

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGÓN

MEMORIA



2021

Índice

I. AREA DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y USUARIO

Oficina de Atención al Consumidor, PIC de vivienda y Juntas Arbitrales	4
Gestión de OMIC'S Y OCIC'S por UCA	5
Mantenimiento y gestión de varios sitios en internet	5
Actividad asociativa y Asamblea anual de UCA	5
Servicio de comunicación	5
Participación en el Día Mundial del Consumidor	14
Observatorio de productos y servicios. Realización de estudios	14
Publicaciones realizadas por la UCA	14
Convenios y colaboraciones con instituciones, fundaciones, asociaciones y empresas	15

II. AREA DE FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

Talleres y cursos organizados por admones públicas, otras instituciones o UCARAGÓN	16
Charlas y talleres de consumo impartidos por la Unión de Consumidores de Aragón	17

III. AREA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y CONTROL DE MERCADO

Alegaciones, aportaciones y propuestas	18
Denuncias	18
Campañas desarrolladas	19
Promoción del comercio de proximidad	19
Consumo responsable y fomento del reciclaje	20
Prevención de fraudes y engaños a personas mayores	22
Cláusulas suelo, plusvalía, gastos hipotecarios	24
Promoción del Arbitraje de consumo	25
Servicios financieros	25
Campaña de fomento del asociacionismo	26
Percepción de la telemedicina	27
Vigila con nosotros	28
1) Nueva factura de la electricidad y subida continuada del precio	28
2) Alimentación	29
3) Telefonía	29
4) Servicios sanitarios	30
5) Vivienda	30
6) Viajes y transportes	31
7) Información útil en verano	31
8) Precios, gastos, compras (encuesta de percepción de precios)	31



IV. AREA DE PARTICIPACIÓN. Órganos Consultivos	34
V. AREA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS ESPECIALMENTE PROTEGIBLES	36
VI. ESTADÍSTICAS WEB Y REDES SOCIALES	37
VII. ESTADÍSTICAS DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES	43



ÁREA DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR/A Y USUARIO/A

Oficina de Información al Consumidor y Juntas Arbitrales.

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.

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.

Punto de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Zaragoza, especializado en Vivienda

El Punto de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Za-

ragoza especializado en Vivienda es gestionado por la Unión de Consumidores de Aragón. En dicho PIC se informa a la población de la ciudad de Zaragoza y sus barrios rurales, en relación con los derechos y obligaciones que asisten al arrendatario (inquilino) de vivienda habitual, así como en relación con los derechos y obligaciones del comprador de vivienda a la hora de adquirir una vivienda a una empresa o a través de un profesional. 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 2021.

Respecto a este punto de información, en los tres primeros trimestres de 2021, se recibieron **1253 consultas** de las cuales 588 fueron formuladas por hombres y 655 por mujeres. 848 se realizaron por vía telefónica, 153 por correo electrónico y 252 personalmente. Del total, **1.100 se resolvieron**, 47 se remitieron a otros departamentos de la DGA, 2 al Servicio Provincial de Consumo y 104 se derivaron a otras vías (tribunales de justicia entre otros).

Juntas Arbitrales

Por otro lado, 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 6 actuaciones. En la Junta Arbitral del Transporte de Aragón, 5 actuaciones y en la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Zaragoza, 2 actuaciones. En total, la Unión de Consumidores de Aragón ha participado en 13 arbitrajes.

PIC VIVIENDA

1253
CONSULTAS

1.100	RESUELTAS
47	REMITIDAS A OTROS DPTOS DGA
2	REMITIDAS A SERV. PROV. CONSUMO
104	OTRAS VÍAS

Gestión de OMICs y OCICs por UCARAGÓN

OCIC Comarca Cinco Villas

○ Consultas y reclamaciones: Se presta apoyo jurídico al técnico que atiende la oficina. Además, se ofrece un servicio de asesoría a los usuarios de esa OCIC cuando el técnico no puede atenderlos.

○ Gestión de sitios web y comunicación: Actualización de la página web de la comarca y difusión en medios escritos de la misma.

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. OMIC Ayuntamiento de Caspe.

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.

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 email 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.

Mantenimiento y gestión de varios sitios en internet

- Web UCARAGÓN: www.ucaragon.com
- Perfil en Facebook: <https://www.facebook.com/Union.de.Consumidores.de.Aragon>.
- Perfil en Facebook: STOP Cláusulas SUELO
- Perfil en Twitter: https://twitter.com/UCA_Aragon
- Canal de Youtube.
- Perfil de Instagram: [_ucaragon_](#)

Actividad asociativa y Asamblea anual de la Unión de Consumidores de Aragón

- 11/03/2021: Junta Directiva de UCA.
- 29/03/2021: Asamblea Anual de socios de UCA.
- 13/12/2021: Junta Directiva de UCA.

Servicio de comunicación

En total, a lo largo de 2021 se realizaron 237 intervenciones en medios de comunicación por parte de representantes de la Unión de Consumidores de Aragón, se realizaron 77 comunicados de prensa y se enviaron 51 boletines informativos a los y las socios/as de UCARAGÓN

INTERVENCIONES EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN

07/01/2021: Aragón TV: Consejos y recomendaciones para la compra en rebajas.

07/01/2021: Aragón TV: Recomendaciones para las compras por internet.

08/01/2021: Radio Ebro: Consejos para la compra en rebajas.

08/01/2021: El Periódico de Aragón: Locura por las compras.

08/01/2021: Heraldo de Aragón: Consumidores y vecinos piden al Gobierno que intervenga los precios de la energía.

08/01/2021: Aragón Radio: La subida del precio de la luz.

11/01/2021: Aragón Tv: La subida del precio de la luz.

12/01/2021: Heraldo de Aragón: Consumidores y vecinos piden al Gobierno que intervenga los precios de la luz ante "la salvajada tarifaria".

12/01/2021: Aragón TV: Consejos compra en rebajas y valoración de cómo se están desarrollando.

"Centro Comercial".

12/02/2021: Barrios Zaragoza: Aportaciones de la FABZ al Plan Local de Comercio.

13/02/2021: Heraldo de Aragón: La FABZ y la UCA piden reelaborar el Plan Local de Comercio.

13/02/2021: El Periódico de Aragón: Críticas al "claro sesgo" del Plan de Comercio.

13/02/2021: Arainfo: LA FABZ subraya la falta de un "verdadero proceso participativo" en la elaboración del Plan Local de Comercio.

01/03/2021: Aragón Radio: Resultados de la encuesta ¿Cuánto sabes sobre tus derechos de protección de datos?

03/03/2021: Radio Calamocha: Resultados de la encuesta ¿Cuánto sabes sobre tus derechos de protección de datos?

09/03/2021: Radio Ebro: El cobro por usar los nuevos baños en la estación de Delicias.

09/03/2021: Onda Cero: Un euro por utilizar el baño en la estación de Delicias. 15/03/2021: <https://arainfo.org>: El cobro por el acceso a los aseos de la Estación Delicias incumple los derechos de las

COMUNICACIÓN UCARAGÓN

237

INTERVENCIONES EN
MEDIOS DE COMUNICACIÓN

77

COMUNICADOS DE
PRENSA

76

VÍDEOS EN NUESTRO
CANAL DE YOUTUBE

12/01/2021: Aragón TV: La cobertura de los seguros por el temporal Filomena y el Consorcio de Compensación de Seguros.

13/01/2021: Radio Ebro: La subida del precio de la luz.

19/01/2021: El Periódico de Aragón: Expropiar una empresa no es la solución.

25/01/2021: Arainfo: Entidades y organizaciones piden a Carmen Herrarte prorrogar un mes el periodo de aportaciones al Plan Local de Comercio para Zaragoza.

28/01/2021: El Periódico de Aragón: Nueva ley para evitar estafas.

30/01/2021: Aragón TV: La subida del precio de la luz.

31/01/2021: Heraldo de Aragón: Armas para el inerte: un decreto protege la figura del consumidor vulnerable.

01/02/2021: Radio Ebro: Precauciones ante el repunte de los fraudes bancarios.

05/02/2020: Aragón TV: Unidad Móvil- Lo que cuesta el precio de la luz.

12/02/2021: Aragón Digital: La Federación de Barrios no comparte el plan del Ayuntamiento que quiere convertir Zaragoza en un

consumidoras y consumidores.

15/03/2021: Informativos TVE Aragón: Día del Consumidor. Casi 4000 reclamaciones más en pandemia.

15/03/2021: Informativos ARAGÓN TV: Pandemia y quejas.

15/03/2021: Heraldo de Aragón: La UCA recibió 19.866 consultas en el año de la pandemia, un 22% más.

15/03/2021: El Periódico de Aragón: La UCA critica la dejadez de las Administraciones con el consumidor durante la pandemia.

15/03/2021: Radio Zaragoza: Balance de las reclamaciones de UCA durante el año 2020.

15/03/2021: Onda Cero Teruel: Balance de las reclamaciones de UCA en el Día Mundial de los Derechos del Consumidor.

16/03/2021: Cadena Ser Teruel: Balance de las reclamaciones de UCA en el Día Mundial de los Derechos del Consumidor.

16/03/2021: Heraldo de Aragón: Vacaciones canceladas en 2020: "Un año después es hora de que me den una solución".

16/03/2021: La Jungla Radio: Balance de las reclamaciones de UCA en el Día Mundial de los Derechos del Consumidor.

21/03/2021: Heraldo de Aragón: El derecho del consumidor a prueba por la pandemia.

27/03/2021: Aragón TV: Tempero (Capítulo 599): El semáforo nutricional de los alimentos.

15/04/2021: Aragón Digital: Teodoro Corchero Polanco, nuevo presidente de COAPEMA.

21/04/2021: Heraldo de Aragón: Teodoro Corchero: "Nadie estaba preparado para la pandemia".

22/04/2021: Aragón Digital: Teodoro Corchero: "Ojalá nunca la soledad se convierta en una pandemia".

07/05/2021: RNE: La prórroga extraordinaria de los contratos de alquiler de vivienda.

07/05/2021: Heraldo de Aragón: Peaje en autovías y carreteras: "Es una barbaridad cobrar por algo que ya está pagado con nuestros impuestos".

07/05/2021: Aragón Noticias: Cuando un agujero en la ciberseguridad puede dejarte sin vuelos y sin dinero.

13/05/2021: Heraldo de Aragón: Ciudadanos o clientes.

17/05/2021: Aragón Digital: Las personas mayores son beneficiarias del nuevo convenio firmado entre COAPEMA y UCARAGÓN.

17/05/2021: RTVE Aragón- Informativos: Derechos de los mayores. Firma del convenio entre UCARAGÓN y COAPEMA.

17/05/2021: Aragón TV- Informativos: Más protección a los mayores. Firma del convenio entre UCARAGÓN y COAPEMA.

17/05/2021: Aragón Radio: Firma del convenio entre UCARAGÓN y COAPEMA.

19/05/2021: Aragón Digital: ¿Cómo solicito la devolución del billete de AVE u OUIGO si mi tren se retrasa?

23/05/2021: Convenio de COAPEMA y UCARAGÓN para asesoramiento y condiciones especiales

24/05/2021: Aragón Radio- Esta es la nuestra: Comuniones en tiempos de COVID.

27/05/2021: Aragón TV- Buenos días: Luz a la factura. El tema del día.

27/05/2021: Radio Ebro: Las moratorias del alquiler y los suministros.

28/05/2021: Barrios Zaragoza: Nueva factura de la luz. Los consumidores seguimos indefensos.

31/05/2021: Radio Zaragoza: Novedades en la factura de la luz.

31/05/2021: Aragón TV: Aquí y ahora: El nuevo coste de la luz.

31/05/2021: Onda Cero Zaragoza: Más de Uno Zaragoza- Novedades en la factura de la luz. 01/06/2021: TVE Aragón: Informativos- La nueva factura de la luz.

01/06/2021: Cadena Ser Aragón: Novedades en la factura de la luz.

01/06/2021: El Periódico de Aragón: No te rompas la cabeza con el nuevo recibo.

01/06/2021: El Periódico de Aragón: No te rompas la cabeza con el nuevo recibo.

01/06/2021: Heraldo de Aragón: La nueva factura eléctrica.

01/06/2021: Heraldo de Aragón: las ideas para alimentar al mundo se debaten en Zaragoza.

02/06/2021: Onda Cero Huesca: Más de uno Huesca- Novedades en la factura de la luz. 02/06/2021: Radio Ebro FM: Novedades en la factura de la luz.

02/06/2021: Onda Cero Huesca: José Ángel Oliván: "es una falta de respeto a los consumidores espectacular".

06/06/2021: El Periódico de Aragón: Los precios suben en la restauración pero se mantienen en los hoteles.

08/06/2021: Aragón TV: Las novedades de la factura de la luz.

08/06/2021: Aragón Radio: Las novedades de la factura de la luz.

09/06/2021: Interempresas: La mitad de los españoles apuesta por la edición genética en la actividad agrícola. 10/06/2021: <https://www.cartv.es> : ¿Cómo ahorrar en la factura de la luz, sin incumplir las ordenanzas de ruido?

14/06/2021: Heraldo de Aragón: Heraldo del Campo: Los consumidores mandan, pero poco.

16/06/2021: Aragón TV- Informativos: La factura de la luz.

18/06/2021: Diario de Teruel: UCA reclama que el suministro eléctrico sea un servicio público.

18/06/2021: Cadena Ser: UCA reclama que el suministro eléctrico sea un servicio público.

18/06/2021: COPE: UCA reclama que el suministro eléctrico sea un servicio público.

18/06/2021: Onda Cero Teruel: UCA reclama que el suministro eléctrico sea un servicio público.

18/06/2021: RNE Teruel: UCA reclama que el suministro eléctrico sea un servicio público.

18/06/2021: TVE Aragón: UCA reclama que el suministro eléctrico sea un servicio público.

18/06/2021: Aragón TV: UCA reclama que el suministro eléctrico sea un servicio público.

18/06/2021: Aragón Radio: Novedades en la factura de la luz.

19/06/2021: El Periódico de Aragón: La Unión de Consumidores de Aragón recibe 12.000 consultas sobre las nuevas tarifas eléctricas.

22/06/2021: Heraldo de Aragón: La supresión de impuestos en la factura de la luz.

22/06/2021: Aragón Radio: La supresión de impuestos en la factura de la luz.

28/06/2021: Aragón Radio: La reforma del ICA.

28/06/2021: Aragón TV: Precauciones ante posibles estafas en alquiler apartamentos para vacaciones.

06/07/2021: Radio Ebro: Consejos para las rebajas de verano.

06/07/2021: Diario Aragonés: UCA ARAGÓN ofrece consejos para comprar en rebajas.

07/07/2021: El Periódico de Aragón: El elevado coste de las comisiones bancarias dispara las reclamaciones.

07/07/2021: Comunicación Bajo Aragón: El Tribunal Supremo obliga a las compañías telefónicas entregar las condiciones de contratación previamente y por escrito.

14/07/2021: Heraldo de Aragón: Los críticos con el ICA piden a la DGA que se replantee la reforma fiscal.

14/07/2021: Cortes de Aragón 1: Sesión sobre el ICA

14/07/2021: Cortes de Aragón 2: Nota de prensa sobre la sesión del ICA.

15/07/2021: Arainfo: Un hogar medio pagará 18 euros más de luz al mes con la nueva tarifa eléctrica.

15/07/2021: RTVE Aragón: Comparecencia en las Cortes de Aragón sobre el IMAR.

16/07/2021: Heraldo de Aragón: Los críticos con el ICA piden a la DGA que se replantee la reforma fiscal.

18/07/2021: Heraldo de Aragón: Huelgas, sobrecostes, 'overbooking'... Cuando todo sale mal en vacaciones.

19/07/2021: El Periódico de Aragón: La UCA recibe hasta 12.000 consultas del recibo de la luz.

20/07/2021: Aragón TV: Informativos. La subida del precio de la luz.

20/07/2021: Ronda Somontano: Comercio local o como fortalecer la economía y la sostenibilidad de nuestra ciudad.

21/07/2021: Radio Ebro: La subida del precio de la luz.

21/07/2021: Arainfo: "Regala vida a tus calles": el comercio de proximidad unido para fortalecer la economía de los barrios.

23/07/2021: Arainfo, arbitraje de consumo.

23/07/2021: Ronda Somontano: Comercio local o cómo fortalecer la economía y sostenibilidad de nuestra ciudad.

24/07/2021: Heraldo de Aragón: cláusulas COVID en los contratos de alquiler.

28/07/2021: Ronda Huesca: Gafas y cremas solares homologadas para combatir los efectos perniciosos del sol.

30/07/2021: Diario Aragonés: consejos para viajar este verano.

31/07/2021: Aragón TV: Informativos: Fraudes en las vacaciones.

31/07/2021: Comunicación Bajo Aragón: consejos a la hora de viajar al extranjero.

01/08/2021: 20 Minutos, contratación de seguros de viaje para ir al extranjero.

01/08/2021: Europa Press, contratación de seguros de viaje para ir al extranjero.

02/08/2021: Arainfo: La Lista Robinson: el medio para acabar con las molestas llamadas comerciales.

02/08/2021: TVE Aragón Lista Robinson.

03/08/2021: RNE: Crónica de Aragón- Cómo evitar las llamadas comerciales gracias a la Lista Robinson.

04/08/2021: Aragón Radio: Boletín de la mañana- Placas solares como opción energética.

06/08/2021: El Periódico de Aragón: El precio de la luz en agosto

empieza elevado aunque hoy ya dará un bajón.

06/08/2021: Onda Cero: subida del precio de la telefonía.

09/08/2021: Aragón Radio en "Despierta Aragón", cómo llevarse la comida del restaurante sin riesgos.

09/08/2021: Aragón Radio en "Esta es la nuestra", cómo llevarse la comida del restaurante sin riesgos.

11/08/2021: Onda Cero: Más de Uno- Cómo defenderse de las subidas unilaterales del precio de la telefonía.

12/08/2021: Aragón Radio: Esta es la nuestra- Llevarse la comida del restaurante.

12/08/2021: Ebro FM: Esto es Aragón- Precauciones al elegir cerrajero.

13/08/2021: Arainfo sobre el Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios expresa su profunda irritación ante el abuso de posición por parte de las grandes compañías eléctricas.

19/08/2021: Onda Cero, la gratuidad de los teléfonos de atención al cliente.

23/08/2021: Heraldo de Aragón: Un zaragozano acumula seis meses de facturas de la luz atrasadas por un fallo informático de Endesa.

24/08/2021: Heraldo de Aragón: Recomendando poner una "cláusula covid" en los contratos de alquiler de pisos de estudiantes.

24/08/2021: Cadena Cope: vender vivienda a través de una agencia inmobiliaria.

26/08/2021: Aragón Radio: Cláusulas Covid en los contratos de alquiler de pisos de estudiantes y profesores.

26/08/2021: Aragón Radio: Subida del precio de la electricidad.

26/08/2020: Cadena Ser Zaragoza: Fallos de facturación en Endesa + máximos históricos del precio de la luz.

26/08/2021: Heraldo de Aragón: La unión de Consumidores de Aragón pide a Endesa fraccionar facturas no cobradas.

26/08/2021: Heraldo de Aragón: Un Zaragozano acumula seis meses sin facturas de la luz por un fallo informático.

26/08/2021: Comunicación bajo Aragón: Ucaragón insta a Endesa al fraccionamiento del pago de las facturas no cobradas por un fallo informático.

26/08/2021: Aragón Radio "Despierta Aragón": Ucaragón insta a Endesa al fraccionamiento del pago de las facturas no cobradas por un fallo informático.

27/08/2021: Aragón Radio, "Esta es la nuestra": Subidas históricas de precio de la electricidad.

27/08/2021: Onda Cero: Fallos de facturación de Endesa.

27/08/2021: Cope Zaragoza: Qué debemos tener en cuenta a la hora de poner a la venta una vivienda.

28/07/2021: Ronda Huesca: Gafas y cremas solares homologadas para combatir los efectos perniciosos del sol.

29/08/2021: Heraldo de Aragón: UCARAGÓN alerta del fraude de una empresa que ofrece sus servicios de teleasistencia.

- 29/08/2021: Aragón TV: Llamadas de empresas de teleasistencia.
- 30/08/2021: Aragón Radio: Posible fraude en teleasistencia.
- 30/08/2021: Heraldo de Aragón: Abanicos, Robocop y punto de cruz: una treintena de "nuevos" coleccionables invaden los quioscos.
- 30/08/2021: Arainfo: UCARAGÓN alerta sobre un posible fraude telefónico de servicios de teleasistencia.
- 30/08/2021: Ganas de Vivir: UCARAGÓN pide más ayudas para la vuelta al cole.
- 31/08/2021: Comunicación Bajo Aragón: UCARAGÓN- Los teléfonos de los servicios básicos deben ser gratuitos.
- 31/08/2021: Heraldo de Aragón: aviso por fraude en servicios de teleasistencia.
- 31/08/2021: Arainfo: aviso por fraude en servicios de teleasistencia
- 31/08/2021: Aragón TV: aviso por fraude en servicios de teleasistencia.
- 31/08/2021: Aragón Radio: "Escúchate", aviso por fraude en servicios de teleasistencia.
- 31/08/2021: Cadena SER: aviso por fraude en servicios de teleasistencia.
- 31/08/2021: TVE Aragón: Informativos- Urge intervenir el precio de la luz.
- 01/09/2021: Cadena Cope: "Vuelven los coleccionables".
- 02/09/2021: Heraldo de Aragón: "Un total de 300.300 aragoneses están en el mercado eléctrico regulado (y algunos no lo saben)".
- 02/09/2021: RNE: "Crónica de Aragón", sobre los gastos de la vuelta al cole.
- 03/09/2021: Cadena COPE: coleccionables.
- 05/09/2021: Heraldo de Aragón: gastos de la vuelta al cole.
- 06/09/2021: Cadena COPE: cumplir los propósitos de septiembre.
- 11/09/2021: Podcast de Heraldo de Aragón: cuándo bajará la luz.
- 15/09/2021: Campo de Cariñena Radio sobre la subida de la luz.
- 15/09/2021: Aragón Digital sobre la solicitud a Endesa de fraccionamiento de lo pagos por facturas no emitidas.
- 15/09/2021: Aragón Noticias de Aragón Radio_Rueda de prensa sobre los fallos de facturación de Endesa.
- 15/09/2021: Boletín de Aragón Radio_Rueda de prensa sobre los fallos de facturación de Endesa.
- 15/09/2021: Esta es la Nuestra de Aragón Radio_Rueda de prensa sobre los fallos de facturación de Endesa.
- 15/09/2021: RNE_Rueda de prensa sobre los fallos de facturación de Endesa.
- 15/09/2021: TVE_Rueda de prensa sobre los fallos de facturación de Endesa.
- 15/09/2021: Cadena SER_Rueda de prensa sobre los fallos de facturación de Endesa.
- 15/09/2021: Campo de Cariñena Radio_Rueda de prensa sobre los fallos de facturación de Endesa.
- 15/09/2021: Ebro FM_Rueda de prensa sobre los fallos de facturación de Endesa.
- 16/09/2021: Comunicación Bajo Aragón sobre la nueva normativa del AOVE.
- 20/09/2021: Comunicación Bajo Aragón sobre las ayudas del Ayuntamiento de Zaragoza para el pago de tributos.
- 20/09/2021: La Información sobre cómo fraccionar el pago de la luz si ha habido retrasos en la emisión de facturas.
- 21/09/2021: Business Insider: "Cómo fraccionar el pago de la factura de la luz y ha llegado con retraso".
- 22/09/2021: El Periódico de Aragón sobre la sanción de 6.000 a Repsol tras una reclamación tramitada por UCARAGÓN.
- 02/10/2021: Etiqueta de las viviendas en Aragón TV
- 06/10/2021: Caída de WhatsApp en Heraldo de Aragón
- 07/10/2021: Precio de la luz en "Buenos Días Aragón" de Aragón TV
- 07/10/2021: Precio de la luz en TVE
- 10/10/2021: Cómo prevenir los fraudes a mayores
- 16/10/2021: Subida del precio de la luz en Heraldo de Aragón
- 19/10/2021: Subida de la luz encarece los precios, en Heraldo de Aragón
- 19/10/2021: La pesadilla del spam telefónico, en Heraldo de Aragón
- 19/10/2021: La pesadilla del spam telefónico, en Heraldo de Aragón
- 21/10/2021: La subida de la luz, en Ebro EM
- 25/10/2021: Encuesta UCARAGÓN sobre la subida de precios, en Comunicación Bajo Aragón
- 28/10/2021: Claves de la suspensión de la plusvalía municipal, en Heraldo de Aragón
- 30/10/2021: Abastecimiento de agua en el Pirineo, en El Periódico de Aragón
- 30/10/2021: Cambio de hora, en Aragón TV
- 03/11/2021: El IPC, en sus niveles máximos en tres décadas. Heraldo de Aragón.
- 03/11/2021: Cómo reclamar al cartel de coches quienes compraron vehículo entre 2006 y 2013. Heraldo de Aragón.
- 04/11/2021: En Aragón Radio, consejos para ahorrar energía.
- 04/11/2021: En Aragón TV, sobre la nueva normativa de publicidad de productos no saludables.
- 05/11/2021: Listas de espera y racionamiento de videoconsolas: el atasco mundial provoca el 'game over' del sector. Heraldo de Aragón.
- 08/11/2021: En Onda Cero, sobre la nueva plusvalía.
- 13/11/2021: Aragón exige a Endesa solucionar urgentemente sus retrasos en la facturación de la luz. Economía Digital.

- 05/11/2021: Todo lo que tienes que saber sobre el Black Friday. Campo de Cariñena Radio.
- 18/11/2021: Alquileres y subida de precios, en 'Aquí y ahora' de Aragón TV.
- 19/11/2021: Ecoembes y UCA trabajan unidos para que el campus de Huesca se sume a 'Reciclos'. Diario del Alto Aragón.
- 21/11/2021: En 'El Objetivo' de Aragón TV, sobre el Black Friday.
- 22/11/2021: En Aragón Radio, sobre la campaña de prevención de fraudes a personas mayores de UCARAGÓN
- 25/11/2021: La Unión de Consumidores de Aragón denuncia a Endesa por los retrasos en los cobros a los usuarios. Heraldo de Aragón.
- 25/11/2021: UCA Aragón denuncia a Endesa ante organismos competentes por retrasos en cobros. El Periódico de Aragón.
- 25/11/2021: En Aragón TV, sobre la rueda de prensa relacionada con los fallos de facturación de Endesa.
- 26/11/2021: Doce consejos básicos para no meter la pata en las compras del 'Black Friday'. COPE Zaragoza.
- 26/11/2021: En Onda Cero, sobre la rueda de prensa relacionada con los fallos de facturación de Endesa.
- 26/11/2021: En Cadena Cope, sobre el Black Friday
- 27/11/2021: Ensayos y relatos que unen a varias generaciones. El Heraldo de Aragón.
- 01/12/2021: Vecinos La Paz: UCARAGÓN Guía de Prevención de Fraudes a personas mayores
- 06/12/2021: El Periódico de Aragón: UCA Aragón y Plena Inclusión adaptan la factura de la luz a lectura fácil
- 10/12/2021: SCOOP.IT: UCA Aragón y Plena Inclusión adaptan la factura de la luz a lectura fácil
- 10/12/2021: Aragón TV_UNIDAD MÓVIL: Fraudes en envíos de paquetes de Navidad
- 16/10/2021: TVE: La subida del precio de la luz
- 16/10/2021: Ebro FM: Consejos a la hora de comprar juguetes
- 17/12/2021: Aragón Noticias: El ternasco se dispara de precio por la escasa producción
- 20/12/2021: COPE: ¿Qué deben tener en cuenta los Reyes Magos a la hora de comprar juguetes?
- 20/12/2021: Heraldo de Aragón: Tope precio mercado eléctrico.
- 21/12/2021: Diario de Zaragoza: Llega la esperada lotería de Navidad: así se cobran y tributan los premios
- 21/12/2021: Heraldo de Aragón: Sigue el lío con las facturas de la luz: una zaragozana recibe una de 0,01 y otra de 300 euros
- 22/12/2021: Heraldo de Aragón: Competencia en Aragón estima "justificada" la denuncia por el retraso de las facturas de la luz
- 23/12/2021: Aragón Radio: Encuesta de previsión de gasto navideño
- 23/12/2021: Onda Cero: Encuesta de previsión de gasto navideño
- 24/12/2021: RNE: Encuesta de previsión de gasto navideño
- 25/12/2021: Aragón Digital: Mismo gasto y apuesta por el comercio local: así es el consumo de los aragoneses en Navidad
- 24/12/2021: El Periódico de Aragón: Los aragoneses esperan una Navidad contenida, con productos locales y sin viajes
- 27/12/2021: Heraldo de Aragón: El ocio nocturno pedirá cautelas contra las nuevas medidas y se concentrará frente al Pignatelli
- 27/12/2021: Heraldo de Aragón: El ocio nocturno acude a la Justicia para suspender las medidas y se concentra para protestar ante el Gobierno de Aragón
- 27/12/2021: Aragón TV: derechos de cancelación en nochevieja
- 28/12/2021: COPE: cancelaciones por COVID
- 28/12/2021: Aragón Radio: cancelaciones por COVID
- 28/12/2021: Onda Cero: Devoluciones por COVID
- 28/12/2021: Heraldo de Aragón: restricciones nochevieja por COVID-19
- 28/12/2021: El Periódico de AragónN: restricciones nochevieja por COVID-19
- 28/12/2021: COPE: ¿Qué podemos reclamar si se suspende nuestro cotillón o se reduce sus servicios?
- 28/12/2021: Heraldo de Aragón: Nochevieja sin fiesta en Aragón: los empresarios de discotecas empiezan a suspender cotillones e irán a los tribunales
- 28/12/2021: Onda Cero: Más de 40.000 personas reclamarán el dinero adelantado en cotillones.
- 30/12/2021: Heraldo de Aragón: Las operadoras dejarán en 2022 de hacer llamadas comerciales a la hora de la siesta y los fines de semana

RUEDAS DE PRENSA CONVOCADAS POR UCARAGÓN

12/02/2021: Rueda prensa convocada conjuntamente por UCARAGÓN y FABZ para presentar sus propuestas al Plan Local de Comercio del Ayuntamiento de Zaragoza.

12/02/2021: Rueda prensa Día Mundial del Consumidor.

17/05/2021: Rueda prensa convocada conjuntamente por UCARAGÓN y COAPEMA presentando el convenio firmado entre ambas para extender la defensa de los consumidores y usuarios a las personas mayores.

17/05/2021: Rueda prensa en Teruel. Opinión y posicionamiento de UCARAGÓN sobre la nueva factura de electricidad y la escalada de precios que se está produciendo.

15/09/2021: Rueda de prensa en Zaragoza sobre los problemas de facturación de Endesa como empresa distribuidora que llevaron a multitud de usuarios de energía a no recibir factura durante más de seis meses, periodo en el que no pudieron abonar el pago. En la rueda de prensa se instó al fraccionamiento de oficio del pago. También se efectuó una valoración de las medidas tomadas en el Consejo de Ministros de 13 de septiembre para paliar los estragos de la subida de la luz en la ciudadanía.

18/11/2021: Rueda de prensa en la Universidad de Huesca con Ecoembes para presentar el programa RECICLOS.

29/11/2021: Rueda de prensa en la sede de UCARAGÓN en Zaragoza sobre los problemas de facturación de Endesa, que ha llevado a multitud de usuarios a no poder abonar sus consumos desde hace meses.

COMUNICADOS DE PRENSA ENVIADOS POR UCARAGÓN

05/01/2021: Recomendaciones para la compra en rebajas 2021.

08/01/2021: UCARAGÓN y FABZ piden al gobierno la inmediata intervención de los precios de electricidad y gas.

26/01/2021: UCARAGÓN advierte de numerosos intentos de fraude bancario.

25/02/2021: Resultados de la encuesta ¿Cuánto sabes sobre tus derechos de protección de datos?

11/03/2021: Cobro por el uso de los aseos de la Estación de Delicias.

15/03/2021: Actuaciones de UCARAGÓN en 2020.

03/05/2021: Ampliación del plazo de garantía de los productos.

06/05/2021: Prórroga de los contratos de alquiler de vivienda, de la moratoria del alquiler, de los desahucios de personas vulnerables, y la prohibición de cortes de suministros.

11/05/2021: Nuevo etiquetado europeo de los neumáticos.

17/05/2021: Firma del convenio de colaboración entre COAPEMA y UCARAGÓN.

19/05/2021: Reclamaciones ante los retrasos sufridos por los pasajeros de RENFE y OUIGO.

20/05/2021: La celebración de la Primera Comunión en tiempos de

COVID.

21/05/2021: Envío del boletín de noticias de UCARAGÓN a los medios de comunicación.

27/05/2021: Novedades en la factura de la luz.

29/06/2021: Consejos para las rebajas de verano 2021.

07/07/2021: El Tribunal Supremo obliga a las telefónicas a enviar previamente las condiciones generales de contratación, incluso vía SMS o WhatsApp, aunque el contrato se haga por teléfono.

13/07/2021: Recomendaciones para viajar al extranjero.

14/07/2021: UCARAGÓN comparece en las Cortes de Aragón por la tramitación del IMAR (antiguo ICA).

14/07/2021: La luz costará 18€ más al mes en los hogares.

15/07/2021: RTVE Aragón: Comparecencia en las Cortes de Aragón sobre el IMAR.

16/07/2021: Recomendaciones en relación con el roaming.

20/07/2021: UCARAGÓN apuesta por el comercio de proximidad.

21/07/2021: El Ayuntamiento de Zaragoza convoca ayudas para el pago de la vivienda dirigidas a víctimas de violencia de género en situación de vulnerabilidad económica.

22/07/2021: ¿Estoy en el mercado libre o en el regulado?

23/07/2021: Únete al Arbitraje de Consumo: Ya hay más de 5.200 adheridos en Aragón.

23/07/2021: Aprobados los 10 días de apertura autorizada den domingos y festivos para 2022.

27/07/2021: Recomendaciones para la compra de gafas de sol y cremas solares.

29/07/2021: Cuidado con los falsos cerrajeros.

02/08/2021: La Lista Robinson: el medio para acabar con las molestas llamadas comerciales.

04/08/2021: Cuidado con los impuestos en las compras online.

06/08/2021: Subidas de precios en telefonía.

09/08/2021: Cómo llevarse la comida del restaurante a casa sin peligro: consejos de UCARAGÓN para evitar el desperdicio de comida y el riesgo alimentario.

12/08/2021: El Tribunal Supremo mira al TJUE para determinar cuando comienza el plazo de prescripción de los gastos hipotecarios.

13/08/2021: El Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios expresa su profunda irritación ante el abuso de posición por parte de las grandes compañías eléctricas.

16/08/2021: Cuidado con las peñas deportivas: las ofertas tienen trampa.

19/08/2021: UCARAGÓN recuerda a los consumidores que los teléfonos de los servicios básicos, como el agua o la electricidad, deben ser gratuitos.

23/08/2021: Consejos básicos para el alquiler de vivienda.

25/08/2021: Recomendaciones generales de UCARAGÓN para la

venta de vivienda a través de agencias inmobiliarias.

26/08/2021: UCARAGÓN insta a Endesa al fraccionamiento del pago de las facturas no cobradas por un fallo informático.

27/08/2021: Gastos de la vuelta al cole.

29/08/2021: Posible fraude en teleasistencia.

01/09/2021: Vuelven los coleccionables.

02/09/2021: El Gobierno de Aragón ha lanzado una serie de ayudas al alquiler para personas en situación de especial vulnerabilidad.

07/09/2021: Nueva normativa en aceite de oliva.

08/09/2021: Nuevo etiquetado energético en fuentes de iluminación.

09/09/2021: Reduce el uso de bolsas de plástico

10/09/2021: Nuevo etiquetado energético de la vivienda.

11/09/2021: Notas de luz. Potencia contratada.

13/09/2021: Notas de luz. Consumo fantasma.

14/09/2021: Ayudas al pago de tributos en el Ayuntamiento de Zaragoza.

16/09/2021: Bono social de electricidad. Los mayores, potenciales usuarios.

16/09/2021: Comunicado por la reunión mantenida por UCARAGÓN con Endesa tras la rueda de prensa en la que se instaba el fraccionamiento de los pagos que los usuarios no pudieron hacer.

17/09/2021: Notas de luz. La web del distribuidor.

18/09/2021: Notas de luz. Servicios adicionales.

21/09/2021: Comercio de proximidad vs producto de proximidad.

22/09/2021: Sanción de 6.000 euros a Repsol tras una reclamación de un socio tramitada por UCARAGÓN.

24/09/2021: Cuidado con el fraude bancario.

05/10/2021: UCARAGÓN participa en el estudio sobre percepción de la telemedicina junto con el Salud, el Justicia de Aragón y la Universidad de Zaragoza.

06/10/2021: UCARAGÓN elabora y difunde dos folletos informativos de prevención de fraudes y engaños a personas mayores.

18/10/2021: Resultados de la encuesta de percepción de evolución de los precios.

27/10/2021: Charlas sobre estafas bancarias.

12/11/2021: Black Friday.

17/11/2021: Libor.

23/11/2021: Chatbot de Ecoembes.

25/11/2021: Resumen de la rueda de prensa sobre los problemas de facturación de Endesa.

26/11/2021: Derechos de los esquiadores.

30/11/2021: Adaptación de la factura de la luz a Lectura Fácil. -

03/12/2021: Consejos para viajar en pandemia

03/12/2021: Campaña sobre economía circular

09/12/2021: Cártel de automóviles

10/12/2021: Consejos para comprar juguetes en Navidad

13/12/2021: Consejos para la compra de lotería

21/12/2021: Eléctricas

21/12/2021: Lotería tributación

22/12/2021: Resultados de la encuesta de previsión de gasto navideño

22/12/2021: Sanción CNMC a Telefónica y Opera

27/12/2021: Prórroga del IVA de la luz

VIDEOS EN YOUTUBE (NO ELABORACIÓN PROPIA)

15/07/2021: RTVE Aragón Comparecencia en las Cortes de Aragón sobre el IMAR.

15/07/2021: Intervención de José Ángel Oliván en Cortes de Aragón por el IMAR.

03/08/2021: RNE: Crónica de Aragón- Cómo evitar las llamadas comerciales gracias a la Lista Robinson.

04/08/2021: Aragón Radio: Boletín de la mañana- Placas solares como opción energética.

12/08/2021: Aragón Radio: Esta es la nuestra- Llevarse la comida del restaurante.

21/08/2021: Onda Cero: Más de Uno- Cómo defenderse de las subidas unilaterales del precio de la telefonía.

21/08/2021: Aragón Radio: Llevarse la comida del restaurante.

21/08/2021: Ebro FM: Esto es Aragón- Precauciones al elegir cerrajero.

23/08/2021: Onda Cero: Más de Uno- Los teléfonos de atención al cliente en servicios básicos deben ser gratuitos.

25/08/2021: Aragón TV: Los gastos de la vuelta al cole.

26/08/2021: Aragón Radio: Cláusulas Covid en los contratos de alquiler.

26/08/2021: Aragón Radio: Subida del precio de la electricidad.

26/08/2020: Cadena Ser Zaragoza: Fallos de facturación en Endesa + máximos históricos del precio de la luz.

27/08/2021: Aragón Radio: Subidas históricas de precio de la electricidad.

27/08/2021: Onda Cero: Fallos de facturación de Endesa.

29/08/2021: Aragón TV: Llamadas de empresas de teleasistencia.

30/08/2021: Aragón Radio: Posible fraude en teleasistencia.

31/08/2021: TVE Aragón: Informativos- Urge intervenir el precio de la luz.

02/09/2021: RNE Aragón: Los gastos de la vuelta al cole.

05/09/2021: Aragón TV: Los gastos de la vuelta al cole.

06/09/2021: COPE Aragón: Los gastos de la vuelta al cole.

06/09/2021: Onda Cero Aragón: Los gastos de la vuelta al cole.

07/09/2021: Antena Aragón (Buenos días Aragón): La cuesta de septiembre.

11/09/2021: Heraldo de Aragón Podcast: ¿Por qué sube tanto la luz?

15/09/2021: Aragón Radio (Boletín): Fallos de facturación de Endesa.

15/09/2021: Aragón Radio (Informativo): Fallos de facturación de Endesa.

15/09/2021: Aragón Radio (Esta es la nuestra): Fallos de facturación de Endesa.

15/09/2021: Aragón Televisión: Fallos de facturación de Endesa.

15/09/2021: TVE Aragón: Fallos de facturación de Endesa.

15/09/2021: RNE Aragón: Fallos de facturación de Endesa.

15/09/2021: Onda Cero Aragón: Fallos de facturación de Endesa.

15/09/2021: CADENA SER Aragón: ¿Por qué sube tanto la luz?

15/09/2021: Campo de Cariñena Radio: Subida de la luz.

17/09/2021: Ebro FM: Subida de la luz.

30/09/2021: Ebro FM: Subida de la luz.

02/10/2021: Aragón TV: Nueva etiqueta energética de los edificios.

07/10/2021: Aragón TV: Subida del precio de la luz y bono social de electricidad.

07/10/2021: TVE: Efecto de la subida del precio de la luz en los bolsillos de los consumidores.

04/11/2021: En Aragón Radio, consejos para ahorrar energía.

04/11/2021: En Aragón TV, sobre la nueva normativa de publicidad de productos no saludables.

08/11/2021: En Onda Cero, sobre la nueva plusvalía.

05/11/2021: Todo lo que tienes que saber sobre el Black Friday. Campo de Cariñena Radio.

18/11/2021: Alquileres y subida de precios, en 'Aquí y ahora' de Aragón TV.

21/11/2021: En 'El Objetivo' de Aragón TV, sobre el Black Friday.

22/11/2021: En Aragón Radio, sobre la campaña de prevención de fraudes a personas mayores de UCARAGÓN

25/11/2021: En Aragón TV, sobre la rueda de prensa relacionada con los fallos de facturación de Endesa.

26/11/2021: En Onda Cero, sobre la rueda de prensa relacionada con los fallos de facturación de Endesa.

26/11/2021: En Cadena Cope, sobre el Black Friday

10/12/2021: ARAGÓN TV_UNIDAD MÓVIL: Fraudes en envíos de paquetes de Navidad

16/12/2021: TVE: La subida del precio de la luz

16/1022021: EBRO FM: Consejos a la hora de comprar juguetes

23/12/2021: ARAGÓN RADIO: Encuesta de previsión de gasto na-

videño

23/12/2021: ONDA CERO: Encuesta de previsión de gasto navideño

24/12/2021: RNE: Encuesta de previsión de gasto navideño

27/12/2021: ARAGÓN TV: derechos de cancelación en nochevieja

28/12/2021: COPE: cancelaciones por COVID

28/12/2021: ARAGÓN RADIO: cancelaciones por COVID

28/12/2021: ONDA CERO: Devoluciones por COVID

VIDEOS EN YOUTUBE (ELABORACIÓN PROPIA)

SEPTIEMBRE 2021: CAMPAÑA DE CONSUMO RESPONSABLE Y RECICLAJE

- o Certificado energético de los edificios.
- o Nuevo etiquetado para las fuentes de iluminación.
- o Nueva etiqueta energética de los electrodomésticos.
- o Reciclar, un ejercicio de consumo responsable.
- o Nuevo etiquetado de los neumáticos.
- o Reduce el consumo de bolsas de plástico.

SEPTIEMBRE 2021: CAMPAÑA DE PREVENCIÓN DE FRAUDES A MAYORES

- o Consejos generales para evitar fraudes a mayores.
- o Derecho de desistimiento.
- o Bono social de electricidad: los mayores son potenciales beneficiarios.
- o Suministros.
- o Productos milagro.
- o Cuidados a personas mayores.

DICIEMBRE 2021: CAMPAÑA UCARAGÓN 2021 DE ECONOMÍA CIRCULAR

- o El gran reto de la economía circular
- o Movilidad sostenible
- o Hábitos de consumo responsable
- o Reducir el desperdicio alimentario
- o ¿Soy responsable con la compra de ropa?
- o Cómo dar una segunda vida a los objetos

BOLETINES INFORMATIVOS

A lo largo de 2021 se han remitido 51 boletines de noticias con un alcance de más de 20.000 aperturas.

Participación en el Día Mundial del Consumidor

El 15 de marzo de 2021, Día Mundial del Consumidor, se celebró una rueda de prensa en la que se expuso nuestra visión sobre la

situación actual del mundo del consumo y sobre la situación de la asociación y la actividad desarrollada en 2020.

Observatorio de productos y servicios_ Realización de estudios

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.

Mayo: Estudio de los gastos de la Primera Comunión.

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.

Septiembre: Estudio sobre la percepción de los precios por parte de los consumidores realizado a través de encuesta.

Octubre: Estudio sobre la percepción de los usuarios de la telemedicina.

Noviembre-diciembre: Estudio, a través de encuesta, sobre la previsión de gasto de los consumidores en Navidad.

Diciembre: Seguimiento de la evolución de los precios del ternasco y reunión con la Casa de Ganaderos.

Publicaciones realizadas por la Unión de Consumidores de Aragón

GUÍA_ Cómo utilizar un comparador de ofertas de energía



La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) dispone de una aplicación pensada para ayudar a los consumidores en la elección de sus contratos de luz y de gas, y elegir la opción que mejor se ajuste a su perfil de consumo. En la Unión de Consumidores de Aragón elaboramos en enero de 2021 una guía online en la que explicamos detenidamente cómo funciona este comparador.



Para comenzar, debemos seleccionar el tipo de consumo que se desea comparar: electricidad, gas natural o una combinación.

Después, hay que completar los datos de nuestro consumo.

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) dispone de una aplicación pensada para ayudar a los consumidores en la elección de sus contratos de luz y de gas, y elegir la opción que mejor se ajuste a su perfil de consumo. En la Unión de Consumidores de Aragón elaboramos en enero de 2021 una guía online en la que explicamos detenidamente cómo funciona este comparador.

<https://www.ucaragon.com/sin-categoria/como-utilizar-un-comparador-de-ofertas-de-energia/>

Notas de luz

En junio de 2021 se desarrolló y habilitó un apartado en la web para explicar la nueva facturación de la electricidad.

<https://www.ucaragon.com/notas-de-luz/>

Rediseño de la sección de publicaciones

En octubre de 2021 se rediseñó el apartado de la web de publicaciones para que el acceso fuera más intuitivo para los usuarios.

Folleto: prevención de fraudes a personas mayores

Elaboración y edición en papel de dos folletos informativos dentro de la campaña de Prevención de fraudes y engaños a personas mayores sobre el Bono Social Eléctrico y sobre el Derecho de Desistimiento.



En las campañas en las que se han elaborado vídeos, se han editado también folletos informativos con los contenidos de dichos vídeos que están publicados en la sección de publicaciones de nuestra web. <https://www.ucaragon.com/folleto/>

Del mismo modo, también hay un apartado en la web para las guías en Lectura Fácil que hemos editado tanto en papel como digitalmente. <https://www.ucaragon.com/lectura-facil/>

Convenios y colaboraciones con instituciones, fundaciones, asociaciones y empresas

- Asociación de Vecinos Centro Histórico de Teruel.
- Asociación de Cerveceros de España.
- Bit Brain.
- Fundación Ecoembes.
- 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 (FABZ).
- Convenio de colaboración con el Consejo Aragonés de las Personas Mayores (COAPEMA).

ÁREA DE FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

Talleres y cursos organizados por admones públicas, otras instituciones o UCARAGÓN

26/01/2021: Aulas de Consumo del Gobierno de Aragón: “Economía familiar en tiempos de crisis”.

Organiza: Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios del Gobierno de Aragón.

23/02/2021: Aulas de Consumo del Gobierno de Aragón: “Hábitos de consumo y aprovechamiento alimentario”.

Organiza: Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios del Gobierno de Aragón.

23/02/2021: Aulas de Consumo del Gobierno de Aragón: “Los consumidores en la Agenda 2030”.

Organiza: Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios del Gobierno de Aragón.

20/04/2021: Aulas de Consumo del Gobierno de Aragón: “Derecho a la vivienda”.

Organiza: Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios del Gobierno de Aragón.

18/05/2021: Aulas de Consumo del Gobierno de Aragón: “Economía circular y consumo responsable”.

Organiza: Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios del Gobierno de Aragón.

15/06/2021: Aulas de Consumo del Gobierno de Aragón: “Derechos de los pasajeros”.

Organiza: Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios del Gobierno de Aragón.

21/09/2021: Aulas de Consumo del Gobierno de Aragón: “Jóvenes y hábitos de consumo”.

Organiza: Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios del Gobierno de Aragón.

05/10/2021: Aulas de Consumo del Gobierno de Aragón: “Finanzas para todos”.

Organiza: Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios del Gobierno de Aragón.

21-22/10/2021: XX Jornada de Información sobre Consumo en los Municipios celebrada en Zuera (Zaragoza).

Organizada por la Federación Aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincias (FAMCP), en colaboración con el Gobierno de Aragón

y el Ayuntamiento de Zuera.

27-28/10/2021: Jornadas de Atención Primaria organizada por la Federación de Asociaciones de Barrios de Zaragoza (FABZ). Mesa redonda “Mejora en los recursos humanos en la Atención Primaria”. Ponente. José Ángel Oliván García.

04/11/2021: Quinta Jornada con agentes interesados del proyecto Interreg Europe CECI Plan de Acción.

Organizado por el Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente del Gobierno de Aragón.

23/11/2021: XI Jornada Consumo y Familias. “Retos del consumo y la economía familiar” y “Eficiencia energética y ahorro en el hogar. Bono social y atención a familias vulnerables”.

Organizado por el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón.

16/11/2021: Aulas de Consumo del Gobierno de Aragón: “Consumo y nutrición”.

Organiza: Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios del Gobierno de Aragón.

Charlas y talleres de consumo impartidos por la Unión de Consumidores de Aragón

Charlas impartidas por UCARAGÓN:

- 02/06/2021: Charla online "Hábitos de Consumo Responsable". Para el AMPA CEIP Gascón y Marín (Zaragoza).
- 08/06/2021: Charla online "Hábitos de Consumo Responsable". Para el AMPA IES Goya (Zaragoza).
- 09/06/2021: Charla online "Hábitos de Consumo Responsable". Para el AMPA CEIP Monte Oroel, de Jaca (Huesca).
- 14/06/2021: Charla online "Hábitos de Consumo Responsable". Para el AMPA CEIP Rosales del Canal (Zaragoza).
- 17/06/2021: Charla "Novedades en la factura de la luz" para colectivos vulnerables. En la sede de la Asociación de Vecinos Centro

Histórico de Teruel.

- 22, 25 y 29 de noviembre: Charlas presenciales sobre "Etiquetado de alimentos" en Lécera, Azuara y Codo, localidades de la Comarca Campo de Belchite, dentro del programa de Educación Permanente organizado por la Dirección General de Protección de los Consumidores del Gobierno de Aragón.
- 13/12/2021: Charla online "Hábitos de Consumo Responsable". Para el AMPA CP Maestro Monreal de Ricla (Zaragoza).

ÁREA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y CONTROL DEL MERCADO

Alegaciones, aportaciones y propuestas

13/01/2021: Petición conjunta de la Unión de Consumidores de Aragón y la FABZ, al Ministerio para la Transición Ecológica, de la inmediata intervención de los precios del suministro eléctrico y la adopción de las medidas oportunas para dotar de equilibrio al mercado en defensa del sector más débil, los consumidores.

26/01/2021: Aportaciones al Plan Local de Comercio de Zaragoza.

27/01/2021: Remisión de las aportaciones a los Grupos Municipales del Ayuntamiento de Zaragoza. Presentación pública de las mismas en rueda de prensa conjunta con la FABZ celebrada el 12/02/2021.

11/02/2021: Alegaciones y sugerencias al anteproyecto de Ley del transporte metropolitano de viajeros del área de Zaragoza.

12/02/2021: Propuesta de cambio de dos días de apertura autorizados en domingos y festivos en los establecimientos comerciales para el año 2021 en la provincia de Zaragoza.

12/02/2021: Alegaciones a la actualización de las tarifas de los taxis del municipio de Calatayud.

24/02/2021: Alegaciones al Anteproyecto de Ley de Modificación de la Ley del Juego de la Comunidad Autónoma de Aragón.

18/05/2021: Propuesta apertura de establecimientos en domingos y festivos para 2022 en Aragón.

29/06/2021: Aportaciones al Grupo de Trabajo Fiestas del Pilar. Ayuntamiento de Zaragoza.

23/07/2021: la Unión de Consumidores de Aragón propone al Ayuntamiento de Zaragoza el cambio de dos festivos de apertura autorizados en 2022 para facilitar la conciliación y la compra en rebajas.

17/06/2021: Primera sesión del grupo de trabajo sobre posibles cambios en la normativa de asociaciones de consumidores.

Denuncias

A lo largo del año hemos presentado varias denuncias ante la Sección de Consumo del Servicio Provincial de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón. Los asuntos más denunciados son por compras a distancia (derecho de desistimiento) y por garantías (automoción). También se han presentado varias reclamaciones ante la Agencia Española de Seguridad Aérea por los derechos de los pasajeros del transporte aéreo.

En junio realizamos una consulta a la Agencia Catalana del Consumidor por la interpretación de la normativa catalana de alojamientos turísticos.

En materia de suministros de energía hay una gran problemática por los cambios de comercializadora no autorizados. Desde nuestra asociación planteamos en septiembre una **denuncia contra REPSOL** ante la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia por el caso de uno de nuestros asociados y la empresa ha resultado sancionada con 6.000 euros.

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/sancion-de-6-000-euros-a-repsol-tras-una-reclamacion-tramitada-a-traves-de-ucaragon/>

SANCIÓN DE 6.000 EUROS A REPSOL TRAS UNA RECLAMACIÓN TRAMITADA POR UCARAGÓN



CNMC
COMISIÓN NACIONAL DE LOS
MERCADOS Y LA COMPETENCIA

RESOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR INCOADO A LA SOCIEDAD REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS, S.L.U., POR PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE CONTRATACIÓN Y APODERAMIENTO CON LOS CLIENTES

SNC/DE/008/21

Campañas desarrolladas

Promoción del comercio de proximidad

La Unión de Consumidores de Aragón lleva años apostando por el comercio de proximidad, por lo que una de las campañas a realizar durante el año 2021 es relativa al fomento del comercio local, así como del consumo de productos de proximidad.

Como continuación a las actividades que ya iniciamos el año pasado en este sentido, en 2021 se elaboró una **encuesta para conocer la percepción de los consumidores en cuanto a la evolución de los precios** y también se ha añadido una **pregunta sobre el uso del comercio de proximidad**. Esta encuesta ha sido difundida a través de la web de la asociación, redes sociales y boletín de noticias.

En concreto, la última pregunta de la encuesta es la siguiente: En este último año, ¿has dado prioridad a las compras en comercios de proximidad frente a otro tipo de establecimientos?

De las 104 respuestas que los participantes han dado, un 76% (79 respuestas) ha contestado que sí y un 24% (25 respuestas) que no.

Se ha añadido un texto con el posicionamiento de la Unión de Consumidores de Aragón que los participantes leen al contestar a esta pregunta y que es el siguiente:

"UCARAGÓN sigue apostando por el comercio local. Consideramos que, si compramos en comercios de proximidad, contribuimos a fortalecer la economía de nuestra ciudad, de nuestro barrio, de nuestros vecinos. Como consumidores está en nuestra mano contribuir a la sostenibilidad y economía de nuestra localidad. La compra en el comercio de proximidad da vida a nuestras calles y fomenta el empleo local. También facilita un trato cercano y más personal al cliente que la compra en una gran empresa o una gran superficie. Máxime en estos tiempos, en los que hemos visto mermada nuestra libertad de movimientos y se han limitado los aforos en los establecimientos".

Comunicados de prensa

20/07/2021: UCARAGÓN apuesta por el comercio de proximidad.

23/07/2021: Aprobados los 10 días de apertura autorizada en domingos y festivos para 2022.

23/07/2021: UCARAGÓN propone al Ayuntamiento de Zaragoza el cambio de dos festivos de apertura autorizados en 2022 para facilitar la conciliación y la compra en rebajas.

21/09/2021: Comercio de proximidad vs producto de proximidad.

Alegaciones en relación al Comercio Local

26/01/2021: Aportaciones al Plan Local de Comercio de Zaragoza.

27/01/2021: Remisión de las aportaciones a los Grupos Municipales del Ayuntamiento de Zaragoza.

Noticias en web, Facebook, Twitter e Instagram

11/02/2021: Presentación de las aportaciones de UCARAGÓN y FABZ al proyecto del Plan Local de Comercio de Zaragoza.

<https://www.ucaragon.com/sin-categoria/presentacion-de-las-apor-taciones-de-ucaragon-y-fabz-al-proyec-to-del-plan-de-equipamientos-comerciales-de-zaragoza/>

<https://www.ucaragon.com/informacion-para-el-consumidor/consumo-sano-y-cercano/ucaragon-apuesta-comercio-local/>

20/07/2021: UCARAGÓN apuesta por el comercio de proximidad.

<https://www.ucaragon.com/informacion-para-el-consumidor/consumo-sano-y-cercano/el-gobierno-de-aragon-aprueba-los-diez-dias-de-apertura-autorizada-en-domingos-y-festivos-para-2022/>

23/07/2021: Aprobados los 10 días de apertura autorizada den domingos y festivos para 2022.

<https://www.ucaragon.com/informacion-para-el-consumidor/consumo-sano-y-cercano/el-gobierno-de-aragon-aprueba-los-diez-dias-de-apertura-autorizada-en-domingos-y-festivos-para-2022/>

24/07/2021: UCARAGÓN propone al Ayuntamiento de Zaragoza el cambio de dos festivos de apertura autorizados en 2022 para facilitar la conciliación y la compra en rebajas.

<https://www.ucaragon.com/informacion-para-el-consumidor/consumo-sano-y-cercano/ucaragon-propone-al-ayto-de-zaragoza-cambio-de-2-festivos-conciliacion/>

28/08/2021: Bono turístico aragonés: hasta 300€ de subvención para usuarios.

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/bono-turistico-aragones-hasta-300-euros-de-subs-vencion-para-usuarios/>

21/09/2021: Comercio de proximidad vs producto de proximidad

12/02/2021: Propuesta de cambio de dos días de apertura autorizados en domingos y festivos en los establecimientos comerciales para el año 2021 en la provincia de Zaragoza.

18/05/2021: Propuesta apertura de establecimientos en domingos y festivos para 2022 en Aragón.

Rueda de prensa

12/02/2021: Rueda prensa convocada conjuntamente por UCARAGÓN y FABZ para presentar sus propuestas al Plan Local de Comercio del Ayuntamiento de Zaragoza.

Noticias en medios de comunicación

25/01/2021: Arainfo: Entidades y organizaciones piden a Carmen Herrarte prorrogar un mes el periodo de aportaciones al Plan Local de Comercio para Zaragoza.

<https://arainfo.org/entidades-y-organizaciones-piden-a-carmen-herrarte-prorrogar-un-mes-el-periodo-de-apor-taciones-al-plan-local-de-comercio-para-zaragoza/>

12/02/2021: Aragón Digital: La Federación de Barrios no comparte el plan del Ayuntamiento que quiere convertir Zaragoza en un "Centro Comercial".

<https://www.aragondigital.es/2021/02/12/la-federacion-de-barrios-no-comparte-el-plan-del-ayuntamiento-que-quiere-conver-tir-zaragoza-en-un-centro-comercial/>

12/02/2021: Barrios Zaragoza: Aportaciones de la FABZ al Plan Local de Comercio.

<https://barrioszaragoza.org/aportaciones-de-la-fabz-al-plan-local-de-comercio/>

13/02/2021: Heraldo de Aragón: La FABZ y la UCA piden reelaborar el Plan Local de Comercio.

13/02/2021: El Periódico de Aragón: Críticas al “claro sesgo” del Plan de Comercio.

13/02/2021: Arainfo: LA FABZ subraya la falta de un “verdadero proceso participativo” en la elaboración del Plan Local de Comercio.

<https://arainfo.org/la-fabz-subraya-la-falta-de-un-verdadero-proceso-participativo-en-la-elaboracion-del-plan-local-de-comercio/>

14/06/2021: Heraldo de Aragón: Heraldo del Campo: Los consumidores mandan, pero poco.

<https://www.heraldo.es/noticias/aragon/2021/06/14/heraldo-del-campo-alimentatech-consumo-alimentos-alimentacion-consumidores-1498952.html>

21/07/2021: Arainfo: “Regala vida a tus calles”: el comercio de proximidad unido para fortalecer la economía de los barrios.

<https://arainfo.org/regala-vida-a-tus-calles-el-comercio-de-proximidad-unido-para-fortalecer-la-economia-de-los-barrios/>

23/07/2021: Ronda Somontano: Comercio local o cómo fortalecer la economía y sostenibilidad de nuestra ciudad.

<https://rondasomontano.com/revista/161736/comercio-local-o-como-fortalecer-la-economia-y-sostenibilidad-de-nuestra-ciudad/>

Consumo responsable y fomento del reciclaje

Esta campaña informativa está dirigida a toda la ciudadanía con el fin de difundir hábitos de consumo responsable, fomento del reciclaje, reducción de los plásticos, y de ahorro de energía teniendo en cuenta los diversos etiquetados energéticos (principalmente, electrodomésticos, fuentes de iluminación, neumáticos y vivienda).

Todas las actuaciones que realizamos en nuestra vida diaria suponen un impacto ambiental que aumentan la huella ecológica del planeta, y hasta la más mínima actuación puede generar un gran impacto sobre el mismo.

Por ello, las personas consumidoras tenemos el gran reto de buscar el equilibrio entre el desarrollo y la preservación del medio ambiente para generaciones futuras.

La actual crisis sanitaria y económica derivada del COVID-19, que ha disminuido considerablemente el poder adquisitivo de la ciudadanía y ha incrementado los precios de bienes y servicios, con especial incidencia en los productos energéticos y combustibles, supone que las personas consumidoras busquen estrategias para mitigar las subidas de precios de la energía. Pero, además de buscar el ahorro en su economía doméstica, la ciudadanía está cada vez más concienciada de que su comportamiento influye en gran medida en el cambio climático.

Por tanto, ahora es el momento más adecuado para revisar y modificar conductas y costumbres con el objetivo claro de ahorrar en los consumos domésticos, teniendo en cuenta los nuevos etiquetados energéticos que han entrado en vigor en 2021, y proteger el medio ambiente mediante un correcto reciclaje de los residuos que generamos.

Nueva etiqueta energética de los electrodomésticos

Noticia

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/nueva-etiqueta-energetica-de-los-electrodomesticos/>

Vídeo

https://www.youtube.com/watch?v=f6lTruGaxSg&ab_channel=UCARAGON

Folleto

<https://www.ucaragon.com/wp-content/uploads/2021/12/ETIQUETADO-ELECTRODOMESTICOS-HORIZ.jpg>

Nuevo etiquetado europeo de los neumáticos

Noticia

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/nuevo-etiquetado-europeo-de-los-neumaticos/>

Vídeo

https://www.youtube.com/watch?v=NomYepeaKWs&ab_channel=UCARAGON

Folleto

<https://www.ucaragon.com/wp-content/uploads/2021/12/ETIQUETADO-NEUMATICOS.pdf>

Nuevo etiquetado energético para fuentes de iluminación

Noticia

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/nuevo-etiquetado-energetico-fuentes-iluminacion/>

Vídeo

https://www.youtube.com/watch?v=5QUg0VXVh6A&ab_channel=UCARAGON

Folleto

<https://www.ucaragon.com/wp-content/uploads/2021/12/ETIQUETADO-BOMBILLAS-HORIZ.pdf>

Bolsas de plástico

Noticia

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/bolsas-de-plastico-prohibidas/>

Vídeo

https://www.youtube.com/watch?v=hvf0unYhCZc&ab_channel=UCARAGON

Folleto

<https://www.ucaragon.com/wp-content/uploads/2021/12/BOL-SAS-PLASTICO-HORIZON.pdf>

Modificación de la calificación energética de las viviendas

Noticia

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/calificacion-energetica-vivienda-modificacion/>

Vídeo

https://www.youtube.com/watch?v=-X0-0VBmY5c&ab_channel=UCARAGON

Folleto

<https://www.ucaragon.com/wp-content/uploads/2021/12/CERTIFICADO-ENERG-EDIFICIOS-HORIZ.pdf>

Reciclar, un ejercicio de consumo responsable

Vídeo

https://www.youtube.com/watch?v=7y_7dumFwz8&ab_channel=UCARAGON

Folleto

<https://www.ucaragon.com/wp-content/uploads/2021/12/Reciclar-un-ejercicio-de-consumo-responsable.pdf>



Proyecto RECICLOS Huesca-Ecoembes

La Unión de Consumidores de Aragón (UCARAGÓN) y Ecoembes, dentro del acuerdo de colaboración que mantienen desde 2013, han desarrollado este año 2021 las nuevas acciones que se están llevando a cabo para sensibilizar a la población acerca del reciclaje. En particular, en este ejercicio, le hemos dado difusión al proyecto RECICLOS, un sistema de incentivos al reciclaje que busca premiar el compromiso de la ciudadanía con la economía circular.

A través del acuerdo firmado, se está haciendo un especial esfuerzo en dar a conocer, entre la población joven de la ciudad de Huesca, RECICLOS, el Sistema de Devolución y Recompensa (SDR) de Ecoembes que premia con incentivos sociales y ambientales el compromiso con el reciclaje de latas y botellas de plástico de bebidas.

Para ello, los días 4, 5, 18 y 19 de noviembre se realizaron distintas actividades de dinamización en cuatro centros del Campus de Huesca de la Universidad de Zaragoza (Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, Facultad de Ciencias de la Salud y el Deporte y Escuela Universitaria de Enfermería) y en lugares públicos (Plaza de la Inmaculada y Porches de Galicia), donde dos educadores con-

taron a los ciudadanos, especialmente a los jóvenes, la necesidad de potenciar actitudes responsables con el medioambiente y han resuelto dudas sobre dónde depositar cada residuo.

La **presentación pública de esta colaboración** tuvo lugar el jueves 4 de noviembre en el **Campus de Huesca de la Universidad de Zaragoza** y contó con la presencia del presidente de la Unión de Consumidores de Aragón, José Ángel Oliván; el gerente de Ecoembes en Aragón, Jorge Serrano; así como representantes del Ayuntamiento de Huesca y de la empresa de gestión de residuos de la ciudad, GRHusa.

En dicha presentación, el presidente de UCARAGÓN, José Ángel Oliván, manifestó su preocupación por *"la baja implicación de las grandes ciudades aragonesas en la consecución del ODS 12 de garantía de modalidades de consumo y producción sostenibles. Por eso estamos muy implicados en la participación en este tipo de actividades de concienciación ciudadana"*. Asimismo, Oliván recordó la importancia de la concienciación sobre esta cuestión en el colectivo más joven, *"sobre todo los jóvenes universitarios. Hemos visto que solamente a través de otros jóvenes universitarios es como somos capaces de llegar a ellos y de hacerles partícipes de un mensaje que si les llega desde organizaciones más adultas no les llega igual. Eso se ha demostrado eficaz"*.

Dentro de esta colaboración, también hemos implementado en nuestra web el **chatbot AIR-e** y le hemos dado difusión.

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/a-i-e-e-el-chatbot-sobre-reciclaje-de-ucaragon-y-ecoembes/>



Campaña divulgativa sobre economía circular

La Unión de Consumidores de Aragón, en colaboración con el Ayuntamiento de Zaragoza, lanzó, el 3 de diciembre, una campaña de concienciación sobre la economía circular. La campaña está estructurada en seis bloques temáticos relacionados con diversos temas relacionados con el consumo y la economía circular.

- El gran reto de la economía circular
- Movilidad sostenible
- Hábitos de consumo responsables
- Reducir el desperdicio alimentario
- ¿Soy responsable en la compra de ropa?
- ¿Cómo dar una segunda vida a los objetos?

Este trabajo divulgativo está compuesto por seis vídeos, publicados en nuestro canal de Youtube, y seis folletos que se pueden descargar en la sección de publicaciones de nuestra web.

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/economia-circular-y-consumo-nueva-campana-divulgativa-de-ucaragon/>

https://www.youtube.com/watch?v=-X0-0VBmY5c&ab_channel=UCARAGON

El gran reto de la economía circular

Vídeo:

https://www.youtube.com/watch?v=YIUbaLv_jy4&list=PLmlj9rYy-0FFkwp7QndgRYtGHLhg-rjUX

Folleto:

<https://www.ucaragon.com/wp-content/uploads/2021/12/CON-01-EL-GRAN-RETO-DE-LA-ECONOMIA-CIRCULAR-%C2%BFEN-QUE-CONSISTE.pdf>

Movilidad sostenible

Vídeo:

<https://www.youtube.com/watch?v=Eu0N-ZCMXT4&list=PLmlj9rYy0FFkwp7QndgRYtGHLhg-rjUX&index=2>

Folleto:

<https://www.ucaragon.com/wp-content/uploads/2021/12/CON-02-MOVILIDAD-SOSTENIBLE.pdf>

Hábitos de consumo responsables

Vídeo:

<https://www.youtube.com/watch?v=hu08IAfmsQ&list=PLmlj9rYy0FFkwp7QndgRYtGHLhg-rjUX&index=3>

Folleto:

<https://www.ucaragon.com/wp-content/uploads/2021/12/>

[CON-03-HABITOS-DE-CONSUMO-RESPONSABLE.pdf](#)

Reducir el desperdicio alimentario

Vídeo:

<https://www.youtube.com/watch?v=MB77ojGBIKU&list=PLmlj9rYy0FFkwp7QndgRYtGHLhg-rjUX&index=4>

Folleto:

<https://www.ucaragon.com/wp-content/uploads/2021/12/CON-04-REDUCIR-EL-DESPERDICIO-ALIMENTARIO.pdf>

¿Soy responsable en la compra de ropa?

Vídeo:

<https://www.youtube.com/watch?v=5aExeHLrr0k&list=PLmlj9rYy0FFkwp7QndgRYtGHLhg-rjUX&index=5>

Folleto:

<https://www.ucaragon.com/wp-content/uploads/2021/12/CON-05-%C2%BFBOY-RESPONSABLE-EN-LA-COMPRA-DE-ROPA.pdf>

¿Cómo dar una segunda vida a los objetos?

Vídeo:

<https://www.youtube.com/watch?v=5YsBXzZfXgk&list=PLmlj9rYy0FFkwp7QndgRYtGHLhg-rjUX&index=6>

Folleto:

<https://www.ucaragon.com/wp-content/uploads/2021/12/CON-06-COMO-DAR-UNA-SEGUNDA-VIDA-A-LOS-OBJETOS.pdf>

Prevención de fraudes y engaños a personas mayores

La Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón establece en su artículo 5.d) que serán objeto de atención prioritaria y especial protección por parte de los poderes públicos los colectivos de consumidores que se puedan encontrar en una situación de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección más acusada, y especialmente, las personas mayores.

Este colectivo de personas son las víctimas perfectas de los fraudes en las ventas de puerta a puerta, o por teléfono, ya que permanecen mucho tiempo en casa, disponen de mucho tiempo para hablar y están dispuestos a escuchar. También, si reciben una llamada de teléfono ofreciendo determinados productos y servicios o una carta notificándole que ha sido afortunado con un premio, pueden ser víctimas de un fraude sin abrir la puerta de su domicilio. Es muy frecuente que, entre los productos que se ofrecen a este colectivo, se encuentren los productos milagro, con la promesa de curarles todo tipo de dolencias.

Es importante conocer las posibles consecuencias de los cambios no deseados de contratos de suministro eléctrico por falta de información, con el fin de impedir que se les cambie el tipo de contrato a las personas que son beneficiarias del bono social de la luz.

La Unión de Consumidores de Aragón lleva años batallando contra las empresas y profesionales que eligen a las personas mayores

y/o en situación de dependencia como objetivo prioritario de sus campañas comerciales.

En los últimos meses hemos detectado -en la Comunidad Autónoma de Aragón, tanto en el medio urbano como en el rural- un repunte de los fraudes y engaños en las personas mayores, ya que los comerciales siguen teniendo un acceso muy fácil a este colectivo especialmente vulnerable, debido a que cambian con frecuencia de estrategia de venta para ganarse la confianza de la persona mayor y conseguir sus objetivos comerciales.

Con la "Campaña de prevención de fraudes a personas mayores" se trata de prevenir que, en general, las personas mayores o que se encuentren en situación de dependencia, sean víctimas de fraudes por parte de comerciales y empresas y, en caso de haber comprado un producto o contratado un servicio fuera de establecimiento mercantil, conozcan la posibilidad de ejercer el derecho de desistimiento en el plazo de 14 días, sin indicar motivo alguno.

Como regla general, han de aprender a decir "NO ME INTERESA".

Se han elaborado y editado DOS FOLLETOS en formato digital y en formato papel (1.000 unidades de cada uno en DIN A4). EL primero sobre el Bono Social de Electricidad y el segundo sobre el Derecho de desistimiento- Atrévase a decir NO ME INTERESA.

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/ucaragon-elabo->

[ra-y-difunde-dos-folletos-informativos-de-prevencion-de-fraudes-a-personas-mayores/](#)

<https://www.ucaragon.com/wp-content/uploads/2021/10/con-datos-Teruel-folleto-BONO-SOCIAL.pdf>

<https://www.ucaragon.com/wp-content/uploads/2021/10/con-datos-Teruel-folleto-desistimiento.pdf>



Se ha dado difusión a estos dos folletos con fecha de 6/10/21 a través de la web, redes sociales, boletín de noticias y medios de comunicación y se han repartido físicamente entre la Federación de Asociaciones de Barrios de Zaragoza (FABZ), la Asociación de Vecinos Centro Histórico de Teruel, la Unión Vecinal Cesaraugusta y el Consejo Aragonés de las Personas Mayores (COAPEMA). Se ha hecho llegar también a través de correo electrónico a los Centros de Mayores del Ayuntamiento de Zaragoza (todavía no han retomado la actividad, si no, se habría hecho llegar también en formato papel).

Dentro de esta campaña también se han desarrollado una serie de videos y folletos:

Desistir de un contrato. Atrévase a decir NO ME INTERESA

Vídeo:

https://www.youtube.com/watch?v=NytYYsY_nS0

Folleto:

<https://www.ucaragon.com/wp-content/uploads/2021/12/desistimiento-Youtube-PORTADA-scaled.jpg>

Fraudes a mayores: Suministros. Gas, telefonía y agua.

Vídeo:

https://www.youtube.com/watch?v=kWy_VBbyCk&ab_channel=UCARAGON

Folleto:

<https://www.ucaragon.com/wp-content/uploads/2021/12/PRE-VENCION-DE-FRAUDES-SUMINISTROS.pdf>

CONSEJOS DE SEGURIDAD GENERAL. Los mayores, víctimas de defraudadores.

Vídeo:

https://www.youtube.com/watch?v=b_4z-WJ-Ow&ab_channel=UCARAGON

Folleto:

<https://www.ucaragon.com/wp-content/uploads/2021/12/PRE-VENCION-DE-FRAUDES-GENERAL.pdf>

CUIDADOS. La atención en las personas mayores.

Vídeo:

https://www.youtube.com/watch?v=bUoV5UL3dcs&ab_channel=UCARAGON

Folleto:

https://www.ucaragon.com/wp-content/uploads/2021/12/PRE-VENCION-FRAUDES_CUIDADOS.pdf

PRODUCTOS MILAGRO

Vídeo:

https://www.youtube.com/watch?v=2LTfTvW4bTc&ab_channel=UCARAGON

Folleto:

https://www.ucaragon.com/wp-content/uploads/2021/12/PRE-VENCION-FRAUDES_PRODUCTOS-MILAGRO.pdf

Bono social de electricidad: los mayores son potenciales beneficiarios

Vídeo:

<https://www.youtube.com/watch?v=B4g5-wfbWRk&list=PLmLj9rYyOFFnAEmbz3MHBCqja5eTc-Ec8&index=3>

Folleto:

<https://www.ucaragon.com/wp-content/uploads/2021/12/VIDEO-BONO-SOCIAL-YOUTUBE.pdf>

TELEASISTENCIA, AVISO: NO FACILITES DATOS PERSONALES NI BANCARIOS POR TELÉFONO

En la Unión de Consumidores de Aragón hemos tenido conocimiento de que vecinos de Zaragoza han estado recibiendo llamadas de una supuesta empresa que oferta servicios de teleasistencia. Por la forma en la que se dirigen a los usuarios, algunas personas piensan que se trata del Ayuntamiento de Zaragoza. Desde UCARAGÓN recordamos que el consistorio cuenta con una página web específica para el alta en el servicio de teleasistencia. Esta confusión puede hacer que algunas personas puedan entrar en una situación de vulnerabilidad. Ya que pueden contratar un servicio pensando que su interlocutor al otro lado del teléfono es una institución pública. Por ello, se ha procedido a difundir esta noticia sobre un posible fraude en la contratación de un supuesto servicio de teleasistencia.

Noticia publicada en sitio web de UCARAGÓN, Facebook y Twitter en fecha 31/08/2021

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/teleasistencia-aviso/>

También se le dio difusión a través de nuestra web, redes sociales, boletín de noticias y medios de comunicación.

Repercusión de la noticia en los medios de comunicación

29/08/2021: www.heraldo.es: UCARAGÓN alerta del fraude de una

empresa que ofrece sus servicios de teleasistencia.

29/08/2021: Aragón TV: Llamadas de empresas de teleasistencia.

30/08/2021: Aragón Radio: Posible fraude en teleasistencia.

30/08/2021: Cadena Ser: Posible fraude en teleasistencia.

30/08/2021: Arainfo: UCARAGÓN alerta sobre un posible fraude telefónico de servicios de teleasistencia.

Vídeos en Youtube

29/08/2021: Aragón TV: Llamadas de empresas de teleasistencia.

https://www.youtube.com/watch?v=mjc7pjWW26Q&ab_channel=UCARAGON

30/08/2021: Aragón Radio: Posible fraude en teleasistencia.

<https://www.youtube.com/watch?v=SLyH2das6-s>

30/08/2021: Cadena Ser: Posible fraude en teleasistencia. https://www.youtube.com/watch?v=w92od6ZxgS0&ab_channel=UCARAGON

04/09/2021: Aragón Radio: "Escúchate"- Posible fraude en llamadas de teleasistencia.

https://www.youtube.com/watch?v=SLyH2das6-s&ab_channel=UCARAGON

BONO SOCIAL DE ELECTRICIDAD. LOS MAYORES SON POTENCIALES BENEFICIARIOS

Noticia publicada en sitio web de UCARAGÓN, Facebook y Twitter en fecha 17/09/2021

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/bono-social-de-la-luz-numerosas-personas-mayores-son-beneficiarias/>

Se mandó comunicado de prensa a los medios en fecha 16/09/2021.

Cabe destacar dentro de esta campaña de defensa de las personas mayores el convenio de **colaboración firmado entre UCARAGÓN y COAPEMA**

17/05/2021: Firma del convenio de colaboración entre COAPEMA y UCARAGÓN.

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/firma-del-convenio-de-colaboracion-entre-coapema-y-ucaragon/>

17/05/2021: Rueda prensa convocada conjuntamente por UCARAGÓN y COAPEMA presentando el convenio firmado entre ambas para extender la defensa de los consumidores y usuarios a las personas mayores.

La firma de este acuerdo tuvo una amplia repercusión en medios de comunicación:

17/05/2021: Aragón Digital: Las personas mayores son beneficiarias del nuevo convenio firmado entre COAPEMA y UCARAGÓN.

<https://www.aragondigital.es/2021/05/17/las-personas-mayores-son-las-beneficiarias-del-nuevo-convenio-firmado-entre-coapema-y-ucaragon/>

17/05/2021: RTVE Aragón- Informativos: Derechos de los mayores. Firma del convenio entre UCARAGÓN y COAPEMA para defender a las personas mayores.

17/05/2021: Aragón TV- Informativos: Más protección a los mayores. Firma del convenio entre UCARAGÓN y COAPEMA para defender a las personas mayores.

17/05/2021: Aragón Radio: Firma del convenio entre UCARAGÓN y COAPEMA.

23/05/2021: Diario de Teruel: La capacitación que tienen los mayores no puede ser desperdiciada por la sociedad.

Entrevista a Teodoro Corchero Polanco, presidente de COAPEMA y miembro de la Junta Directiva de UCARAGÓN. Se informa del Convenio suscrito entre ambas entidades.

<https://coapema.es/wp-content/uploads/2021/05/DT21052305.pdf>

Cláusulas suelo, plusvalía, gastos hipotecarios

Desde hace años la asociación promueve las reclamaciones de consumidores frente a los abusos bancarios. Dado que la vía efectiva es acudir a tribunales, en la asociación hemos derivado la atención de estas reclamaciones a varios despachos de abogados.

Durante el 2021 se ha continuado con esta actividad y han ido avanzando los diferentes procesos judiciales iniciados. En estos momentos desde la asociación se están tramitando reclamaciones de Clausulas suelo, Gastos hipotecarios y Plusvalía Municipal.

Se ha dado difusión a las siguientes noticias relacionadas con los gastos hipotecarios:

01/02/2021. EL TRIBUNAL SUPREMO RESUELVE QUE LOS GASTOS DE TASACIÓN EN LOS PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS CORRESPONDEN AL BANCO (<https://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Poder-Judicial/Tribunal-Supremo/Noticias-Judiciales/El-Tribunal-Supremo-fija-que-los-gastos-de-tasacion-en-los-presta->

[mos-hipotecarios-anteriores-a-la-Ley-de-Contratos-de-Creditos-Inmobiliarios-corresponden-al-banco](https://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Poder-Judicial/Tribunal-Supremo/Noticias-Judiciales/El-Tribunal-Supremo-fija-que-los-gastos-de-tasacion-en-los-presta-mos-hipotecarios-anteriores-a-la-Ley-de-Contratos-de-Creditos-Inmobiliarios-corresponden-al-banco)).

12/08/21. Noticia Gastos hipotecarios: el Tribunal Supremo mira al TSJE para determinar cuando comienza el plazo de prescripción (<https://www.ucaragon.com/informacion-para-el-consumidor/segueros-y-banca/gastos-hipotecarios-el-tribunal-supremo-mira-al-tsje-para-determinar-cuando-comienza-el-plazo-de-prescripcion/>).

Promoción del arbitraje de consumo

La Unión de Consumidores de Aragón lleva muchos años apostando por el arbitraje de consumo como una vía funcional de resolución de conflictos entre consumidores y empresas o profesionales. Por ello, desde hace años, la asociación tiene designados a varios vocales que participan como árbitros en la Junta Arbitral de Consumo de Aragón y en La Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Zaragoza.

Además, promovemos el arbitraje como vía de solución de conflictos entre nuestros asociados y las empresas.

Hemos creado un apartado fijo en nuestra web sobre las diferentes vías de reclamación. Entre ellas se promociona el arbitraje de consumo y el arbitraje de transportes:

○ <https://www.ucaragon.com/vias-de-reclamacion/el-arbitraje-de-consumo/>

○ <https://www.ucaragon.com/vias-de-reclamacion/junta-arbitral-del-transporte/>

Además de estas secciones habituales en nuestra página web, durante el 2021, hemos promocionado el Arbitraje de consumo mediante el envío de varias noticias a través de nuestros medios habituales: Boletín de noticias, página web, Twitter, Facebook y medios de comunicación.

A finales de 2020 desde la asociación, en colaboración con la DPZ y con la ayuda de la asociación PLENA INCLUSIÓN realizamos un proyecto de adaptación a lectura fácil de varios documentos: Solicitud de Arbitraje de Consumo y Hojas de Reclamaciones. Uno de ellos ha sido la solicitud de Arbitraje de Consumo de la Junta Arbitral de Consumo del Gobierno de Aragón. El material se remitió a

las OMIC y OCIC de la provincia de Zaragoza.

Durante el 2021, sin contar ya con la financiación de DPZ, hemos dado continuidad al proyecto, publicitándolo a través de nuestros medios habituales de difusión.

26/03/2021 Se publicitaron los documentos de solicitud de arbitraje en LECTURA FÁCIL (<https://www.ucaragon.com/seccion-publicaciones/guias/lectura-facil-documentos/>).

15/04/21 Se promocionan los documentos en lectura fácil: web y RRSS (<https://www.ucaragon.com/informacion-para-el-consumidor/consumo-responsable/unete-al-arbitraje-de-consumo-yahay-mas-de-5-200-adheridos-en-aragon/>).

22/09/21 Promoción del arbitraje de consumo: ¿Conoces este logo?



Servicios financieros

Durante el año 2020, en la asociación detectamos una importante pérdida de calidad en la prestación de los servicios financieros. Las entidades imponen modificaciones en el servicio de caja y el acceso a los servicios de manera presencial es cada vez más difícil.

Cierre de oficinas, imposición de horarios para realizar determinadas operativas, imposición de uso de cajero automático para retiradas de efectivo. Este tipo de imposiciones puede dificultar el acceso a los servicios financieros a una parte importante de la población. En la asociación venimos detectado de manera muy intensa este problema en zonas rurales y en población anciana, que derivan al cajero o a realizar la operativa en internet, sin tener en cuenta la brecha digital.

A finales del año 2020, desde UCARAGÓN nos dirigimos a diferentes administraciones aragonesas solicitando información sobre los convenios suscritos con entidades bancarias para actuar como colaboradoras de la recaudación, para la prestación del servicio de caja o como entidades colaboradoras en la recaudación de los impuestos, tasas, contribuciones... gestionados por las diferentes administraciones.

Durante el año 2021, hemos ido recibiendo respuesta y observamos que no se impone un horario concreto ni una limitación en el pago de recibos. Por ello, hemos enviado a varias administraciones

una propuesta para que en la renovación de dichos convenios se pacten las condiciones de prestación de este servicio, facilitando al ciudadano los trámites.

Pérdida de bonificaciones en comisiones por disminución de ingresos

A principios de 2021 recibimos varias quejas de asociados con un contenido similar. Derivados de ERTES o de disminución de los ingresos habituales por la pandemia, nuestros asociados nos planteaban que las entidades bancarias en las que tenían domiciliadas las nóminas, en la situación normal anterior, les aplicaban una serie de bonificación en las comisiones de mantenimiento y administración de las cuentas corrientes o en las comisiones de las tarjetas de crédito. Sin embargo, ante la disminución de ingresos, habían dejado de cumplir los requisitos necesarios para disfrutar de estas bonificaciones.

Desde la asociación nos pusimos en contacto con las entidades más representativas alertando de la situación sobrevenida que castigaba a los consumidores que habían visto reducido sus ingresos por la pandemia y tenían que soportar un gasto que antes no soportaban. En nuestra comunicación compartíamos nuestra preocupación y solicitábamos información sobre las medidas que había tomado cada entidad y les animábamos a flexibilizar los re-

quisitos de las bonificaciones debido la situación excepcional que se vivía. Aprovechamos la ocasión para recordar a las entidades el pronunciamiento de la Conferencia Sectorial de Consumo sobre la modificación unilateral de comisiones bancarias.

Así nos pusimos en contacto con BANKIA, BANKINTER, CAIXA-BANK, CAJA RURAL DE ARAGÓN, CAJA RURAL DE TERUEL, SABADELL, SANTANDER y UNICAJA. Recibimos varias respuestas en las que nos indicaban las diferentes medidas adoptadas.

RECLAMACIONES MÁS HABITUALES

Durante el año 2021 hemos detectado un aumento de quejas por phishing y fraude en transacciones. Varios de nuestros socios han sido víctimas de este tipo de prácticas. Desde la asociación nos hemos dirigido a los Servicios de Atención al Cliente de las entidades y, en los casos que ha sido necesario, hemos presentado una queja ante el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.

También han sido numerosas las quejas tras el anuncio de IBERCAJA de aumento unilateral de las comisiones de mantenimiento de cuentas corrientes. Continúan aumentando las quejas derivadas de tarjetas revolving y cada vez hay más quejas sobre el cobro de comisiones en las cuentas vinculadas a otro producto (préstamo hipotecario).

Ante al aumento de casos de phishing, desde la asociación hemos enviado boletines informativos a nuestros socios y una nota

de prensa con consejos y alertas para evitar este tipo de fraudes:

26/01/2021: Consejos y precauciones ante el fraude bancario (<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/precaucion-ante-el-fraude-bancario/>).

07/06/21: Aviso sobre alerta de Phishing de Ibercaja (<https://www.osi.es/es/actualidad/aviso/2021/05/campana-de-phishing-susplantando-ibercaja>)

07/07/2021: El Periódico de Aragón: El elevado coste de las comisiones bancarias dispara las reclamaciones.

24/09/21: Precaución ante el fraude bancario.

COLABORACIÓN CON FABZ

Estamos colaborando con la Federación de Asociaciones de Barrios de Zaragoza en la elaboración del material de unos cursos sobre fraudes bancarios para las asociaciones de vecinos que la conforman. Hemos confeccionado una presentación en power point sobre el tema que se expone en dichos cursos, los cuales se están dando en las sedes de las asociaciones de vecinos de Zaragoza y en la sede de la FABZ y asesoramos a los ponentes que los están impartiendo.

Durante el año también hemos presentado varias reclamaciones ante el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España. La mayoría por fraudes en medios de pago (operaciones no autorizadas).

Campaña de fomento del asociacionismo

Las organizaciones de consumidores somos cada vez más necesarias y cada día nos presentamos ante los ciudadanos para atender sus reclamaciones, investigar los abusos, informar de los peligros, avisar de los riesgos, formar sobre cómo enfrentarse a los engaños, publicar los derechos, reivindicar cambios, denunciar comportamientos de las empresas, en resumen, haciendo frente al poder de los que nos venden los bienes y servicios.

Para ser más fuertes, más eficientes y más independientes y poder cambiar las cosas, es necesario aumentar la masa asociativa de nuestra organización.

Los socios y las socias de organizaciones como la Unión de Consumidores de Aragón son imprescindibles para levantar la voz y denunciar los engaños a los que cotidianamente nos someten.

No somos una empresa, somos una asociación que tiene por objetivo cambiar las cosas. Por supuesto defender, pero sobre todo reivindicar y presionar para que acaben los abusos y para que los consumidores seamos realmente dueños de nuestro consumo.

Hemos insertado una noticia en nuestra web con una carta del Presidente de la asociación en la que hace un llamamiento a la ciudadanía para que se asocie para que podamos crecer y ser más fuertes. También la estamos difundiendo a través de nuestras redes sociales con repetidas publicaciones en distintos días y horarios y hemos enviado también dicha carta a 1.000 contactos para fomentar la asociación a nuestra organización.

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/ayudanos-a-crecer-campana-socios/>

También hemos tenido que realizar varios cambios en nuestra página web para hacerla más atractiva a los usuarios, entre ellos, implementar una pasarela de pago con TPV virtual, ya que los usuarios reclamaban poder realizar el pago de la cuota de asociación utilizando tarjeta de crédito.

También hemos desarrollado una campaña de captación de seguidores de la asociación a

través de la red social Facebook en la que hemos insertado varias publicaciones animando a seguirnos.



Percepción de la telemedicina

La percepción de la telemedicina entre sus usuarios es el eje de un estudio empírico en el que participa la Unión de Consumidores de Aragón. Este trabajo se realiza a través de una breve encuesta que desde UCARAGÓN animamos a cumplimentar por lo que le hemos dado difusión.

Este trabajo lo hemos desarrollado en colaboración con la Universidad de Zaragoza, el Salud y El Justicia de Aragón. El estudio se realiza a través de un cuestionario, que se responde en aproximadamente cinco minutos, y que está dirigido a usuarios de la sanidad en Aragón.

El estudio busca conocer la percepción de la telemedicina en la sociedad, definida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como "la prestación de servicios de salud, en los que la distancia es un factor determinante, donde los profesionales sanitarios usan tecnologías de la información y la comunicación (TIC's) para el intercambio de información válida para el diagnóstico, tratamiento y prevención de enfermedades o daños, investigación y evaluación, y para la educación continuada de los proveedores de salud, todo ello en interés del desarrollo de la salud del individuo y la comunidad".

Las respuestas que aporten las personas participantes son totalmente anónimas y toda la información que se aporte se tratará de forma confidencial. Desde la Unión de Consumidores de Aragón estamos animando a las personas usuarias de la atención primaria en Aragón a participar en este estudio.

Con fecha 5/10/21 le hemos dado difusión a través de nuestra web, redes sociales, boletín de noticias y medios de comunicación.

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/percepcion-de-la-telemedicina-usuarios-de-atencion-primaria-de-salud-2021/>

27-28/10/2021: Participación en las **Jornadas de Atención Primaria organizadas por la Federación de Asociaciones de Barrios de Zaragoza**. Ponente: José Ángel Oliván García. Mesa redonda "Mejora en los recursos humanos en la Atención Primaria". Realizó una exposición sobre la visión de los consumidores sobre la telemedicina.



Vigila con nosotros

Esta campaña se inició en 2020 con el propósito de informar y asesorar al mayor número posible de consumidores afectados por los numerosos cambios que se produjeron a raíz del inicio de la pandemia y el confinamiento que sufrimos.

En 2021, al permanecer todavía la pandemia, siguen surgiendo multitud de situaciones en las que no falta quien quiere aprovecharse de estas circunstancias en beneficio propio, por ello, hemos de estar alerta y vigilar más que nunca las posibles vulneraciones de nuestros derechos como consumidores.



Por ello, seguimos recepcionando todo tipo de denuncias y quejas en materia de consumo que los ciudadanos nos hacen llegar, a la par que estamos vigilantes para informar sobre multitud de temas que consideramos deben llegar a los consumidores y usuarios puntualmente para preservar la defensa de sus derechos.

Todos los comunicados de prensa elaborados dentro de esta campaña son enviados a los medios de comunicación más representativos además de ser difundidos a través de nuestra web, nuestras redes sociales y del boletín de suscriptores.

Dentro de la campaña desarrollada este año 2021, hemos abordado diversos sectores, que van desde la subida del precio de la electricidad, la alimentación y la telefonía, hasta los servicios sanitarios, la vivienda, viajes y transportes, información útil en verano y precios, entre otros.

NUEVA FACTURACIÓN DE LA ELECTRICIDAD Y DENUNCIA DE LA SUBIDA CONTINUADA DEL PRECIO DE LA ELECTRICIDAD

En enero de 2021, la Unión de Consumidores de Aragón, **conjuntamente con la Federación de Asociaciones de Barrios de Zaragoza, emitimos un comunicado de prensa** a través del cual se pedía al Gobierno de la nación la inmediata intervención de los precios del suministro de energía eléctrica, así como del de gas.

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/fabz-y-ucaragon-piden-al-gobierno-la-intervencion-inmediata-en-los-precios-del-suministro-electrico-y-del-gas/>

También en este mes dirigimos una **queja al Ministerio de Transición Ecológica** por la subida del precio de la luz.

En mayo, ante la inminente implantación de la nueva facturación de la electricidad se envió otro comunicado explicando las novedades de esta facturación (periodos de energía, periodos de potencia, nuevo modelo de facturación).

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/la-nueva-factura-de-la-luz/>

En junio, publicamos un **artículo de opinión del Presidente, José Ángel Oliván: "Hacer lo que tenemos que hacer. La nueva factura de la luz"**. Ese mismo mes reclamamos que el suministro eléctrico sea un servicio público. Además, publicamos más explicaciones sobre la factura de la luz y los precios y también sobre las medidas fiscales que se han aplicado para rebajar la factura.

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/la-nueva-factura-de-la-luz-2/>

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/ucaragon-reclama-que-el-suministro-electrico-sea-un-servicio-publico/>

En junio impartimos una **charla en Teruel** sobre la nueva facturación de la luz para colectivos vulnerables.

<https://www.ucaragon.com/sin-categoria/charla-en-teruel-sobre-la-nueva-factura-de-la-luz-para-colectivos-vulnerables/>

En julio realizamos un **análisis del coste medio adicional** que podía suponer la nueva factura de electricidad con los nuevos periodos horarios, punta, valle y llano, comparando el precio del kilovatio actual con el del mismo periodo del año anterior, que supone unos 18 euros de subida.

<https://www.ucaragon.com/informacion-para-el-consumidor/suministros/18-euros-mas-al-mes-tras-la-nueva-tarifa-electrica/>

Viendo el interés e inquietud que este tema causa entre la ciudadanía, decidimos habilitar en **nuestra web una sección** para tratar el tema y poder dar una información más amplia a los consumidores. En el menú de nuestra web aparece: "Nueva factura de la luz" <https://www.ucaragon.com/notas-de-luz/>

En esta sección hemos ido insertando información útil sobre distintos aspectos: mercado libre o regulado, potencia, consumo fantasma, servicios adicionales, cómo conocer nuestros consumos...

También hemos insertado un **banner** que redirige a esta sección y hemos colocado una información fija en pantalla sobre los aspectos más destacados de la nueva factura.

En agosto, el **Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios expresó a través de un comunicado de prensa su profunda irritación** ante el abuso de posición por parte de las grandes compañías eléctricas.

<https://www.ucaragon.com/informacion-para-el-consumidor/el-consejo-aragones-de-consumidores-y-usuarios-expresa-su-profunda-irritacion-ante-el-abuso-de-posicion-por-parde-las-grandes-companias-electricas/>

En agosto, la Unión de Consumidores de Aragón **instó a Endesa al fraccionamiento del pago** de las facturas no cobradas por un fallo informático.

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/ucaragon-insta-en-desafaccionar-pago-facturas-fallo-informatico/>

El 15 de septiembre dimos una **rueda de prensa conjunta con la Federación de Asociaciones de Barrios de Zaragoza** para denunciar las irregularidades en facturación cometidas por Endesa y para hablar de las nuevas medidas que va a adoptar el Gobierno de la nación para paliar la subida en la factura de la electricidad.

A raíz de este problema, hemos preparado un **formulario** para que los afectados por el retraso en la facturación de la electricidad puedan solicitar el fraccionamiento del pago. Además, desde UCARAGÓN instamos a Endesa al fraccionamiento «de oficio» del pago de las facturas no cobradas debido a un error informático que ha reconocido y que está provocando un retraso en la facturación de algunos de sus clientes.

El 16 de septiembre, fruto de esta reivindicación lanzada a Endesa, celebramos una **reunión con Javier Alamán, director comercial**

de Endesa en Aragón, acompañado de otros responsables de la compañía.

Tras la reunión difundimos un comunicado de prensa en el que explicamos lo tratado en la reunión, fundamentalmente el reconocimiento por parte de Endesa de los errores de facturación y el compromiso de fraccionamiento de los pagos que los usuarios no han podido realizar.

También se solicitó a Endesa que se **abstenga de iniciar cualquier expediente de interrupción de servicio** que pueda producirse a los clientes afectados. También, en el comunicado, hacemos una serie de recomendaciones para los clientes de Endesa.

En este mes también interpusimos varias **denuncias ante el Departamento de Economía, Industria y Empleo del Gobierno de Aragón** por la falta de facturación en el suministro eléctrico.

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/comunicado-endesa-reconoce-sus-errores-de-facturacion-y-se-compromete-a-facilitar-el-fraccionamiento-de-los-pagos-que-los-usuarios-no-han-podido-realizar/>

En noviembre, desde UCARAGÓN, interpusimos **denuncia ante el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico y de Consumo**, entre otras instituciones, por las consecuencias de los problemas técnicos de la distribuidora de Endesa, que han provocado que muchos usuarios lleven meses sin poder abonar sus consumos.

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/ucaragon-denuncia-ante-la-cnmc-y-los-gobiernos-de-aragon-y-de-espana-la-situacion-de-indefension-derivada-de-los-problemas-de-facturacion-provocados-por-endesa/>

También dimos una **rueda de prensa** para presentar públicamente dichas denuncias.

En diciembre, recibimos **respuesta del Servicio de Defensa de la Competencia de Aragón en la que estima «justificada» nuestra denuncia** por la falta de facturación del suministro eléctrico de muchos consumidores debido a problemas técnicos de la distribuidora Endesa. La institución aragonesa, al considerar que esta afecta a un ámbito supraautonómico, deriva la queja a la Dirección de Competencia de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/competencia-en-aragon-estima-justificada-la-denuncia-de-ucaragon-ante-la-falta-de-facturacion-de-la-luz-provocada-por-endesa/>



ALIMENTACIÓN

Los hábitos han cambiado y ya no nos da tanta vergüenza pedir que nos pongan en un táper la comida que nos ha sobrado en un restaurante, por lo que, en agosto, remitimos a los medios de comunicación una nota de prensa sobre **cómo llevarse la comida del restaurante a casa sin peligro**: consejos para evitar el desperdicio de comida y el riesgo alimentario.

<https://www.ucaragon.com/informacion-para-el-consumidor/consumo-sano-y-cercano/como-llevarse-la-comida-del-restaurante-a-casa-sin-riesgos/>

También en marzo intervinimos en el **programa de Aragón TV, Tempero**, (minuto 9) para hablar del semáforo nutricional de los alimentos que próximamente entrará en vigor.

http://alacarta.aragontelevision.es/programas/tempero/cap-599-nuestra-figan-particular-27032021-1519?fbclid=IwAR3KsS5Gtq7mzQS3ouPbE5ArwQ4Nxos_dVYjQmhtLkk-1t26AZKI5NoM6mKg

En junio participamos en la **II Edición de #AliméntaTech bajo el lema "Alimentando 2050, la agricultura del futuro"**. El evento fue online y gratuito.

El Presidente de I También en octubre hemos difundido la noticia de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN) que advierte de la presencia de gluten no incluido en el etiquetado en el producto salchichas vegetales de la marca HEÜRA. a Unión de Consumidores de Aragón, José Ángel Oliván, participó en la mesa redonda: "Retos y oportunidades en seguridad alimentario y alimentos saludables". <http://www.alimentatechbayer.es>

En julio nos congratulamos ya que, las **cuatro aportaciones que la Unión de Consumidores de Aragón hizo en relación con el reglamento del nuevo Consejo Alimentario Municipal de Zaragoza (CALMZ), fueron aceptadas por el Ayuntamiento**. Entre las alegaciones aceptadas se encuentra la necesidad de que los miembros adscritos al CALMZ estén inscritos en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Aragón. También se han incorporado alegaciones relativas a las competencias de la Secretaría de CALMZ y del Pleno del Consejo.

<https://www.ucaragon.com/informacion-para-el-consumidor/incluidas-aportaciones-ucaragon-al-consejo-alimentario-de-zgz/>

Realizamos también una labor de vigilancia respecto a las alertas sanitarias por alimentos contaminados que se publican por las autoridades y difundimos la información para que los consumidores estén informados y así evitar mayores problemas.

En julio dimos difusión a un comunicado sobre helados contaminados: Nestlé y Mars, por presencia de óxido de etileno con un enlace a la AESAN para ampliar información sobre este compuesto.

<https://www.ucaragon.com/informacion-para-el-consumidor/consumo-sano-y-cercano/helados-contaminados-por-oxido-de-etileno/>

En agosto emitimos otro comunicado sobre la retirada de embutidos de la marca Salgot por la presencia de Listeria monocytogenes. Dimos unas recomendaciones en caso de haberlos consumido e incluimos un enlace de la AESAN con medidas de higiene para evitar la contaminación cruzada.

<https://www.ucaragon.com/informacion-para-el-consumidor/>

[alerta-sanitaria-salgot-listeria-monocytogenes/](#)

En septiembre, con motivo de la entrada en vigor de la **nueva normativa sobre el aceite de oliva**, emitimos un comunicado con la información de los aspectos más relevantes.

<https://www.ucaragon.com/informacion-para-el-consumidor/consumo-sano-y-cercano/aceite-de-oliva-una-nueva-normativa-protege-su-calidad-y-fomenta-la-transparencia/>

En octubre, hemos difundido la noticia de que la lucha contra el desperdicio de alimentos cuenta ya con un **proyecto de Ley de Prevención de las Pérdidas y el Desperdicio Alimentario**

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/la-lucha-contrael-desperdicio-de-alimentos-cuenta-con-ya-con-proyecto-de-ley/>

También en octubre hemos difundido la noticia de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN) que advierte de la presencia de gluten no incluido en el etiquetado en el producto salchichas vegetales de la marca HEÜRA.



TELEFONÍA

Durante todo el año se realiza un seguimiento exhaustivo de la legislación y la casuística de las reclamaciones sobre telefonía y se difunden noticias de utilidad, junto con recomendaciones, a toda la población en general a través de notas de prensa, web, redes sociales y boletín de suscriptores.

En julio se elaboró una nota de prensa sobre la resolución del Tribunal Supremo en la que obliga a las empresas de telefonía a enviar previamente las condiciones generales de contratación, incluso vía SMS o WhatsApp, aunque el contrato se haga por teléfono.

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/sentencia-ts-condiciones-generales-de-contratacion-telefonía-previo-y-por-escrito/>

En julio también difundimos una serie de recomendaciones en relación con el roaming.

<https://www.ucaragon.com/informacion-para-el-consumidor/telefonía-e-internet/roaming-fuera-de-la-ue/>

En agosto difundimos un comunicado con información útil sobre las subidas de precios realizadas por los operadores de telefonía con la excusa de mejorar el servicio.

<https://www.ucaragon.com/informacion-para-el-consumidor/telefonía-e-internet/subida-de-precio-en-telefonía-consulta-la-factura-en-busca-del-preaviso/>

Y, también en este mes de agosto, emitimos un comunicado recordando que los teléfonos de los servicios básicos, como el agua y la electricidad, deben ser gratuitos.

<https://www.ucaragon.com/informacion-para-el-consumidor/segueros-y-banca/gratuidad-de-los-telefonos-de-atencion-al-cliente-en-los-servicios-basicos/>

En el mes de mayo, realizamos una consulta sobre el cobro de gatos de instalación tras amagos de portabilidad de telefonía fija durante el plazo de desistimiento ante la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, el Ministerio de Transformación Digital (SETSI), la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios del Gobierno de Aragón y el Ministerio de Consumo.

SERVICIOS SANITARIOS

En abril difundimos el Tutorial de vacunación COVID en Aragón y las agendas de vacunación de Salud Informa del Gobierno de Aragón. También difundimos los enlaces para descargar la APP de Salud Informa tanto en IOS como en Adroid.

<https://www.ucaragon.com/informacion-para-el-consumidor/vacunacion-covid-19-en-aragon/>

En abril remitimos un comunicado de prensa planteando la problemática con la que algunos usuarios se habían encontrado para intentar cambiar la segunda cita de vacunación frente al COVID-19. Desde el centro de salud no se realizaba este trámite y se derivaba a los usuarios a un teléfono desde donde tampoco lo podían realizar, finalmente había que llamar al 902 de Salud Informa.

Remitimos también sendas cartas informando de estos hechos al Director General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los usuarios y a la Consejera de Sanidad del Gobierno de Aragón.

En dichas cartas hacíamos las siguientes reivindicaciones:

1.- *La implantación, de manera inmediata, de teléfonos con tarifa básica para ser atendidos en Salud Informa, sin que la llamada por parte de la ciudadanía suponga un sobrecoste en la factura telefónica.*

2.- *Que se habiliten vías de atención al usuario de la sanidad que no se solapen con las líneas de acceso a los servicios sociales, ya de por sí saturadas en estos momentos.*

Finalmente se recibió respuesta por parte de la Dirección General aludida en la que se nos informa de las tres líneas de teléfono con tarificación normal habilitadas para las tres provincias de Aragón.

<https://www.ucaragon.com/informacion-para-el-consumidor/servicios-sanitarios/mision-imposible-para-cambiar-la-segunda-cita-de-vacunacion-del-covid/>

En junio, ante el anuncio de la reducción de los servicios de atención de urgencias en los centros de salud para el verano, desde la Unión de Consumidores de Aragón nos sumamos a la preocupación manifestada por la Federación de Asociaciones de Barrios de Zaragoza-FABZ.

<https://www.ucaragon.com/sin-categoria/reduccion-de-los-servicios-de-atencion-de-urgencias-en-los-centros-de-salud/>

En agosto, difundimos a través de nuestro boletín de noticias la retirada del mercado de una serie de fármacos.

VIVIENDA

Durante todo el año se realiza un seguimiento exhaustivo de toda la nueva legislación sobre vivienda que se aprueba y se difunde, junto con recomendaciones útiles, a toda la población en general a través de notas de prensa, web, redes sociales y boletín de suscriptores.

En mayo se elaboró una nota de prensa sobre la Prórroga de los contratos de alquiler de vivienda, de la moratoria del alquiler, de los desahucios de personas vulnerables y la prohibición de cortes de suministro.

<https://www.ucaragon.com/sin-categoria/prorroga-de-los-contratos-de-alquiler-de-vivienda-de-la-moratoria-del-alquiler-de-los-desahucios-de-personas-vulnerables-y-la-prohibicion-de-cortes-de-suministros/>

En julio enviamos otro comunicado explicando las ayudas convocadas por el Ayuntamiento de Zaragoza para el pago de vivienda dirigidas a víctimas de violencia de género en situación de vulnerabilidad económica.

<https://www.ucaragon.com/informacion-para-el-consumidor/servicios-sociales/ayudas-al-pago-de-la-vivienda-para-victimas-de-violencia-de-genero-en-situacion-de-vulnerabilidad-economica/>

En agosto, por la cercanía al inicio del curso académico, se activa la búsqueda de vivienda para estudiantes, profesores y trabajadores que necesitan alquilar una. Desde la Unión de Consumidores de Aragón recomendamos que, en la redacción de contratos de alquiler destinados a estudiantes y profesores, se incluya una cláusula que regule la posibilidad de desistir del contrato sin penalización alguna para el caso de que pueda procederse a la suspensión de las clases presenciales y se impartan las clases online.

<https://www.ucaragon.com/informacion-para-el-consumidor/vivienda/consejos-alquilar-una-vivienda/>

En agosto también, publicamos una serie de recomendaciones a la hora de vender una vivienda a través de una agencia inmobiliaria.

<https://www.ucaragon.com/informacion-para-el-consumidor/vivienda/vender-tu-vivienda-a-traves-de-una-agencia-inmobiliaria/>

En septiembre se remitió un comunicado dando difusión a las ayudas al alquiler lanzadas por el Gobierno de Aragón para personas en situación de especial vulnerabilidad.

<https://www.ucaragon.com/informacion-para-el-consumidor/servicios-sociales/ayudas-al-alquiler-vulnerables/>

También en septiembre difundimos información sobre más ayudas al alquiler por parte del Gobierno de Aragón.

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/ayudas-alquiler-gobierno-de-aragon/>

Se continúan asesorando 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 parali-

zación del desahucio de la vivienda, así como de los trámites para solicitar el derecho a la asistencia jurídica gratuita.

VIAJES Y TRANSPORTES

En mayo difundimos un comunicado de prensa dirigido a los afectados por los retrasos sufridos por los pasajeros de RENFE y OUIGO, en el que dábamos información útil para reclamar, con enlaces a las webs de RENFE y de OUIGO, además de enlaces para explicar el procedimiento arbitral y el formulario de solicitud de arbitraje de transportes.

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/reclamaciones-ante-los-retrasos-sufridos-por-los-pasajeros-de-renfe-y-ouigo/>

En julio publicamos otra nota de prensa con Recomendaciones para viajar al extranjero en pandemia.

<https://www.ucaragon.com/informacion-para-el-consumidor/consejos-viajar-al-extranjero/>

En julio también publicamos una noticia sobre Seguros de viaje: la cobertura ante cualquier incidencia en el extranjero.

<https://www.ucaragon.com/informacion-para-el-consumidor/transportes-y-viajes/seguros-de-viaje/>

También este mismo mes publicamos el artículo Recomendaciones para tu viaje: abona sólo una señal y especifica el concepto y fecha.

<https://www.ucaragon.com/informacion-para-el-consumidor/viaje-consejos-para-el-alojamiento/>

INFORMACIÓN ÚTIL EN VERANO

Como todos los veranos siempre hay temas específicos que es conveniente recordar para evitar problemas y hacer más llevaderos estos meses de calor.

En junio difundimos unas medias para prevenir los efectos del exceso de calor.

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/ola-de-calor-consejos-112/>

En agosto, siguiendo con el mismo tema, publicamos unos consejos del 112 para prevenir las altas temperaturas.

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/medidas-para-prevenir-los-efectos-del-exceso-de-calor/>

En julio enviamos un comunicado con información relevante sobre gafas de sol y cremas solares con enlaces a la web del ministerio de consumo para ampliar la información y con recomendaciones para tomar el sol.

<https://www.ucaragon.com/informacion-para-el-consumidor/consumo-sano-y-cercano/proteccion-solar-en-verano-usa-gafas-homologadas-y-cremas-adecuadas/>

En julio también remitimos otro comunicado sobre las pulseras repelentes contra insectos: cómo identificarlas y usarlas correctamente con enlace a la AEMPS para ampliar la información.

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/aemps-pulseras-repelentes-contra-insectos/>

PRECIOS, GASTOS, COMPRAS (ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE PRECIOS)

Enero: Comparador de ofertas de energía.

<https://www.ucaragon.com/sin-categoria/como-utilizar-un-comparador-de-ofertas-de-energia/>

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) dispone de una aplicación pensada para ayudar a los consumidores en la elección de sus contratos de luz y de gas, y elegir la opción que mejor se ajuste a su perfil de consumo.

En la Unión de Consumidores de Aragón, hemos elaborado una guía en formato digital, en la que explicamos detenidamente cómo funciona este comparador.

<https://www.ucaragon.com/wp-content/uploads/2021/01/Como-utilizar-un-comparador-de-precios-de-energia-1.pdf>

En enero también advertimos sobre los numerosos intentos de fraudes bancarios que en los últimos tiempos se están detectando, difundiendo un comunicado de prensa con enlaces útiles a la web de la OSI y la del Banco de España.

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/precaucion-ante-el-fraude-bancario/>

En febrero presentamos aportaciones al proyecto del Plan Local de Comercio de Zaragoza.

<https://www.ucaragon.com/sin-categoria/presentacion-de-las-aportaciones-de-ucaragon-y-fabz-al-proyecto-del-plan-de-equipamientos-comerciales-de-zaragoza/>

Enero y julio. En los dos grandes periodos de rebajas, se realizaron una serie de recomendaciones dirigidas a la ciudadanía en general y se enviaron sendas notas de prensa con consejos útiles.

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/rebajas-2021-informacion-y-recomendaciones-utiles/>

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/2674/>

En julio, también propusimos al Ayuntamiento de Zaragoza el cambio de dos festivos de apertura autorizada en 2022 para facilitar la conciliación y la compra en rebajas.

<https://www.ucaragon.com/informacion-para-el-consumidor/consumo-sano-y-cercano/ucaragon-propone-al-ayto-de-zg-za-cambio-de-2-festivos-conciliacion/>

La propuesta de la Unión de Consumidores de Aragón al Gobierno de Aragón en relación a los días festivos de apertura autorizada fue la siguiente:

<https://www.ucaragon.com/informacion-para-el-consumidor/consumo-sano-y-cercano/el-gobierno-de-aragon-aprueba-los-diez-dias-de-apertura-autorizada-en-domingos-y-festivos-para-2022/>

Marzo. Cobro por el uso de los aseos en la Estación de Delicias. Difundimos un comunicado de prensa en el que lamentamos el anuncio realizado por ADIF y confiamos en que se adapte la propuesta respetando los derechos de los consumidores y usuarios.

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/cobro-por-el-acceso-a-servicios-higienicos-en-la-estacion-de-delicias/>

Mayo. Gastos de celebración de la Primera Comunión. Como to-

dos los años, realizamos un estudio de los precios de vestidos, calzado, complementos, peluquería, fotografía y restauración relacionados con la celebración de la Primera Comunión, dando una serie de recomendaciones a las familias a través de comunicado de prensa, redes sociales y boletín.

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/la-celebracion-de-la-primera-comunion-en-tiempos-de-covid/>

Mayo. Ampliación del plazo de garantía de los productos. Se difundió un comunicado de prensa explicando las novedades más importantes en la legislación relativa a garantías de los bienes de consumo. Se amplían los derechos de los consumidores y se garantiza una mayor durabilidad de los bienes, con el fin de lograr patrones de consumo más sostenibles y una economía circular.

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/ampliacion-del-plazo-de-garantia-de-los-productos/>

Agosto. Impuestos en compras online. Antes de la modificación legislativa, las compras online inferiores a 22 € realizadas a vendedores extracomunitarios estaban exentas de IVA, pero ahora se aplica este impuesto a todas las compras electrónicas, independientemente de su importe. Elaboramos y difundimos un comunicado informando a la ciudadanía de este cambio.

<https://www.ucaragon.com/informacion-para-el-consumidor/comercio-electronico/iva-comercio-electronico-no-exenciones/>

Agosto. Gastos de la vuelta al cole. Como todos los años, realizamos un estudio de los gastos de la vuelta al cole y difundimos los resultados a través de un comunicado de prensa.

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/gastos-de-la-vuelta-al-cole-pedimos-al-gobierno-de-aragon-ayudas-para-los-mas-vulnerables/>

Agosto. Remitimos un comunicado sobre la Lista Robinson: el medio para acabar con las molestas llamadas comerciales.

<https://www.ucaragon.com/informacion-para-el-consumidor/telefonía-e-internet/lista-robinson-para-acabar-con-las-llamadas-comerciales/>

Septiembre. Vuelven los coleccionables. Elaboramos una nota de prensa con consejos básicos a la hora de comenzar una colección.

<https://www.ucaragon.com/informacion-para-el-consumidor/consumo-responsable/coleccionables/>

También, entre nuestros objetivos está el poder advertir a la ciudadanía en general de los fraudes y engaños que se producen en materia de consumo.

En julio advertimos sobre los falsos cerrajeros.

<https://www.ucaragon.com/informacion-para-el-consumidor/consumo-sano-y-cercano/falsos-cerrajeros-consejos-para-identificarlos/>

En agosto también emitimos un comunicado sobre las penas deportivas con recomendaciones por si se reciben llamadas ofreciendo premios.

<https://www.ucaragon.com/informacion-para-el-consumidor/consumo-responsable/ojo-con-las-penas-de-apuestas-deportivas-recomendaciones-generales/>

En septiembre difundimos un comunicado sobre la nueva regula-

ción en materia de apuestas y juegos de azar.

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/apuestas-online-nueva-regulacion/>

En enero, ante el inicio por parte del Gobierno de Aragón del trámite de un Proyecto de Ley para la reforma del ICA sin haber atendido ninguna de las reivindicaciones ciudadanas, desde la Unión de Consumidores de Aragón y desde la Federación de Asociaciones de Barrios de Zaragoza, entre otros miembros de la Red de Agua Pública de Aragón (RAPA) hemos lanzado una petición de firmas en la plataforma online Change.org exigiendo que en Aragón no paguemos más de la media nacional.

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/peticion-de-firmas-en-change-org-por-un-impuestoalaguajusto/>

En julio, la Unión de Consumidores de Aragón compareció en las Cortes de Aragón a través de su presidente por el asunto de la tramitación del IMAR (antiguo ICA).

<https://www.youtube.com/watch?v=Wklp06AcLCA>

En agosto, el denominado escudo social, que trata de paliar los efectos económicos de la pandemia, se prorrogó hasta el 31 de octubre de 2021. Dimos difusión de las medidas adoptadas.

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/escudo-social-se-prorroga-hasta-el-31-de-octubre-para-paliar-los-efectos-de-la-quinta-ola/>

En septiembre, emitimos un comunicado de prensa dando difusión a las ayudas que el Ayuntamiento de Zaragoza ha convocado para el pago del IBI, Impuesto de Circulación y tasas del cementerio de Zaragoza, con enlace a la web del Ayuntamiento para facilitar la tramitación.

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/ayudas-tributos/>

Encuesta de percepción de precios por parte de los consumidores

En septiembre realizamos una encuesta a través de la herramienta Google Docs en una población de 104 personas residentes en Aragón. Se ha difundido a través de nuestra web, redes sociales y boletín de noticias.

Las principales conclusiones que podemos sacar de la misma son:

- El 78% de los y las residentes en Aragón encuestados por UCARAGÓN creen que los precios han subido mucho respecto al pasado año 2020
- La mayoría de las personas encuestadas han reducido su gasto en ocio y en ropa y complementos.
- El 76% de las personas encuestadas afirman haber dado prioridad a la compra en comercios de proximidad durante 2021.

Tal y como se desprende de este sondeo, la mayoría de las personas consideran que los precios han subido en mayor medida en alimentación (90,2%), suministros (84,3%) y combustibles (69,6%). Les siguen hostelería (37,3%), ropa, calzado y complementos (31,4%), seguros (24,5%), viajes y alojamientos turísticos (20,6%), peluquería y estética (19,6%), informática (12,7%), gastos escolares (10,8%), joyas y bisutería (2,9%). Un 10,8% de las personas encuestadas mencionan otros gastos diversos.

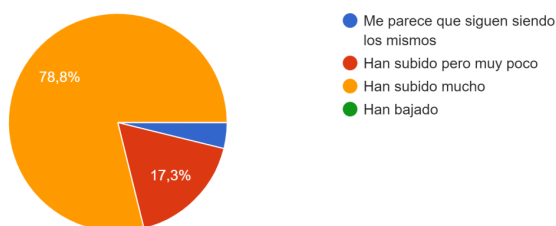
Además, respecto al poder adquisitivo, las respuestas están más repartidas. Un 45,2% de las personas encuestadas afirma que es menor que durante el pasado año, mientras que un similar 43,3% dice que es el mismo que en 2020. Un 11,5% comenta que su poder adquisitivo es superior en 2021.

Las personas que se han visto obligadas a modificar sus hábitos de compra lo han hecho mayoritariamente en ocio (55,8%), ropa y complementos (52,9%), compra más marcas blancas (36,5%), ha elegido destinos vacacionales más económicos (29,8%), ha disminuido mucho su gasto en alimentación (10,6%) o no ha podido ir de vacaciones (8,7%). Un 18,3% no ha tenido que cambiar hábitos de consumo y un 10,6% alude a otras medidas.

Además, un 67% de las personas encuestadas afirman tener dificultades para llegar a fin de mes a pesar de haber cambiado sus hábitos de compra, y un 76% comenta que ha dado prioridad, en este último año, a la compra en comercios de proximidad.

¿Cuál es tu percepción sobre la evolución de los precios de los productos respecto al año pasado?

104 respuestas



La subida de precios no se justifica únicamente con la subida del precio de la luz

Desde la Unión de Consumidores de Aragón estamos preocupados por la subida de precios. Consideramos que este incremento de precios percibido por las personas encuestadas no se justifica únicamente con la subida de precios de la energía acontecida a lo largo de este año. Desde UCARAGÓN tenemos la sensación de que estamos entrando en un ciclo inflacionista, sospechamos que la subida de precios está relacionada el incremento acontecido en pandemia: los precios tienen una fuerte resistencia a la bajada.

Para paliar este problema, pedimos a las administraciones públicas que vigilen esta escalada de incremento de precios. Además, y en lo que respecta a las familias, animamos a la implementación de medidas de contención del gasto, como puede ser la comparación de precios. Por suerte, en España contamos con una muy buena oferta en el sector de la alimentación, gracias a la cual, si se comparan precios en diferentes superficies, se puede llegar a adquirir buenos productos a precios más asequibles.

DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS de la encuesta en web, redes sociales y boletín de noticias.

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/78-precios-subido-mucho-aragon/>

Encuesta sobre la intención de gasto de los consumidores en las fiestas navideñas

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA EVOLUCIÓN DE LOS PRECIOS EN ARAGÓN

78,8% ↑
MANIFIESTA QUE HAN SUBIDO



La Unión de Consumidores de Aragón ha realizado esta encuesta con el fin de conocer la intención de gasto para estas fiestas de Navidad, en qué tipo de establecimiento van a realizar sus compras, cuál es el medio de pago que van a utilizar, así como el presupuesto destinado según los diferentes productos o servicios.

El 13 de diciembre, tras el Black Friday y el puente de la Constitución se cerró la encuesta sobre la previsión de gasto navideño, con un total de 100 respuestas obtenidas.

La pandemia ha supuesto, por segundo año consecutivo, así como la crisis económica y la subida de precios, una contención en el gasto navideño de los hogares aragoneses.

El 85% manifiesta que realizará sus compras en comercio local y el 64% no realizará ningún viaje.

Una Navidad contenida, sin viajes y con preferencia por el comercio local. Estas son parte de las conclusiones de la encuesta que la Unión de Consumidores de Aragón ha realizado entre 100 hogares aragoneses sobre la previsión de gasto navideño.

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/una-navidad-contenida-resultados-de-la-encuesta-de-gastos-navidenos/>

Reclamaciones por el cartel de fabricantes de automóviles que pactaron precios

En diciembre, desde la Unión de Consumidores de Aragón, iniciamos acciones para que nuestros asociados/as puedan tramitar la reclamación pertinente ante los fabricantes de vehículos que pactaron precios entre los años 2006 y 2013.

Por ello, hemos puesto a disposición de nuestros/as asociados/as el modelo de reclamación extrajudicial, con el fin de interrumpir el plazo de prescripción de las posibles acciones legales por el sobrecoste pagado por el vehículo, al haber sido abonado de forma indebida por la práctica de conductas contrarias a la Ley de Defensa de la Competencia.

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/estas-afectado-por-el-cartel-de-automoviles/>

IV

ÁREA DE PARTICIPACIÓN

Alegaciones, aportaciones y propuestas

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. Elena Garrido Sanz. 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.
- Grupo de Trabajo sobre Normativa de Consumo en Aragón. Alicia Arbe Serrano.

- Consejo del Turismo de Aragón. Titular: José Ángel Oliván García. Suplente: Pilar Fernández Ayala.
- Consejo Alimentario Municipal de Zaragoza. Titular: 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 lo que va de 2021, la Unión de Consumidores de Aragón ha participado en la evaluación de 375 estudios, ensayos y modificaciones esenciales, asistiendo a 17 sesiones a través de su representante, José Ángel Oliván García. Durante 2021 el tiempo dedicado entre evaluaciones y aportaciones al CEICA ha sido de 102 horas.

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 tóner, 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

ÁREA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS 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”.**

En 2020, comenzamos este proyecto, financiado por la Diputación Provincial de Zaragoza, a través del cual 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. En 2021, dimos continuidad a este proyecto facilitando, en esta ocasión, una guía en lectura fácil sobre la nueva factura de la electricidad a los mismos organismos a la par que seguimos difundiendo los documentos elaborados el año anterior.

La idea de desarrollar este tipo de proyecto surgió al detectar que algunas personas encuentran grandes dificultades para plantear sus quejas a través de una hoja de reclamaciones o al plantear una solicitud de arbitraje de consumo y, por supuesto, para interpretar la nueva factura de la electricidad con todos los cambios que incorpora.

La adaptación de todos estos documentos a lectura fácil puede solventar o mitigar estas dificultades.

<https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/ucaragon-y-plena-inclusion-adaptan-la-factura-de-la-luz-a-lectura-facil/>

- **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.

Se está facilitando 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.

VI

ESTADÍSTICAS WEB Y
REDES SOCIALES

Redes sociales

2.219 publicaciones
realizadas* **247** FACEBOOK **171** INSTAGRAM **1.803** TWITTER **101** YOUTUBE

Página web

1,20 sesiones
por usuario**104.801**

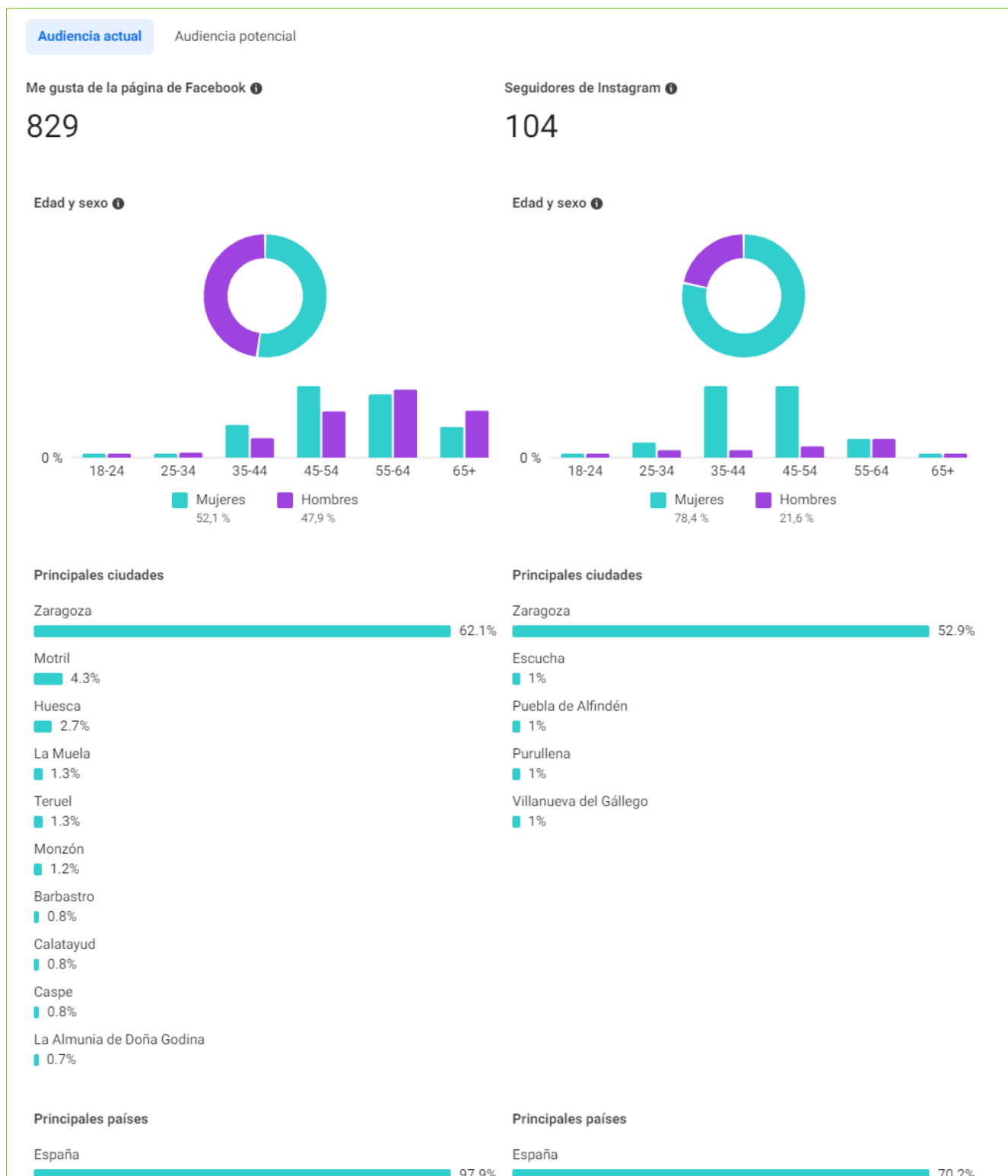
visitas a páginas

31.284

usuarios

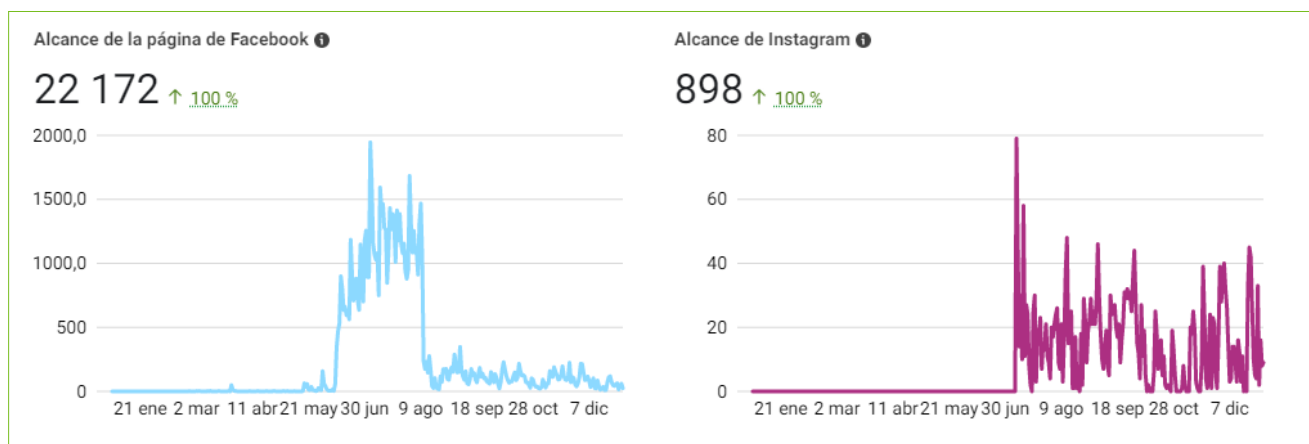
Facebook e Instagram*

Audiencia

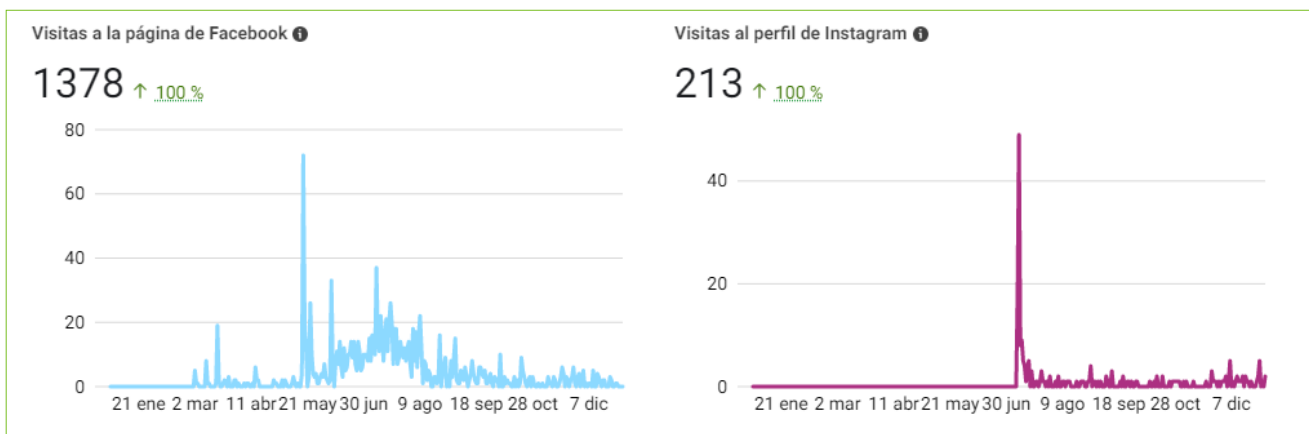


*Fuente: Meta

Alcance



Visitas a la página y al perfil



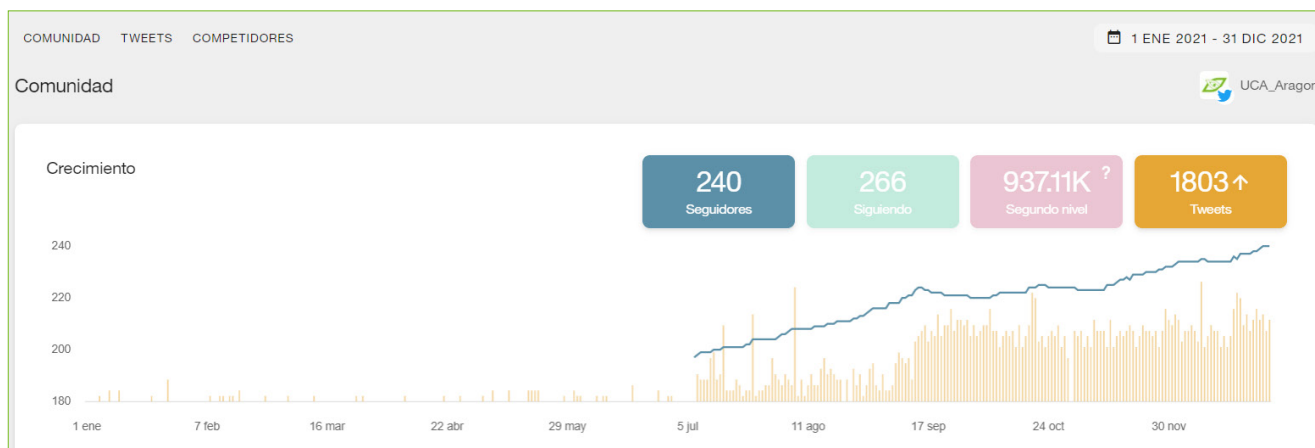
Nuevos me gusta y seguidores



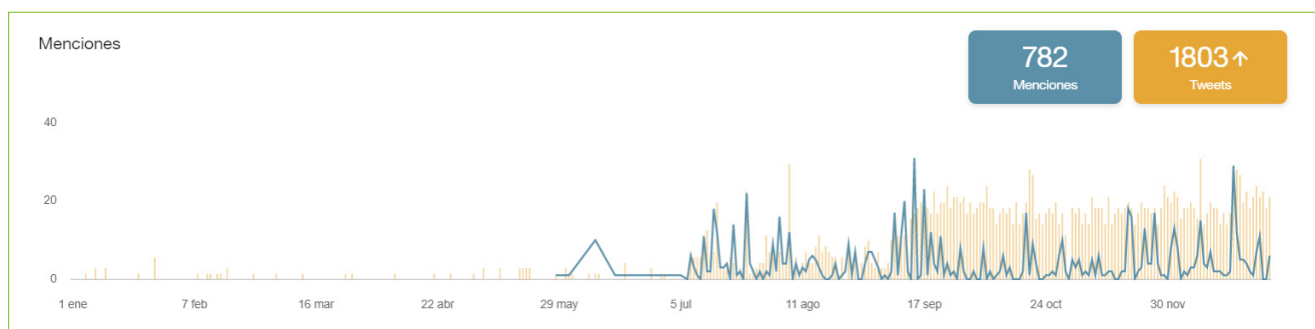


Twitter*

Comunidad



Menciones



937.108 impresiones de segundo nivel

58.350
IMPRESIONES

28,88
ENGAGEMENT

1.685
INTERACCIONES

2,14
MENCIONES DIARIAS

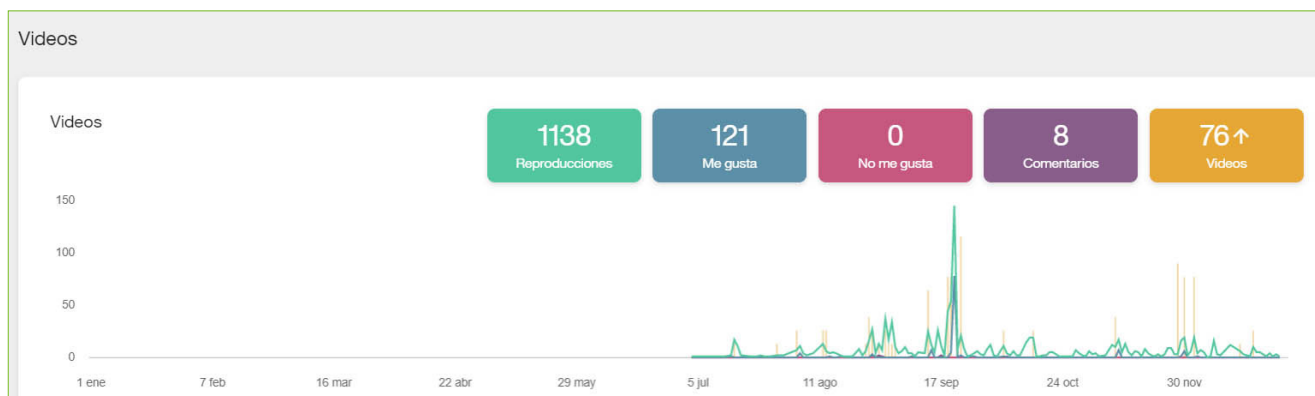
*Fuente: Metricool





Youtube*

Comunidad



**CAMPAÑA
UCARAGÓN 2021
DE ECONOMÍA
CIRCULAR**

6 vídeos

**CAMPAÑA
UCARAGÓN 2021 DE
PREVENCIÓN
DE FRAUDES
A PERSONAS
MAYORES**

6 vídeos

**CAMPAÑA
UCARAGÓN 2021
DE CONSUMO
RESPONSABLE Y
RECICLAJE**

6 vídeos

**INTERVENCIONES
EN MEDIOS DE
COMUNICACIÓN**

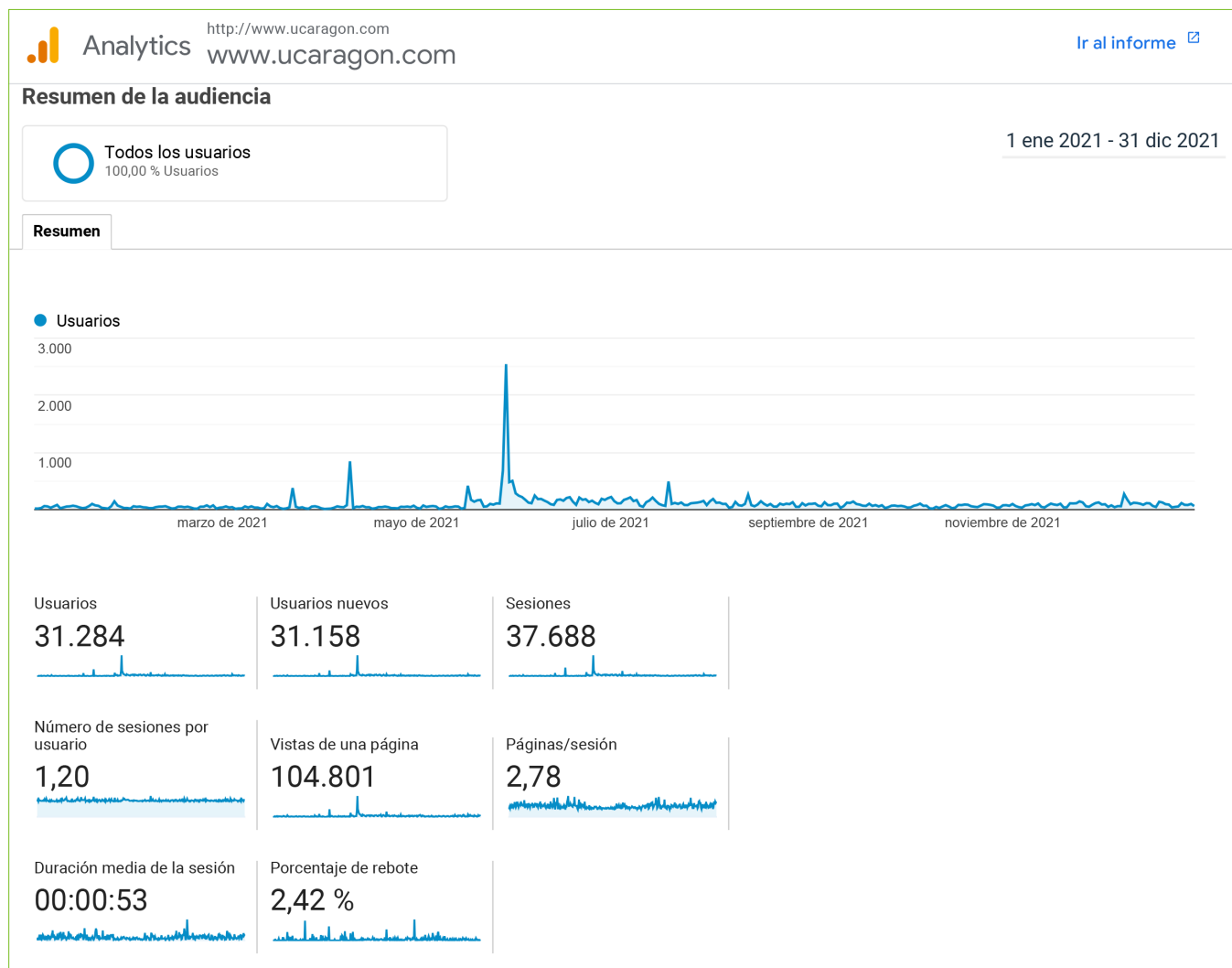
83 vídeos

*Fuente: Metricool





www.ucaragon.com*



*Fuente: Google Analytics



VII

ESTADÍSTICAS DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES

2021

SECTOR	2021	%
alimentacion	453	2,16
automocion	226	1,08
bancos	3.250	15,52
comercio elec	2.714	12,96
electrodomesticos	24	0,11
energia elec	3.720	17,77
enseñanza	90	0,43
gas	2.509	11,98
juguetes	53	0,25
muebles	27	0,13
otros	475	2,27
servicios domic	110	0,53
sanidad	950	4,54
seguros	530	2,53
telecomunicaciones	2.417	11,54
textil	21	0,10
tintorerias	0	0,00
transportes	715	3,41
turismo	1.450	6,92
vivienda	1.205	5,75
joyerias	1	0,00
Totales	20.940	100,00

SOPORTE	2021	%
telefono	6.755	32,26
personalmente	3.204	15,30
carta	0	0,00
correo elec	3.659	17,47
redes	7.295	34,84
otros	27	0,13
Totales	20.940	100,00

MOTIVO	2021	%
irregularidades	3.793	18,11
incumplimientos	5.209	24,88
normalizacion	97	0,46
calidad	314	1,50
precios	1.806	8,62
facturas	4.051	19,35
garantias	804	3,84
peso	0	0,00
etiquetado	53	0,25
particulares	805	3,84
informacion	4.008	19,14
Totales	20.940	100,00

DESTINO	2021	%
arbitraje	230	1,10
asociaciones	57	0,27
dgc	235	1,12
inf/res	14.304	68,31
mediacion	2.413	11,52
OMIC	420	2,01
otros DGA	350	1,67
otros	2.851	13,62
servicio prov	80	0,38
Totales	20.940	100,00

TIPO DE DEMANDA	2021	%
consulta	12.606	60,20
denuncia	2.409	11,50
queja	316	1,51
reclamacion	5.609	26,79
Totales	20.940	100,00



Unión de Consumidores de Aragón

Memoria 2021

Sede Zaragoza

C/ Alfonso I, nº 20, entrlo.
centro, 50003 Zaragoza
Tel. 976 39 76 02
info@ucaragon.com

Sede Teruel

C/ Yagüe de Salas 16, 4º izd
Edificio Social «Ciudad de Teruel»,
44.001 Teruel
Tel. 605 026 984/628 824 443
teruel@ucaragon.com

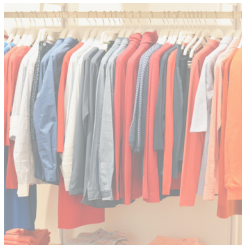




¿QUÉ ES LA ECONOMÍA CIRCULAR?

El gran reto de la economía circular

¿En qué consiste?



¿QUÉ ES LA ECONOMÍA CIRCULAR?

La compra de ropa

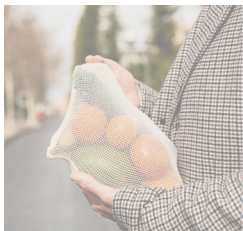
¿Soy responsable con la compra de ropa?



¿QUÉ ES LA ECONOMÍA CIRCULAR?

Movilidad sostenible

¿Cómo me puedo mover de forma sostenible?



¿QUÉ ES LA ECONOMÍA CIRCULAR?

Hábitos de consumo responsables

¿Qué puedo hacer para consumir de manera responsable?

ATREVASE A DECIR

"NO ME INTERESA"

Campana de la Unión de Consumidores de Aragón de prevención de fraudes a personas mayores

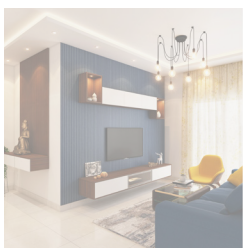
Si tiene dudas, llame a la Unión de Consumidores de Aragón al 976 39 76 02 (del Zaragoza) o al 606 02 59 84 (del Teruel). Estamos para asesorarle y defender sus derechos.



¿QUÉ ES LA ECONOMÍA CIRCULAR?

Reduce el consumo de bolsas de plástico

Tardan cientos de años en degradarse



¿QUÉ ES LA ECONOMÍA CIRCULAR?

Certificado energético de los edificios

Actualización a 1 de junio de 2021

Contratación o compra a distancia

Cada día es más frecuente la contratación de servicios o la compra de productos a distancia, sin necesidad de presencia física, sin que comprador y vendedor se encuentren frente a frente.

Las vías más frecuentes son CORREO, POSTAL, INTERNET o TELÉFONO.

Ventas con "gancho"

También es bastante frecuente la contratación fuera de un establecimiento mediante VISITAS A DOMICILIO y LLAMADAS TELEFÓNICAS.

En muchas ocasiones, ofrecen al consumidor regalos por comprar ese producto, a modo de GANCHO.



¿QUÉ ES LA ECONOMÍA CIRCULAR?

Reciclar, un ejercicio de consumo responsable

¿Qué residuos van en cada contenedor?



CAMPAÑA DE PROMOCIÓN DEL ARBITRAJE DE CONSUMO

¿CONOCES ESTE LOGO?

Sistema Arbitral de Consumo del Gobierno de Aragón

GOBIERNO DE ARAGÓN

ESTABLECIMIENTO ADHERIDO

ARBITRAJE DE CONSUMO

BONO SOCIAL DE ELECTRICIDAD

Los mayores, potenciales beneficiarios

Si tiene dudas, llame a la Unión de Consumidores de Aragón al 976 39 76 02 (del Zaragoza) o al 606 02 59 84 (del Teruel). Estamos para asesorarle y defender sus derechos.

COMERCIO DE PROXIMIDAD

ESTÁ CERCA DE TU LUGAR DE RESIDENCIA

VS

PRODUCTO DE PROXIMIDAD

SE PRODUCE CERCA DE QUIEN LO VA A CONSUMIR

El producto de proximidad se puede vender en comercio de proximidad o grandes superficies.

El comercio de proximidad puede vender o no producto de proximidad.



¿QUÉ ES LA ECONOMÍA CIRCULAR?

La segunda vida de los objetos

Consejos para alargar su uso

BONO SOCIAL DE ELECTRICIDAD

Muchas personas mayores, debido a su renta, son potenciales beneficiarias del bono social de la luz.

Solamente se puede acceder a él si el contrato de suministro está en el MERCADO REGULADO. Es decir, la tarifa precio voluntario para el pequeño consumidor o PVPC.

CAMPAÑA DE PREVENCIÓN DE FRAUDES A PERSONAS MAYORES



¿QUÉ ES LA ECONOMÍA CIRCULAR?

Nuevo etiquetado de lámparas y bombillas

Desde el 1 de septiembre de 2021 se iguala al de los electrodomésticos



¿QUÉ ES LA ECONOMÍA CIRCULAR?

Neumáticos, nuevo etiquetado

Para una compra segura e informada



¿QUÉ ES LA ECONOMÍA CIRCULAR?

Reduce el desperdicio alimentario

¿Qué puedo hacer para no desperdiciar mi comida?



¿QUÉ ES LA ECONOMÍA CIRCULAR?

Nueva etiqueta energética de los electrodomésticos

Desde el 1 de marzo de 2021: clases de la A a la G