

# Día Mundial de los Derechos del Consumidor 2022

**Eliges bien: consumo responsable**

**#DiadelConsumidor**

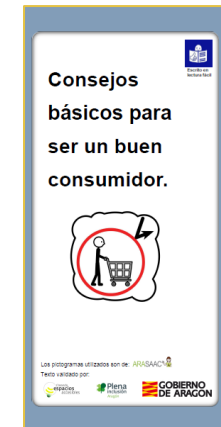
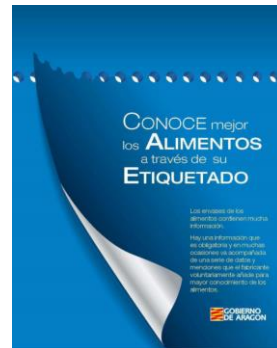


# 1. INFORMACIÓN, FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

Información para hacer valer los derechos del consumidor  
Intergeneracional, todo el territorio, todo tipo de colectivos



**PROGRAMA DE EDUCACIÓN PERMANENTE**  
Dirigido a: Colectivos de Consumidores  
Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios





# Formación en Consumo

Educación permanente para todas las edades



- **Formación (ciudadanía/profesionales):**
  - Cursos / Jornadas / Aulas de consumo
- **Programa de Educación Permanente:**
  - Talleres-conferencias: **75**
  - N° de participantes: **1.270 personas**
- **Convenio Universidad de Zaragoza (universitarios / Universidad de la Experiencia):**
  - Conferencias-cursos: **61**
  - N° de participantes: **2.195 personas**



<b>Etiquetado de alimentos</b>
<b>Consumo responsable y con seguridad. Prácticas desleales</b>
<b>Factura eléctrica y consumo responsable</b>
<b>Educación financiera</b>
<b>Dieta sana, alimentación segura</b>
<b>Compras seguras por internet</b>
<b>Los derechos del consumidor a tu alcance</b>
<b>Encuentro comercio-consumidores por la accesibilidad</b>
<b>Dieta sana y segura para consumidores celíacos</b>
<b>Economía circular y consumo responsable</b>

## TOTAL ACCIONES FORMATIVAS

N° de acciones formativas: **151**

Horas de formación: **485**

Participantes: **4.821**



# Educación del Consumidor



Primaria / ESO / Bachiller / FP = 3.648 alumnos

- Campaña Educar para un Consumo Responsable:

	ARAGÓN	ZARAGOZA	HUESCA	TERUEL
<b>CENTROS EDUCATIVOS</b>	<b>44</b>	28	9	7
<b>TALLERES IMPARTIDOS</b>	<b>149</b>	105	30	14
<b>ALUMNOS PARTICIPANTES</b>	<b>3.378</b>	2.300	596	282

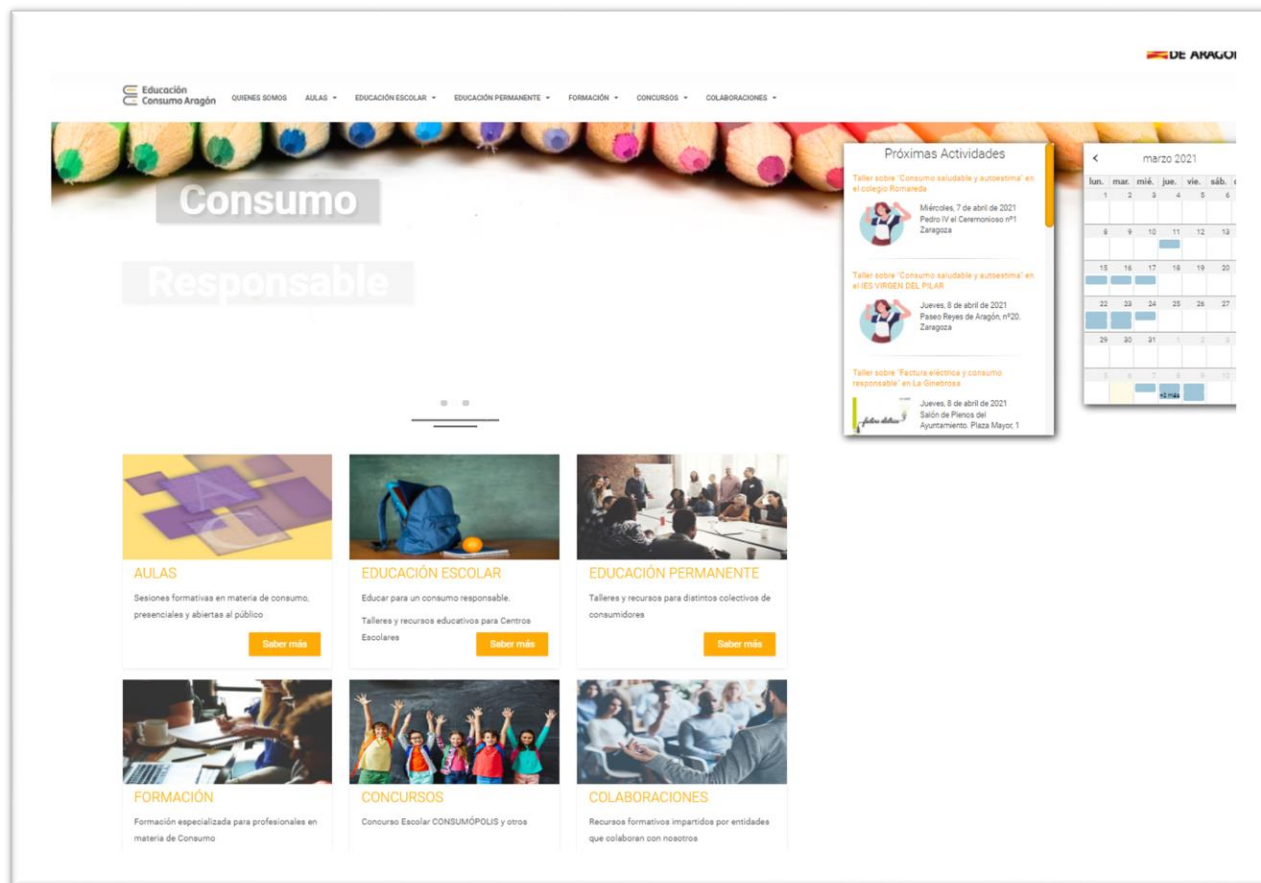
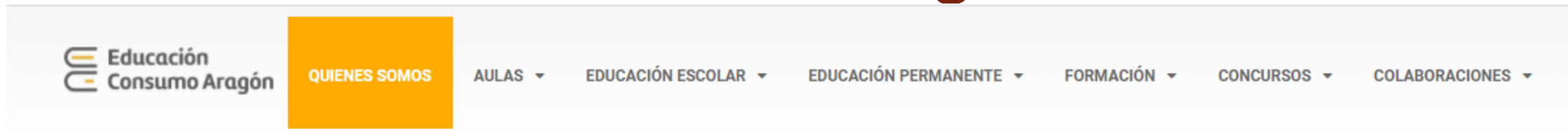


- **Concursos Escolares: 270 alumnos participantes**
  - Consumópolis16
  - Relatos Igualdad y Consumo Responsable
- **Materiales didácticos para el aula**

<b>Consumo Responsable y Cambio Climático</b>
<b>Etiquetado de Alimentos</b>
<b>Consumo saludable y autoestima</b>
<b>Educación Financiera</b>
<b>Compras seguras por Internet</b>
<b>Taller de economía circular y consumo responsable</b>



# www.educacionconsumo.aragon.es



Portal dinámico, adaptado a las necesidades y circunstancias sociales, transversal y de amplio espectro con los temas de consumo

# Participación, representación y consulta



## Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios

10 designaciones de vocales en comisiones

4 trámites de audiencia

## Consejo Aragonés de Consumo

Asociaciones de Consumidores

Organizaciones Empresariales

Administraciones Públicas

## 2. Atención al consumidor

Red de Oficinas de Información al Consumidor, Asociaciones de Consumidores y Usuarios y Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios

# Trabajo en red



- **RAIC. Red Aragonesa de Información al Consumidor**
  - Boletines RAIC
  - Itinerarios
- **35 Oficinas de Información al Consumidor**, vertebración e igualdad de derechos en toda la comunidad
- **Teléfono gratuito de atención al consumidor 900 12 13 14:** atención integral a todos los municipios de Aragón
- **12 Asociaciones de Consumidores aragonesas, 2021**
- **Dirección General, Servicios Provinciales y Junta Arbitral de Consumo:** atención al consumidor unificada

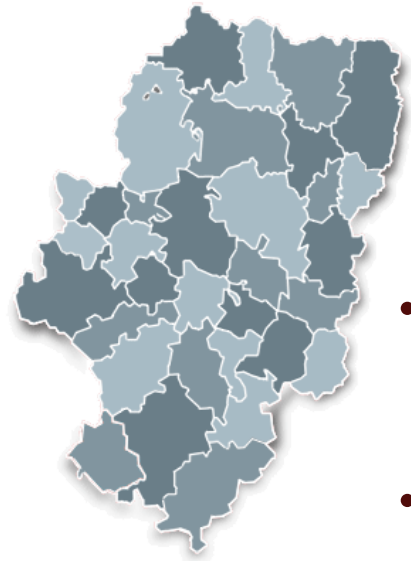




# Atenciones red 2021



## 1. Sectores

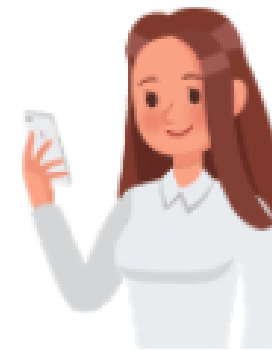


Sectores	Número
Telecomunicaciones	7.333
Energía eléctrica y gas	5.580
Viajes y agencias de viaje	2.013
Bancos	1.940
.....	
<b>TOTAL</b>	<b>30.661</b>

- *contratación en telefonía e Internet, portabilidades*
- *tarifas/mercado libre y regulado/retrasos en la facturación*
- *cancelación de viajes y servicios*

### Perfil consumidor:

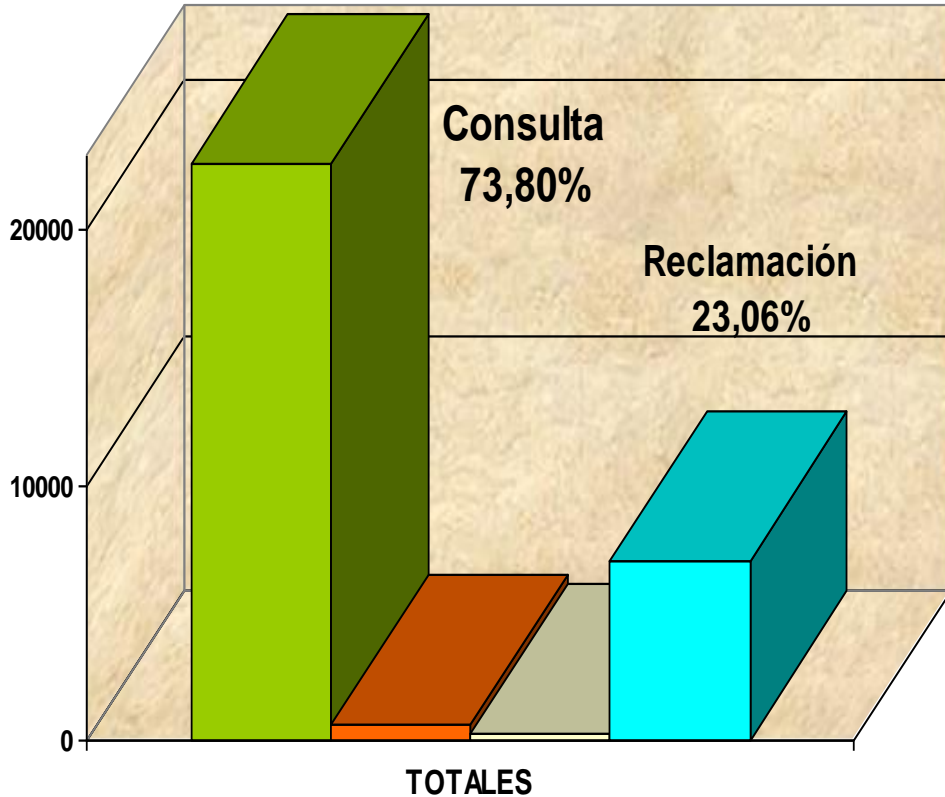
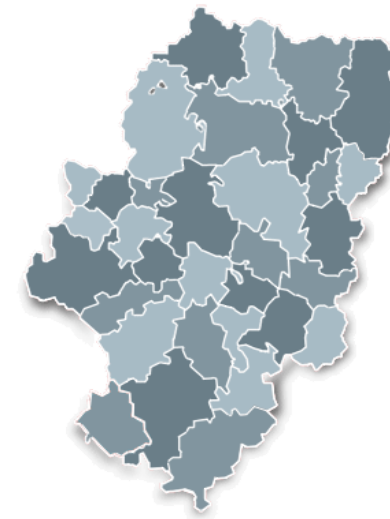
- Mujer
- 40-52 años
- Por teléfono
- Consulta
- Información general
- Telecomunicaciones
- Información/Resolución



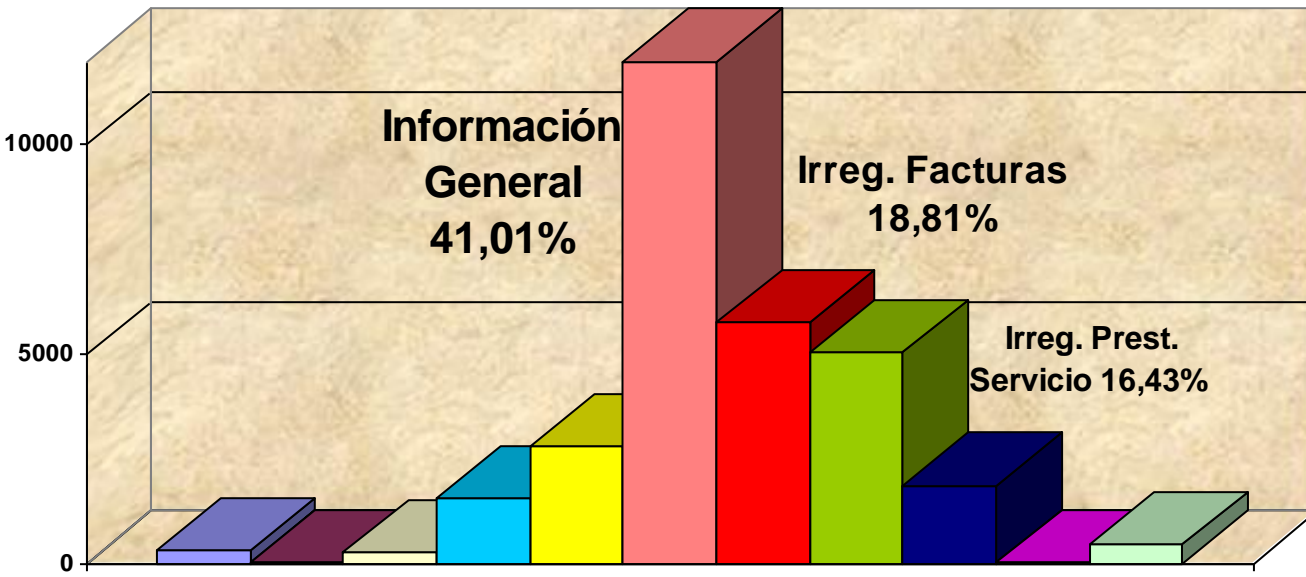


# Atenciones red 2021

## 2. Tipo y motivo de atención



- Consulta
- Denuncia
- Queja
- Reclamación



- Conflictos entre Particulares
- Etiquetado
- Fraude Calidad
- Garantías
- Incumplimiento Contrato
- Información General
- Irregularidades Facturas
- Irregularidades Prestación Servicio
- Normalización y Condiciones Venta
- Peso / Volumen
- Precios

# Atenciones en 2021 Consumo Aragón



## Gobierno de Aragón

- *tarifas/retrasos en la facturación/mercado libre y regulado*
- *contratación en telefonía e Internet, portabilidades*
- *cancelación de viajes y servicios*

Sectores	Número
Energía eléctrica y gas	2.464
Telecomunicaciones	2.404
Viajes y agencias de viaje	1.040
<b>TOTAL</b>	<b>12.219</b>

**39,85%**  
**del total de las atenciones**  
**(30.661)**





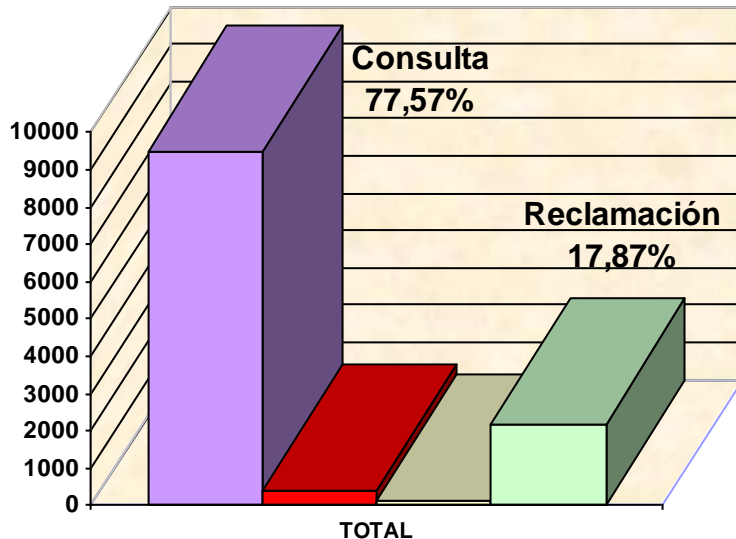
# Atenciones en 2021 Consumo Aragón



## Tipo y Soporte

7.490  
2.969  
1.754

consultas telefónicas  
personalmente  
email



- Consulta
- Denuncia
- Queja
- Reclamación

...

900  
12  
13  
14



Se mantiene el nivel de atenciones, han bajado las telefónicas, incrementándose las presenciales



# Presencia en Internet y Redes Sociales



[www.aragon.es/consumo](http://www.aragon.es/consumo)

## Consumo Aragón

Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales | Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios | Consumo

#ConsumoInforma MEDIDAS adoptadas para el control de la pandemia COVID-19 en la parte inferior de esta página web. |||

- + Conoce tus derechos. Legislación y derechos de los consumidores y usuarios
- + Educación y formación en Consumo
- + Red Aragonesa de Información al Consumidor
- + Observatorio Aragonés de Consumo

Para la atención presencial es necesario solicitar [cita previa](#). Se puede solicitar cita previa por Internet y además, en Huesca en el 974 247 234 y en Teruel en el 978 654 025. (Departamento: Ciudadanía y Derechos Sociales).

No obstante, para el mejor aprovechamiento de la cita presencial, te invitamos a valorar si la consulta o reclamación puede resolverse por otras vías:

[Teléfono](#) o [correo electrónico](#) de atención al consumidor.

### Conoce tus derechos. Legislación y derechos de los consumidores y usuarios

- [Conoce tus derechos](#)
- [Consultas y reclamaciones](#)
- [Arbitraje de consumo](#)
- [Publicaciones y Centro de Documentación](#)
- [Contactar](#): Servicio gratuito de atención telefónica al consumidor: 900 12 13 14 (desde cualquier teléfono fijo de Aragón)

**INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CONSUMOARAGON**

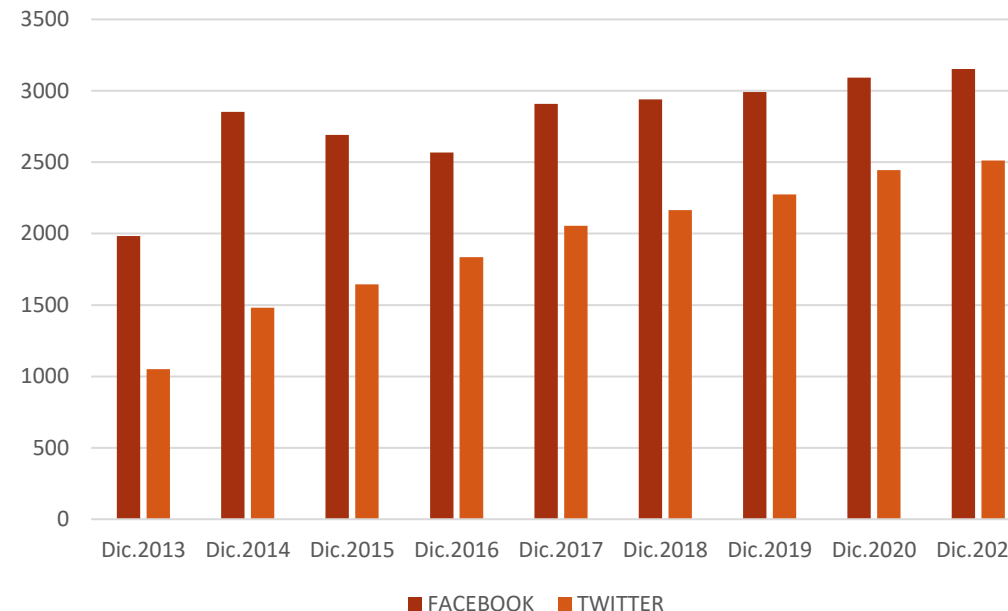
<b>ZARAGOZA</b>	Plaza del Pilar 3 <small>(centro comercial)</small>	<b>Solicitar cita previa:</b> - Desde Internet: <a href="http://www.consumoaraagon.es">www.consumoaraagon.es</a> - Desde el 11 de febrero de 2020: - Por teléfono: 978 733 679
<b>HUESCA</b>	C/ San Jorge 65	<b>Solicitar cita previa:</b> - Desde Internet: <a href="http://www.consumoaraagon.es">www.consumoaraagon.es</a> - Desde el 11 de febrero de 2020: - Por teléfono: 974 247 234
<b>TERUEL</b>	C/ Tres de Abril 1	<b>Solicitar cita previa por teléfono:</b> 978 654 025

Atención telefónica al consumidor: 900 12 13 14 (desde cualquier teléfono fijo de Aragón)  
Correo electrónico: [consumo@aragon.es](mailto:consumo@aragon.es) Redes sociales: @ConsumoAragon

[@ConsumoAragon](#)

Relación de las diferentes formas de contacto que ConsumoAragón tiene para atender a la ciudadanía: presencial (necesita cita previa), telefónica o por correo electrónico. Leer descripción extensa en nota al pie

## Seguidores en Twitter y Facebook



**ConsumoAragon**  
**@ConsumoAragon**

# 13.313 visitas web

# 3. Junta Arbitral de Consumo de Aragón



# Junta Arbitral de Consumo de Aragón



- **1.791 Solicitudes de arbitraje**
- **Se han resuelto 1.131 expedientes:**
  - ❑ **604 por laudo**
  - ❑ **527 por mediación (46,60 %)**
- **Se han adherido 201 nuevas empresas, alcanzando un censo de 5.272 empresas**
- **Formalización convenio Gobierno de Aragón-Ministerio de Consumo**



# 4. Reclamaciones y denuncias



# Reclamaciones y denuncias en 2021

3.879



**10,34% Telecomunicaciones**



**9,38% Energía Eléctrica**



**6,47% Viajes y agencias de viaje**



**5,70% Actividades de ocio**



**5,10% Electrodomésticos**

<b>HUESCA</b>	<b>597</b>
<b>TERUEL</b>	<b>270</b>
<b>ZARAGOZA</b>	<b>3.012</b>



# PROCEDIMIENTOS:

## Reclamaciones, denuncias, arbitrajes de consumo



**2020**

4.559

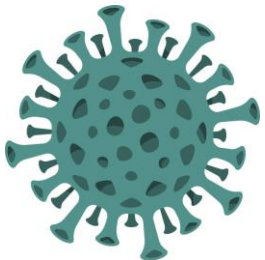


**2021**

5.670

↑ 24%

**Motivo COVID:**



11,20 %



3,5 %

# 5. Supervisión de Mercado

# Actuaciones inspectoras en 2021



## CAMPAÑAS DE INSPECCIÓN

### ÁMBITO AUTONÓMICO

- Por novedades legislativas, sectores reclamados,...
  - Vivienda
  - Etiquetado Energético de Electrodomésticos
- Relacionados, directa o indirectamente con el COVID
  - Servicios Funerarios
  - Mascarillas Higiénicas
- Ejecutadas de continuidad
  - Rebajas Verano y Rebajas Invierno
  - Comercio Electrónico
  - Promoción del Sistema Arbitral

### ÁMBITO NACIONAL

- Etiquetado de productos textiles
- Información País de Origen en Alimentos
- Bebidas Refrescantes con Edulcorantes

14.816

Actuaciones inspectoras

- ❑ 180 tomas de muestras
- ❑ 156 expedientes incoados

# 🇪🇸 Productos alertados en 2021

📦 12.913 actuaciones por red de alerta

EUROPA	2.187
ESPAÑA	589
<b>TOTAL</b>	<b>2.776</b>

Juguetes 22,82 %

Vehículos y acc. 21,43 %

EPI 8,36 %

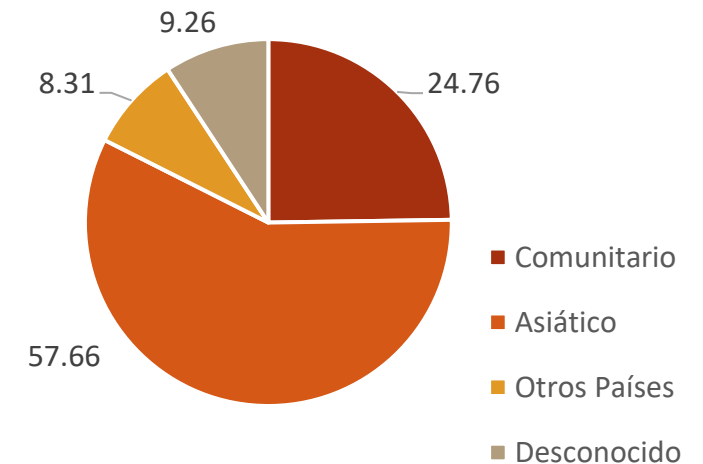
....

RED DE ALERTA SEGURIDAD DE PRODUCTOS



Productos alertados en España y en la UE

País de origen de los productos alertados:



# Productos intervenidos en 2021

Unidades retiradas del mercado aragonés

**110.489**  
unidades de producto



- ✓ **67% Textil**
- ✓ **11% Juguetes**
- ✓ **10% Mascarillas\***

\*En 2020 se retiraron 229.375 mascarillas  
En 2021 sólo se han retirado 11.353 unidades

Eliges bien:

consumo  
responsable



Día Mundial de los **DERECHOS**  
del **CONSUMIDOR**

15 marzo  
#DíadelConsumidor



1982-2022  
Aniversario  
Estatuto de  
Autonomía de  
Aragón



GOBIERNO  
DE ARAGON



1982 - 2022  
Aniversario  
Estatuto de  
Autonomía de  
Aragón



# Gracias

Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios

Pza. del Pilar 3. 50003 Zaragoza

976715612

consumo@aragon.es

@ConsumoAragon