquiler de vivienda y la inclusión de “cláusulas COVID”
- Vuelven los coleccionables
- La FABZ continúa con el proyecto de bolsa de material escolar
 - 638 destinatarios
 - 487 aperturas
 - 19 clicks consejos alquiler de vivienda
 - 8 clicks vuelven los coleccionables
 - 5 clicks bolsa de material escolar

01/10/2020: Boletín de noticias UCARAGÓN

- José Ángel Oliván García, reelegido presidente del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios
- Día Internacional de las Personas Mayores
- Nuevas modalidades de estafas a personas mayores relacionadas con la crisis sanitaria del COVID-19
- Ayudas individuales dirigidas a personas con grado de discapacidad y personas en situación de dependencia
 - 636 destinatarios
 - 554 aperturas
 - 19 clicks ayudas personas
 - 17 clicks nuevas modalidades de estafas

09/10/2020: Boletín de noticias UCARAGÓN

- Dentix solicita la declaración de concurso de acreedores
- El Gobierno de Aragón ha ampliado el plazo de ayudas al alquiler para minimizar el impacto del COVID-19
- El Gobierno de España prorroga los contratos de alquiler de vivienda que finalicen entre el 2 de abril de 2020 y el 31 de enero de 2021
 - 636 destinatarios
 - 554 aperturas
 - 16 clicks prórrogas alquiler
 - 13 clicks Dentix
 - 12 clicks ayudas alquiler de vivienda

27/11/2020: Boletín de noticias UCARAGÓN

- Regala vida a tus calles. UCARAGÓN y FABZ se unen en defensa del comercio de proximidad
- Black Friday 2020. Cómo aprovecharlo al máximo sin sobresaltos
- Concurso de acreedores de Dentix
- Concurso de acreedores de Politours
 - 641 destinatarios
 - 453 aperturas
 - 23 clicks Regala vida a tus calles
 - 9 clicks concurso de acreedores de Dentix
 - 4 clicks Black Friday
 - 3 clicks Concurso de acreedores de Politours

01/12/2020: Boletín de noticias UCARAGÓN

- Proyecto Libera: Unidos contra la basuralidad
 - 638 destinatarios
 - 428 aperturas
 - 37 clicks Proyecto Libera

11/12/2020: Boletín de noticias UCARAGÓN

- ¿Conocemos qué protección tienen nuestros datos personales?
- Asesoramiento para enfrentarse a un impago de renta de alquiler de vivienda
 - 646 destinatarios
 - 439 aperturas
 - 47 clicks encuesta datos personales
 - 18 clicks asesoramiento alquiler

18/12/2020: Boletín de noticias UCARAGÓN

- Reciclos: Ecoembes y el reciclaje del futuro
- Resultados de la encuesta sobre comercio cercano- regala vida a tus calles
- Recomendaciones para la compra de lotería, cobro de premios y su tributación
 - 662 destinatarios
 - 464 aperturas
 - 24 clicks recomendaciones lotería
 - 17 clicks Ecoembes

- 7 clicks resultados encuesta

22/12/2020: Boletín de noticias UCARAGÓN

- Atención presencial en la delegación de Ucaragón en Teruel
- UCARAGÓN os desea felices fiestas
 - 662 destinatarios
 - 369 aperturas
 - 5 clicks enlaces redes sociales Teruel

29/12/2020: Boletín de noticias UCARAGÓN

- ¿Conocemos qué protección tienen nuestros datos personales?
 - 667 destinatarios
 - 536 aperturas
 - 59 clicks encuesta

6. Participación en el Día Mundial del Consumidor.

- 15/03/2020: Se había programado la participación de UCA en los actos organizados por el Gobierno de Aragón en Alcañiz con motivo del Día Mundial de los Derechos del Consumidor pero se tuvieron que suspender por el COVID-19.

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 sobre la normativa y jurisprudencia relacionada con las **hipotecas con índice IRPH.**
- 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.
- Durante todo el año: Estudio y seguimiento de la jurisprudencia relativa al **Impuesto de Plusvalía.**
- Durante todo el año: Estudio de acciones y reclamaciones de los afectados por **iDental y Dentix.**
- Junio: Desarrollo de una **calculadora para conocer el gasto en mascarillas.**
- Septiembre: Estudio sobre el **gasto de la vuelta al cole.**
- Estudio de la **normativa y cambios legislativos en materia de consumo** de aplicación **durante el estado de alarma.**

8. - Publicaciones realizadas por UCARAGÓN

- Diciembre: **Guía en lectura fácil “Las hojas de reclamaciones”**
- Diciembre: **Guía en lectura fácil “Solicitud de arbitraje de consumo”**

Guías elaboradas en colaboración con la organización Plena Inclusión Aragón y se les ha dado difusión, tanto digitalmente como en papel, entre las OMIC y OCIC de la provincia de Zaragoza.

9.-Convenios y colaboraciones con instituciones, fundaciones, asociaciones, empresas. Se mantienen en vigor los siguientes convenios:

- Asociación de Vecinos Centro Histórico de Teruel.
- Asociación de Cerveceros de España.
- Bit Brain.
- Fundación Ecoembes. La magia del reciclaje.
- Convenio marco de colaboración entre Mercadona S.A. y Unión de Consumidores de Aragón.
- Convenio de colaboración entre UCA y el Colegio Territorial de Administradores de Fincas de Aragón.
- Convenio de Mediación entre UCA y la Federación Aragonesa de Centros de Formación y Academias Privadas (CECAP Aragón).
- Federación de Asociaciones de Barrios de Zaragoza.

II. AREA DE FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

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

- 21/01/2020: Aulas de Consumo del Gobierno de Aragón: **“La nueva ley hipotecaria”**. Organiza: Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios del Gobierno de Aragón (En Salón de Actos Avempace).
- 18/02/2020: Aulas de Consumo del Gobierno de Aragón: **“El Derecho de la Competencia y Defensa de los Consumidores”**. Organiza: Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios del Gobierno de Aragón (En Salón de Actos Biblioteca de Aragón).
- 17/11/2020: Aulas de Consumo del Gobierno de Aragón: **“Vivir de alquiler”**. Organiza: Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios del Gobierno de Aragón (Celebrado por videoconferencia).

Charlas impartidas por UCARAGÓN

- 03/01/2020: Charla **“Consumo responsable”**. En AMPA C.P. Compromiso de Caspe, en la localidad de Caspe (Zaragoza)
- 17/02/2020: Charla informativa **“La restricción del horario de caja en efectivo de las entidades bancarias”**. En Asociación Vecinal La Paz, C/ Oviedo 181 pasaje, Zaragoza.
- 03/03/2020: Charla informativa **“La restricción del horario de caja en efectivo de las entidades bancarias”**. En Asociación Vecinal Arrabal- Tío Jorge, C/Pano y Ruata, 9, Zaragoza.

III. AREA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y CONTROL DE MERCADO

(Campañas, alegaciones a la normativa, denuncias ante las administraciones públicas, etc.)

1.- Sector Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales- ICA

- Durante todo el año participación en la RAPA (Red de Agua Pública de Aragón) con reuniones periódicas semanales. Reuniones periódicas de la mesa del ICA.

2.- Alegaciones y seguimiento de la normativa sectorial y de consumo

- Enero: Estudio sobre el Proyecto del Real Decreto de medidas urbanas de tráfico, para su remisión al Consejo de Consumidores y Usuarios de Aragón.
- 14/02/2020: Alegaciones trámite de audiencia solicitud de informe relativo a las tarifas de agua potable del Ayuntamiento de Teruel.
- 28/02/2020: Alegaciones trámite de audiencia solicitud de informe relativo a las tarifas de agua potable del Ayuntamiento de Barbastro (Huesca).
- 28/02/2020: Alegaciones trámite de audiencia solicitud de informe relativo a las tarifas de agua potable del Ayuntamiento de Monreal del Campo (Teruel).
- 03/03/2020: Nuevas alegaciones trámite de audiencia solicitud de informe relativo a las tarifas de agua potable del Ayuntamiento de Monreal del Campo (Teruel).
- 11/03/2020: Alegaciones al Proyecto de Decreto por el que se modifica el Reglamento de las Empresas de Turismo Activo de Aragón.
- Junio: Consulta a la MAZ sobre la adopción de certificados "COVID-FREE".
- Junio: Consulta del Servicio de Defensa de la Competencia de Aragón sobre los precios de las funerarias durante la pandemia.
- 03/07/2020: Propuesta ante la Dirección General de Comercio, Ferias y Artesanía del Gobierno de Aragón de apertura del comercio en festivos en Aragón 2021 y la propuesta de dos festivos adicionales para 2020.
- 31/07/2020: Alegaciones Proyecto de modificación del Decreto 223/2018, del Gobierno de Aragón, por el que se regula el Plan Aragonés de Vivienda 2018-2021.
- Agosto: Se realiza petición al Gobierno de Aragón para que ayude a las familias con el incremento de gasto en la vuelta al colegio por las medidas contra el COVID-19.
- Septiembre: Realizamos solicitud al Ayuntamiento de Zaragoza para que amplíe el plazo de vigencia de los abonos de transporte o la posibilidad de reembolso proporcional ante la prohibición de movilidad.

3.- Actuaciones de UCARAGÓN derivadas de la declaración del estado de alarma como consecuencia del COVID-19

- 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 Consorcio 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**.
 - Marzo: Estudiamos la **falta de reembolso** del importe abonado por los participantes en la **marcha cicloturista Quebrantahuesos**.
 - 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**.
 - Abril: Estudio sobre las **medidas extraordinarias** del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, 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.
 - Abril: Estudio sobre las **medidas extraordinarias** del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, 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.
 - Abril: Se remitieron **comunicaciones a los Diputados pertenecientes a la Comisión de Asuntos Económicos y Transformación Digital Enmiendas**, con propuestas para modificar el artículo 36 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan **medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19**.
 - Abril: **Petición ante el Ministerio de Consumo y la CNMC para que los teléfonos de atención ciudadana sean gratuitos durante el estado de alarma** ante las restricciones impuestas a la movilidad.
 - Mayo: **Consulta a Endesa** solicitando aclaraciones sobre el alcance de la promoción en el suministro eléctrico “Compensación Extra-Consumo” que publicitó entre sus clientes con motivo del COVID.
 - Mayo: Campaña de **entrega de 9.000 mascarillas** a centros sanitarios y personas dependientes residentes en Teruel. Gestión llevada a cabo por la **Asociación de Vecinos Centro Histórico de Teruel**.
 - Mayo: 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.
 - Junio: Queja ante el IMSERSO sobre la falta de devolución íntegra de los importes abonados por viajes cancelados. Queja sobre el reembolso de los importes con concepto “Nómina”.
 - **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 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 la normativa dictada durante el estado de alarma que afecta a los derechos de los consumidores y usuarios**.

4.- Vodafone. Continuación con el expediente iniciado en 2019 al detectar una **práctica comercial por parte de este operador de telefonía que podría contravenir la normativa de protección de consumidores y usuarios**. Se puso en conocimiento de la Comisión Nacional de Mercados y Competencia, la Oficina de Atención al Usuario de las Telecomunicaciones y la Sección de Consumo del Servicio Provincial de Ciudadanía y Derechos Sociales de Zaragoza, la conducta detectada, por si pudiera ser susceptible de sanción administrativa.

En 2020 se recibió respuesta de la Subdirección General de Atención al Usuario de Telecomunicaciones y Servicios Digitales. A continuación, presentamos escrito contestando a las alegaciones recibidas y el mismo día, se presenta, también, escrito ante el Servicio Provincial de Ciudadanía y Servicios Sociales del Gobierno de Aragón, consultando por un asunto derivado de ese mismo expediente.

5.- Cláusulas Suelo y gastos hipotecarios: Durante todo el año 2020, 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.

6.- Plusvalía municipal: Durante todo el año 2020 reclamaciones ante el Ayuntamiento de Zaragoza e interposición de demandas en los casos en que hay negativa o no contestación por parte de dicho ayuntamiento con relación a la reclamación del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos (Plusvalía).

CAMPAÑAS DESARROLLADAS:

1) ENERO: Campaña “STOP a la pérdida de calidad de los servicios financieros”.

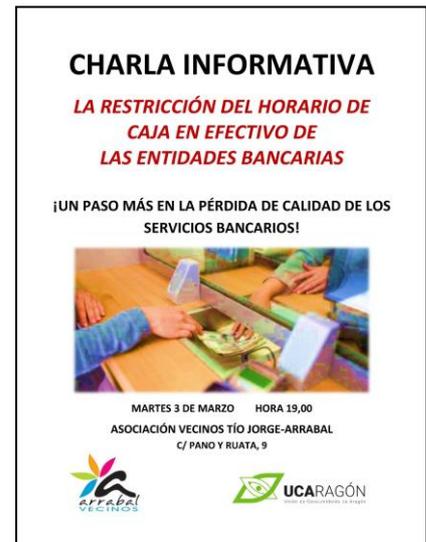
Fundamentalmente se trata de una campaña de información y de recogida de reclamaciones de los usuarios afectados, haciendo especial énfasis en el medio rural y los mayores.

Esta campaña se inició en Teruel con la colaboración de la Asociación de Vecinos Centro Histórico de Teruel, ampliándose luego a Zaragoza con la colaboración de la Federación de Asociaciones de barrios de Zaragoza.

Se presentaron escritos de solicitud de información pública ante diferentes administraciones consultando sobre las condiciones del servicio en las entidades colaboradoras con la administración en la recaudación.

Impartición de varias charlas para asociaciones de vecinos en Zaragoza sobre “La restricción del horario de caja en efectivo de las entidades bancarias”.

Esta campaña se vio interrumpida por la pandemia y la declaración del estado de alarma, se espera poder continuar con ella más adelante.



2) MARZO: Campaña “Vigila con Nosotros”.

En este tiempo de pandemia no falta quien quiere aprovecharse de las circunstancias en beneficio propio, por ello, hemos de estar alerta y vigilar más que nunca las posibles vulneraciones de nuestros derechos como consumidores (cancelaciones de viajes, hoteles, entradas a espectáculos y eventos deportivos, devoluciones de productos, garantías, incrementos de precios...) e incluso los delitos y estafas que se puedan producir (falsos médicos y personal sanitario que visitan domicilios, personas que pretenden colarse en las casas para hacer una desinfección, solicitud de donativos...).



A través del correo electrónico de la Unión de Consumidores, desde el mes de marzo y a pesar de estar confinados, hemos informado y asesorado a todas las personas que se han dirigido a nosotros para plantearnos sus consultas y reclamaciones en materia de consumo.

Comenzamos esta campaña elaborando y difundiendo gratuitamente unos modelos de queja para los afectados por los servicios no prestados en retransmisiones de eventos deportivos en directo.

A lo largo de estos meses de pandemia también elaboramos varias encuestas que contaron con una gran participación de la ciudadanía. La primera de ellas, realizada en el mes de abril, trató

sobre Hábitos de consumo durante el estado de alarma, la segunda, en junio, sobre Precios y conflictos de consumo en la desescalada y, la tercera, realizada en julio, sobre la Planificación de las vacaciones. Para la elaboración y difusión de las encuestas contamos con la colaboración de la Federación de Asociaciones de Barrios de Zaragoza.

3) MAYO: Campaña de “Promoción del Arbitraje de Consumo”.

Dada la actual situación, el uso de sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos puede ser una herramienta muy útil para lograr reducir las controversias entre consumidores y empresas, dotando al mismo tiempo de una mayor calidad a los servicios ofertados.

Propusimos a las diferentes administraciones públicas que -dentro de sus competencias- potencien y fomenten el sistema arbitral de consumo como vía de resolución de conflictos, incluyendo, en la medida de lo posible, su obligatoriedad para las empresas; sobre todo, para aquellas que reciban fondos o ayudas públicas.

A tal fin, desde UCARAGÓN nos dirigimos al Ministerio de Consumo, al Presidente de Aragón, al Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, al Departamento de Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial del Gobierno de Aragón, a los Ayuntamientos de Huesca, Teruel y Zaragoza, así como a diferentes asociaciones empresariales, CEPYME ARAGÓN, CEOE ARAGÓN y Cámaras de Comercio de Zaragoza, Huesca y Teruel, para darles traslado de nuestra petición.

Conseguimos la adhesión de las Cámaras de Comercio de Aragón, lo cual es un paso importante hacia adelante en la promoción de este sistema gratuito de resolución de conflictos.

4) NOVIEMBRE: Campaña de Promoción del comercio de proximidad “Regala vida a tus calles”.

Esta campaña comenzó con la iniciativa de la Unión de Consumidores de Aragón y la Federación de Asociaciones de Barrios de Zaragoza, sumándose después la Asociación de Vecinos Centro Histórico de Teruel, la Federación de Asociaciones de Consumidores de la Provincia de Huesca y la Federación de Empresarios de Comercio y Servicio de la Provincia de Huesca.

La finalidad de esta campaña es la de defender y promocionar el comercio cercano o de proximidad.

Se elaboró una encuesta para hacer reflexionar a los ciudadanos sobre los beneficios del comercio de proximidad y se mantuvo una reunión con la Directora General de Comercio del Gobierno de Aragón. A través de una rueda de prensa y redes sociales se le dio toda la difusión posible a la campaña.



IV. AREA DE PARTICIPACIÓN

Se mantiene la representación en todos los consejos, comisiones, comités y demás instancias donde UCARAGÓN 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 de Ética de la Investigación de Aragón (CEICA).** 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^a Fernanda Blanco Vicente. Suplentes: Teodoro Corchero Polanco y Clara Laborda Pérez.
- **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 Sector Zaragoza I Aragón.** Fahmi Naim-Said Besharat, Ricardo Longines Colás. Suplentes: M. José Morte Andía, Teresa María Monzón García y Alicia Arbe Serrano.
- **Consejo de Salud de Huesca.** M^a Jesús López Lienas. Suplente: Eugenia Gabás Gallego.
- **Consejo de Salud del Sector de Alcañiz.** Javier Pellicer Vidal, José M^a Andreu Ariño y Angela Lara Garrido. Suplentes: José Ángel Oliván García, Fernanda Blanco Vicente y Pilar Fernández Ayala.
- **Consejo de Salud del Sector de Calatayud.** Eduardo Sánchez Pérez. Suplente: Emilio Bautista Jiménez.
- **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.
- **Observatorio de la Contratación del Ayuntamiento de Zaragoza.** José Ángel Oliván García.
- **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.** Suplente: José Ángel Oliván García.
- **Comisión de Espectáculos Públicos de Aragón.** Suplente: José Ángel Oliván García.
- **Comisión de Seguimiento del Plan GIRA.** Luis Ferruz Agudo.
- **Consejo Asesor de la Corporación Aragonesa de Radio y Televisión.** Fernanda Blanco Vicente. Suplente: José Ángel Oliván García.
- **Consejo de la Ciudad del Ayuntamiento de Zaragoza.** Fernanda Blanco Vicente.
- **Consejo Metropolitano de movilidad del Consorcio de Transportes del Área de Zaragoza.** José Ángel Oliván García.

- **Consejo Aragonés del Transporte.** José Ángel Oliván García. Suplente: Alicia Arbe Serrano.
- **Grupo de trabajo Venta local de productos agroalimentarios.** José Ángel Oliván García.
- **Subgrupo de trabajo Programa para la prevención de la ludopatía 2020-2024.** José Ángel Oliván García.

Cabe destacar en este apartado la participación de la asociación en el **Comité de Ética de la Investigación de la Comunidad Autónoma de Aragón (CEICA)** a través de nuestro representante José Ángel Oliván García. Este Comité, adscrito al Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón, es el encargado de la evaluación de todos los proyectos de investigación con personas, muestras biológicas humanas o datos personales, incluyendo los ensayos clínicos y estudios observacionales con medicamentos y productos sanitarios.

En 2020, el CEICA evaluó 726 proyectos. La Unión de Consumidores de Aragón participó en la **evaluación de 375 de ellos, asistiendo a 20 plenos a través de su representante, José Ángel Oliván García.** Durante 2020 el tiempo dedicado entre evaluaciones y aportaciones al CEICA ha sido de **160 horas.** También, José Ángel Oliván ha sido **ponente en el curso de doctorado del CEICA “ASPECTOS ÉTICOS Y NORMATIVOS EN LA INVESTIGACIÓN CON SERES HUMANOS. PAPEL DE LOS COMITÉS”** celebrado del 8 al 17 de marzo de 2020.

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)**.

UCARAGÓN desde el año 2011 figura inscrita 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, etc.

Participación en Plataformas con colectivos sociales de Aragón

- Cumbre Social Aragonesa
- Red de Agua Pública de Aragón (RAPA).

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

- Asesoramiento y orientación sobre las posibles vías de reclamación a las personas afectadas por el cierre de **IDental** (recuperación de historiales clínicos, paralización de créditos, denuncias administrativas y judiciales).
- Asesoramiento y orientación sobre las posibles vías de reclamación a las personas afectadas por el cierre de **DENTIX** (recuperación de historiales clínicos, paralización de créditos, comunicación de datos a la administración concursal, denuncias administrativas y judiciales).
- Proyecto: **“Mayor autonomía a través de la lectura fácil”**.
Hemos detectado que algunas personas encuentran dificultades para plantear sus quejas a través de una hoja de reclamaciones o al plantear una solicitud de arbitraje de consumo; que encuentran dificultades para cumplimentar los formularios o comprender dónde hay que presentar los escritos.

La adaptación de los modelos y formularios a lectura fácil puede solventar o mitigar estas dificultades. Con este proyecto, financiado por la Diputación Provincial de Zaragoza, hemos proporcionado documentos escritos en lectura fácil sobre el arbitraje de consumo y la hoja de reclamaciones a las Oficinas de Información al Consumidor municipales y comarcales de la provincia de Zaragoza, así como al resto de dependencias municipales de estos municipios.

- Proyecto: **“Asesoramiento a colectivos vulnerables en materia de alquiler de vivienda”**
La actual situación de crisis sanitaria y económica en nuestro país como consecuencia del COVID-19, ha supuesto que muchas personas que residen en una vivienda de alquiler se estén enfrentando a situaciones de no poder hacer frente al pago de la renta, por encontrarse en riesgo de vulnerabilidad.

Ante esta situación inédita de crisis sanitaria, el arrendatario de vivienda habitual necesita estar informado y asesorado sobre cómo enfrentarse a una situación de impago de la renta, cómo plantear la situación al propietario, qué tipo de ayudas puede solicitar y cómo enfrentarse a una posible demanda judicial de desahucio por falta de pago, así como la posibilidad de solicitar una mediación con el arrendador.

A través de este proyecto, financiado por el Ayuntamiento de Zaragoza, se ha facilitado información a colectivos vulnerables sobre cómo proceder ante una situación de no poder afrontar el pago de la renta (bien sea en su totalidad o en parte), cómo dirigirse al propietario de la vivienda, cómo plantear una rebaja o moratoria en el pago, cómo solicitar ayudas y/o microcréditos, cómo solicitar prórrogas extraordinarias en caso de finalización del contrato de alquiler y se ha informado, también, de cómo actuar ante una

posible demanda de desahucio por falta de pago y la posible paralización del desahucio de la vivienda, así como de los trámites para solicitar el derecho a la asistencia jurídica gratuita.

- Proyecto: **“Conocimiento de los consumidores sobre protección de datos”**
Ante la situación de emergencia de salud pública que estamos viviendo por la propagación del coronavirus, han ido surgiendo numerosas situaciones que plantean dudas entre los ciudadanos en cuanto a protección de datos se refiere.

Este proyecto que planteamos y que hemos desarrollado partiendo de una encuesta sobre conocimiento en materia de protección de datos personales elaborada por nuestra asociación, nos ha ayudado a conocer qué grado de conocimiento tienen los consumidores zaragozanos en esta materia, a la vez que les hemos ayudado a ser conscientes de la gran cantidad de datos que facilitamos en nuestra vida cotidiana y, a la vez, ha servido para hacerles llegar información fundamental para saber cómo ejercer nuestros derechos en esta materia (acceso, rectificación, oposición, supresión, portabilidad, etc.). Ha sido financiado por el Ayuntamiento de Zaragoza.



Fdo.: José Ángel Oliván García
Presidente