

Día Mundial de los

Derechos del Consumidor

2019



Humanizar los hábitos de consumo:
un reto de Ciudadanía
desde los Derechos individuales hacia los Valores colectivos

Humanizar los hábitos de consumo:

**Información
Formación
Educación
del consumidor**

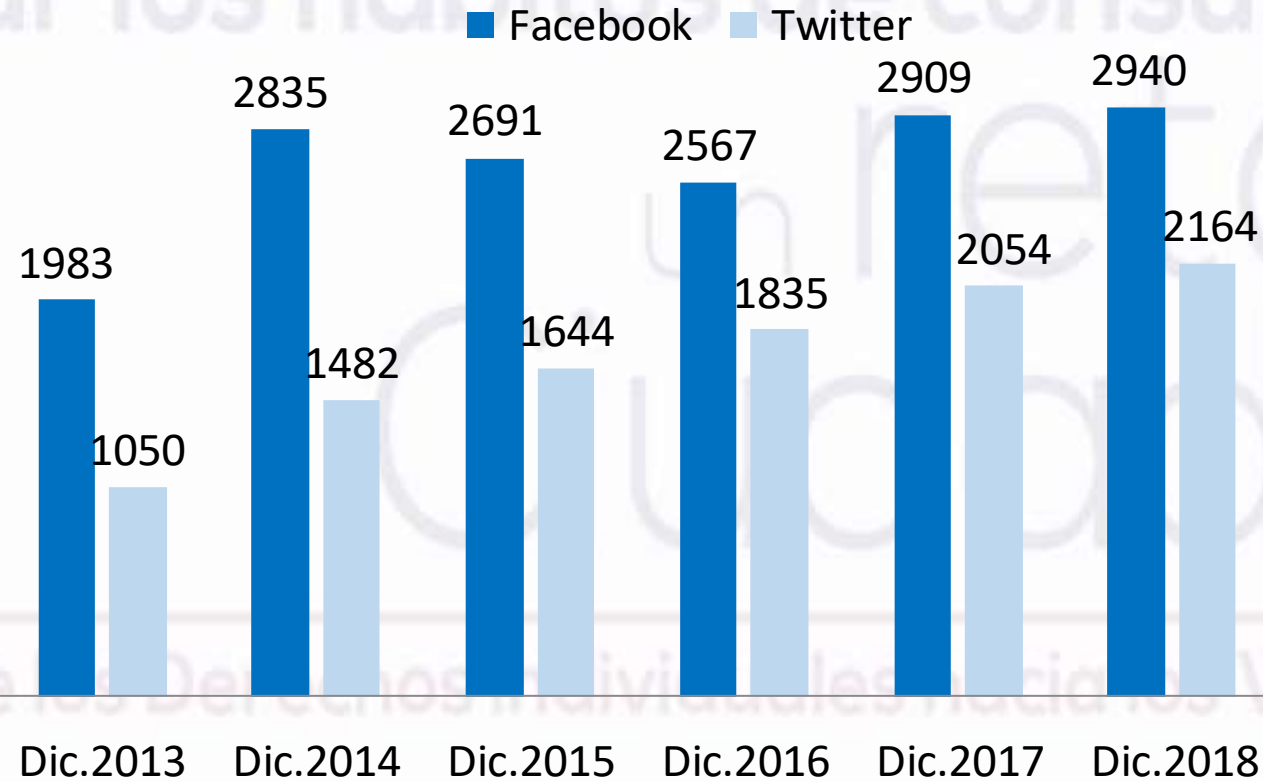
desde los Derechos individuales hacia los Valores colectivos

INFORMACIÓN: Publicaciones

Divulgación y promoción de derechos



Seguidores en facebook y twitter



Informarse para hacer valer sus derechos

- **Información:** publicaciones en redes, actos día mundial del consumidor.
- **Información Técnica: RAIC** – Itinerarios, Boletín mensual
- **Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios:** 20 trámites de audiencia. Colaboraciones en Acuerdo de sensibilización **accesibilidad en comercios;** Acuerdo/folleto **Derechos consumidores en clínicas dentales;** Acuerdo/folleto de sensibilización en **Conductas alimentarias y medicamentos en red.**
- **Consejo Aragonés de Consumo:** Impulso y dinamización
- **Página web:** 5.902 visitas

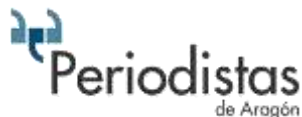
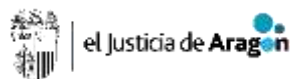
COOPERACION INSTITUCIONAL

Colaboración con la **FAMCP** para formación, información y defensa del consumidor en todas las comarcas.

- **Jornadas de información en municipios y comarcas**
(descentralización y vertebración territorial)

- **ECODES**: Código de buenas prácticas frente al desperdicio alimentario
- **Asociación Celíaca Aragonesa**: Camisetas celirunners
- **ARBADA**: Estudio armonización tallas/Campaña sensibilización en centros escolares
- **Fundación DFA**: Acuerdo accesibilidad en comercios/servicios
- **Universidad**: Convenio consumo responsable/firma acuerdo Trastornos conducta alimentaria y medicamentos en red

(El Justicia de Aragón/COF/ARBADA/ASAPME/PERIODISTAS
ARAGON/FAMCP)



FORMACIÓN EN CONSUMO

Educación y formación en igualdad e intergeneracional

- **Formación:**
 - Cursos
 - Jornadas específicas TCA-Medicamentos en red.
Jornada Consumo y Familias
 - Aulas de consumo. 12 aulas

Con entidades, colectivos, AACC, OCIC/OMIC

- **Programa de Educación Permanente:**

Talleres-conferencias: 108

Nº de participantes: 3.006 personas

TOTAL ACCIONES FORMATIVAS impartidas en la Comunidad Autónoma:

Nº de acciones formativas: 158

Horas de formación: 246

Participantes: 4.981

Comarcas: 26



EDUCACIÓN DEL CONSUMIDOR

- **Campaña Educar para un consumo responsable**

Talleres realizados: 75

Nº Centros: 43

Alumnos: 1.852

Comarcas: 26

- **Concursos escolares: 344 alumnos**

Igualdad de género y consumo responsable

- **Materiales didácticos en aula**



**Educación en valores
como pilar de la
sociedad que
queremos construir**



Humanizar los hábitos de consumo:

Atención al consumidor

(Red de Oficinas de Información al C.,
Asociaciones de CC y UU y
Teléfono del Consumidor)

desde los Derechos individuales hacia los Valores colectivos

RAIC Red Aragonesa de Información al Consumidor

- **35** oficinas de información al consumidor, vertebración territorial, igualdad de derechos
- Cooperación institucional entre Gobierno de Aragón y Ayuntamiento de Zaragoza: teléfono gratuito (900 12 13 14)
- Asociaciones de consumidores. Colaboración con entidades sociales, **visión transversal de ciudadanía**

Atenciones en 2018: Sectores

Sectores	Número
Telecomunicaciones	16.917
Bancos	16.142
Energía eléctrica	6.903
Vivienda	6.583
....	
....	
....	
TOTAL	85.952



*contratación en telefonía e Internet
gastos hipoteca/cláusulas abusivas
comisiones*



JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO



Junta Arbitral de Consumo de Aragón

- **SOLICITUDES DE ARBITRAJE**
36,7% más que en 2017
- Se han resuelto expedientes tanto por laudo como por mediación.
- Se han adherido 126 nuevas empresas, alcanzando un censo de **4.866 empresas**
- Acreditada como entidad de resolución alternativa conforme a lo establecido en la Ley 7/2017



Humanizar los hábitos de consumo:

Reclamaciones y denuncias

desde los Derechos individuales hacia los Valores colectivos

RECLAMACIONES Y DENUNCIAS

4.381

- **22,39 % Servicios sociosanitarios**
- **16,98 % Servicios esenciales**

desde los Derechos individuales hacia los Valores colectivos

Humanizar los hábitos de consumo:

Supervisión de mercado

Departamento de
Ciudadanía

desde los Derechos individuales hacia los Valores colectivos

ACTUACIONES INSPECTORAS EN 2018

34.533 Actuaciones

Ante 4.381 denuncias

33.681 por Red de Alerta

134 de Control Sistemático de Mercado

206 expedientes incoados

y en 11 campañas de Inspección:

Campañas	Establecimientos visitados	Controles realizados
NACIONALES	123	2.692
REGIONALES	1.654	11.025

Humanizar los hábitos de consumo:

Red de alerta

reto de
Ciudadanía

desde los Derechos individuales hacia los Valores colectivos

PRODUCTOS ALERTADOS

Humanizar los hábitos de consumo:

EUROPA	2.283
ESPAÑA	720
TOTAL	3.003

desde los Derechos individuales hacia los Valores colectivos



UNIDADES INTERVENIDAS

399.402
unidades

➤ Textil

➤ Calzado

➤ Material Eléctrico

➤ Juguetes

DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

15
marzo
2019
JACA

Humanizar los hábitos de consumo:

un reto de
Ciudadanía

desde los Derechos individuales hacia los Valores colectivos

