

Día Mundial de los Derechos del Consumidor 2021

*la información
tu mejor protección*

#DiadelConsumidor





Consumo en tiempos de COVID



14 semanas de confinamiento/cierres perimetrales/aforos/horarios/servicios esenciales y no esenciales

- **Circunstancias excepcionales.**
- **Nuevos hábitos de consumo.**
- **Incremento del comercio electrónico.**
- **Nueva tipología de reclamaciones.**
- **Normativa específica COVID.**
- **Nuevas necesidades para atención**

de consumidores:

19,25% atenciones COVID

reforzamiento líneas telefónicas:

aumento de un 412% de llamadas

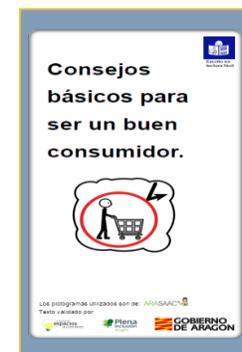




la información tu mejor protección

Consejos y Derechos del Consumidor

Todo el territorio, todas las etapas de la vida, atención a colectivos específicos y vulnerables





Formación en Consumo



Educación continua para todas las edades

- **Formación (ciudadanía/profesionales):**
 - Cursos / Jornadas / Aulas de consumo
- **Programa de Educación Permanente:**
 - Talleres-conferencias: **38**
 - N° de participantes: **790 personas**
- **Convenio Universidad de Zaragoza (universitarios / Universidad de la Experiencia):**
 - Conferencias-cursos: **31**
 - N° de participantes: **1.844 personas**

**PROGRAMA DE
EDUCACIÓN
PERMANENTE
2020**



Dirigido a: Colectivos de Consumidores
Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios

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



TOTAL ACCIONES FORMATIVAS

N° de acciones formativas: **80**

Horas de formación: **174**

Participantes: **3.270**



Educación del Consumidor

2.224 alumnos/as Primaria, ESO, Bach, FP / Aragón



• Campaña Educar para un Consumo Responsable:

	ARAGÓN	ZARAGOZA	HUESCA	TERUEL
CENTROS EDUCATIVOS	36	25	5	6
TALLERES IMPARTIDOS	63	49	6	8
ALUMNOS PARTICIPANTES	1.667	1.369	174	124

• Concursos Escolares: 557 alumnos participantes

- Consumópolis15
- Relatos Igualdad y Consumo Responsable

• Materiales didácticos para el aula



ENSEÑANZAS NO UNIVERSITARIAS

Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios



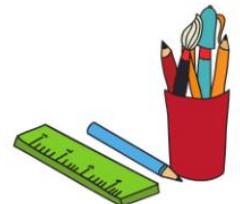
Consumo Responsable y Cambio Climático

Etiquetado de Alimentos

Consumo saludable y autoestima

Educación Financiera

Compras seguras por Internet



Participación, representación y consulta



Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios

Renovación 2020

10 trámites de audiencia

Consejo Aragonés de Consumo

Asociaciones de Consumidores

Organizaciones Empresariales

Administraciones Públicas

Atención al consumidor

Red de Oficinas de Información al Consumidor, Asociaciones de Consumidores y Usuarios y Teléfono del Consumidor

Trabajo en red



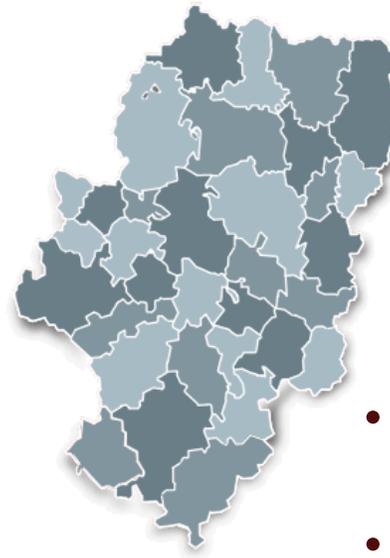
- **RAIC. Red Aragonesa de Información al Consumidor**
 - Boletines RAIC
 - Itinerarios
- **35 Oficinas de Información al Consumidor**, vertebración territorial, igualdad de derechos
- **Teléfono gratuito de atención al consumidor 900 12 13 14:** atención integral a todos los municipios
- **13 Asociaciones de Consumidores aragonesas, 2020**
- **Dirección General, Servicios Provincial de HU, TE, Z y Junta Arbitral de Consumo de Aragón.**



Atenciones red 2020

Sectores

Sectores	Número
Telecomunicaciones	8.483
Turismo, vuelos, reservas	3.907
Energía eléctrica y gas	3.156
Bancos	2.260
Comercio electrónico	(5,33%) 1.906
....
TOTAL	35.748



- *contratación en telefonía e Internet*
- *cancelación viajes en pandemia*
- *tarifas/ mercado libre/ bono social*

Perfil consumidor:

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





Atenciones red 2020

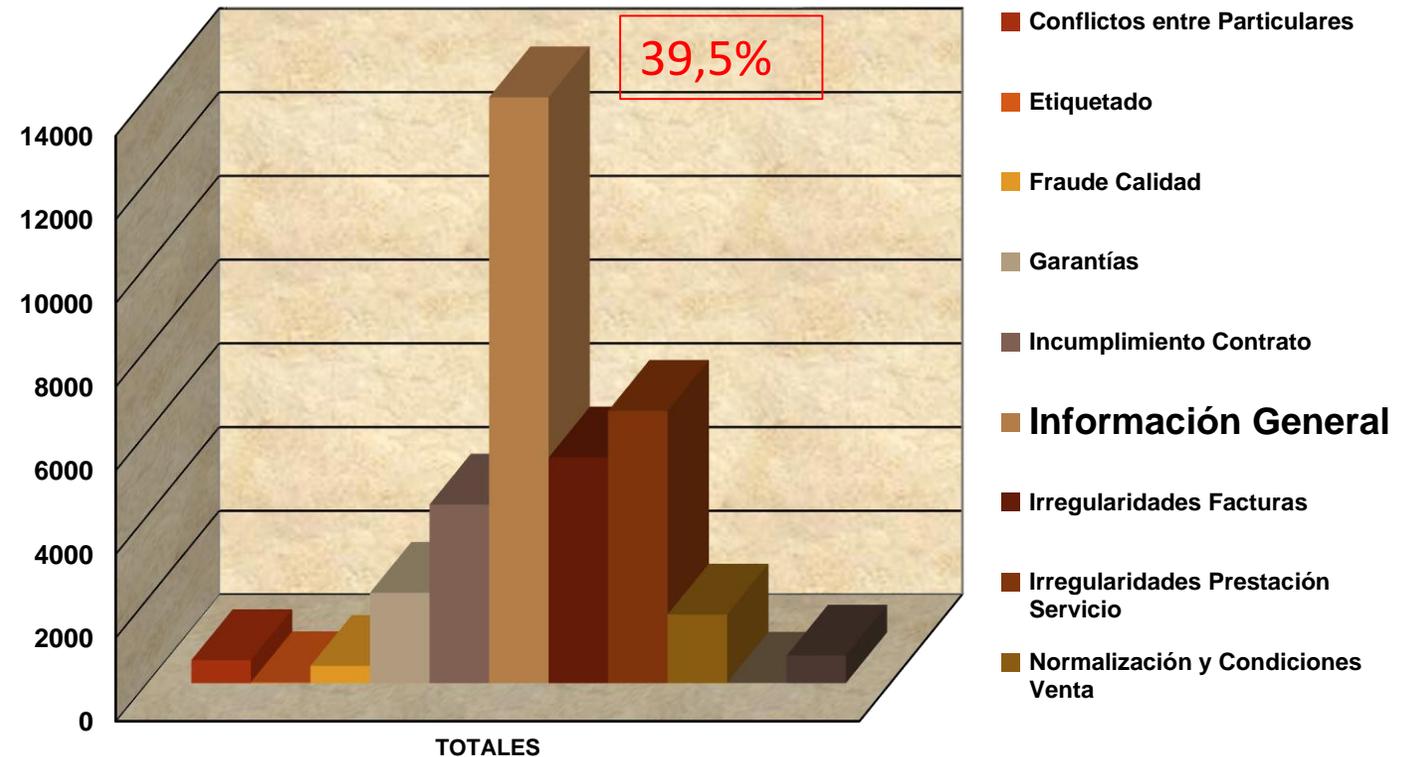
Tipos y motivos de atención



TIPO DE ATENCIÓN



MOTIVO DE ATENCIÓN



Atenciones en 2020 Consumo Aragón



Sectores

- *contratación en telefonía e Internet*
- *cancelación viajes en pandemia*
- *tarifas/ mercado libre/ bono social*

Sectores	Número
Telecomunicaciones	2.926
Turismo, vuelos, reservas	1.679
Energía eléctrica y gas	1.214
Sanidad privada	867
Automoción	663
....
TOTAL	12.827

**Incremento 129%
19,25% atenciones COVID**

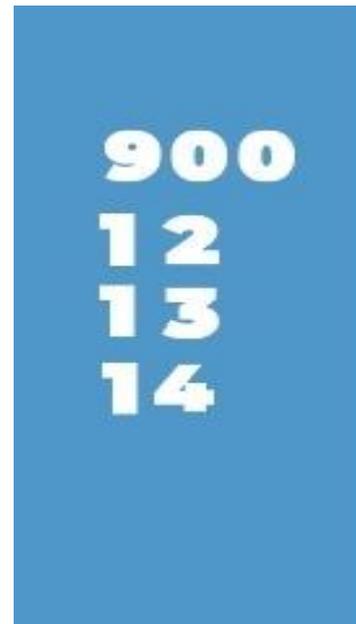
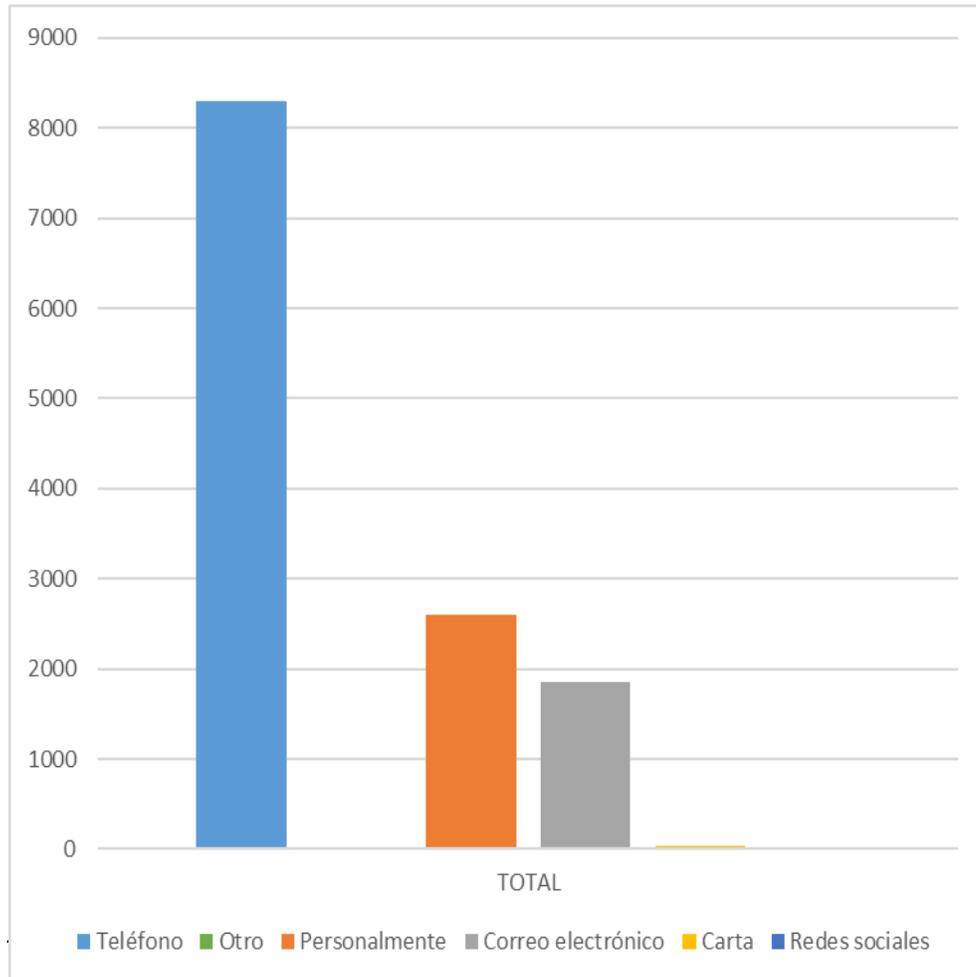




Atenciones en 2020 Consumo Aragón

Soporte

- Incremento teléfono 412%
8.299 consultas telefónicas
(5.003 Teléfono gratuito del consumidor)
- e-mail, incremento 291%





Presencia en Internet y Redes Sociales



www.aragon.es/consumo

Consumo Aragón

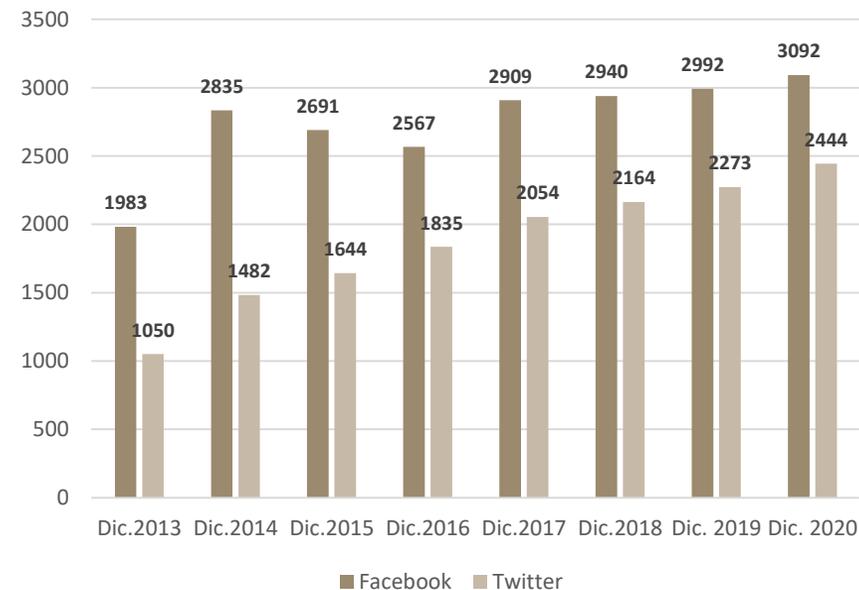
Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales | Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios | Consumo

#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 de los consumidores y usuarios
- + Red Aragonesa de Información al Consumidor
- + Observatorio Aragonés de Consumo

Información importante para los consumidores y usuarios en relación a las medidas adoptadas durante el estado de alarma por COVID-19

Seguidores en Twitter y Facebook



15.584 visitas web

Junta Arbitral de Consumo



Junta Arbitral de Consumo de Aragón



- **1.165 Solicitudes de arbitraje (110 por COVID)**
Telecomunicaciones 701 (60,17%)
- **Se han resuelto 811 expedientes:**
 - ❑ **507 por laudo**
 - ❑ **304 por mediación (37,50 %)**
- **Se han adherido 119 nuevas empresas, alcanzando un censo de 5.071 empresas.**

 GOBIERNO DE ARAGÓN

EMPRESA ADHERIDA



ARBITRAJE DE CONSUMO

Reclamaciones y denuncias

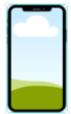
Reclamaciones y denuncias en 2020



3.394



15,79% Transporte y Turismo



11,96% Telecomunicaciones



8,22% Servicios Abastecimiento

HUESCA	522
TERUEL	372
ZARAGOZA	2.500

JAC/reclamaciones/denuncias

4.559

11,20 % COVID

Supervisión de Mercado

Actuaciones inspectoras en 2020



—● **12.682**

Ante 3.394 denuncias
11.433 por red de alerta
86 tomas de muestras
104 expedientes incoados

75 Tipos de Mascarillas Higiénicas

43 de Mascarillas tipo EPI

621 páginas web

12 campañas de inspección

Campañas COVID

- Mascarillas Higiénicas
- Mascarillas EPIS
- Productos COVID-19 en la web
- Servicios COVID-19 en la web
- Rebajas Verano/medidas COVID

Otras Campañas

- Rebajas de Invierno
- Ortopedias
- Créditos al Consumo
- SAC de grandes empresas
- Promoción del Sistema Arbitral
- Comercio Electrónico
- Indicación del origen de la leche

Productos alertados en 2020



www.mscbs.gob.es/consumo/redAlertas

EUROPA	2.240
ESPAÑA	704
TOTAL	2.944

RED DE ALERTA SEGURIDAD DE PRODUCTOS



Productos alertados en España y en la UE

País de origen



EPIs 31,82%

Juguetes 25%

Vehículos y accesorios 14,8%

....

Productos intervenidos en 2020

Unidades retiradas del mercado aragonés

• **275.485**

unidades de producto

- ✓ Textil
- ✓ Material eléctrico
- ✓ Juguetes



229.375 Mascarillas



Día Mundial de los
DERECHOS del
CONSUMIDOR

la información
tu mejor protección

15 marzo
#DielConsumidor



Gracias

Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios

Pza. del Pilar 3. 50003 Zaragoza

976715612

consumo@aragon.es

@ConsumoAragon

