



### III. Otras Disposiciones y Acuerdos

#### **VICEPRESIDENCIA SEGUNDA DEL GOBIERNO Y DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA, EMPLEO E INDUSTRIA**

#### **ORDEN EEI/515/2024, de 7 de mayo, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios.**

La Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de las Comunidades Autónomas de Aragón, dedica el capítulo IV del título II a regular las cartas de servicios en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón, estableciendo el artículo 20.4 del citado precepto legal que deberán ser aprobadas mediante Orden del/de la Consejero/a del que dependa el órgano, centro o unidad prestador del servicio.

Por su parte, el artículo 5 del Decreto 115/2012, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las cartas de servicios, establece que las Secretarías Generales Técnicas de los Departamentos y los órganos equivalentes de los organismos públicos son los responsables de la elaboración de las Cartas de Servicios y del cumplimiento de sus contenidos.

En consecuencia, visto el proyecto de Carta de Servicios de la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios formulado por la Secretaría General Técnica del Departamento de Economía, Empleo e Industria, resuelvo:

Primero.— Aprobar la Carta de Servicios de la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios, que figura como anexo a la presente Orden y dejar sin efecto la Carta aprobada por Orden de 13 de noviembre de 2014, del Consejero de Sanidad, de Bienestar Social y Familia.

Segundo.— Acordar la publicación simultánea de esta Orden en el “Boletín Oficial de Aragón” y en la web del Gobierno de Aragón.

Tercero.— En los cinco días siguientes a la aprobación de esta Orden se remitirá copia de la misma a la Inspección General de Servicios, para su integración en el repositorio electrónico establecido al efecto.

Cuarto.— Esta Orden producirá sus efectos desde la fecha de su publicación en el “Boletín Oficial de Aragón”.

Zaragoza, 7 de mayo de 2024.

**La Vicepresidenta Segunda y Consejera  
de Economía, Empleo e Industria,  
MARÍA DEL MAR VAQUERO PERIANEZ**

**ANEXO****CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCION GENERAL DE PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS****1. PRESENTACIÓN****Misión:**

“Velar por la defensa de las personas consumidoras y usuarias, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de las mismas. Asimismo, promover la información y la educación de las personas consumidoras y fomentar su asociacionismo y participación en la toma de decisiones de las administraciones públicas en materia de consumo en el marco de los principios de transparencia y buen gobierno.

**Visión:**

“Ser un referente para las personas consumidoras, para que, a través de la información, formación, educación, protección, defensa y participación, se puedan garantizar servicios de atención de calidad y sostenibles de forma universal, integradora, intergeneracional y vertebradora del territorio.”

**2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN.**

Denominación del centro: Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios

Departamento de adscripción:

Departamento de Economía, Empleo e Industria

Dirección: Plaza del Pilar, 3, 50003 Zaragoza

Dirección electrónica: [consumo@aragon.es](mailto:consumo@aragon.es)

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

[educacionconsumo.aragon.es](http://educacionconsumo.aragon.es)

Facebook: Consumo Aragón

X: @ConsumoAragon

Teléfono Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios: 976 71 56 12

Teléfono de Atención a las personas consumidoras: 900 12 13 14

Horario de atención al público de lunes a viernes:

- Atención personal y telefónica 9:00-14:00 horas
- Atención telefónica-Teléfono gratuito de atención a las personas consumidoras 9:00-14:00 horas (desde teléfonos fijos de Aragón).
- Atención a través del correo electrónico: [consultaconsumo@aragon.es](mailto:consultaconsumo@aragon.es)

Medios de transporte público próximos al centro:

- Autobuses urbanos:
  - o Avenida César Augusto: 32,33,34,52

- Paseo Echegaray y Caballero: 36 y 29
- Calle Don Jaime: 28, 29, 35, 39, 21,22 y 32
- Tranvía: parada de Murallas
- Estaciones de bicicletas:
  - Plaza del Pilar-Oficina de Turismo (estación Bizi 33)
  - Puente de Piedra - Paseo Echegaray y Caballero (estación Bizi 9)
  - Puente de Santiago – Paseo Echegaray y Caballero (estación Bizi 10)
  - Avenida César Augusto – Conde Aranda (estación Bizi 21)

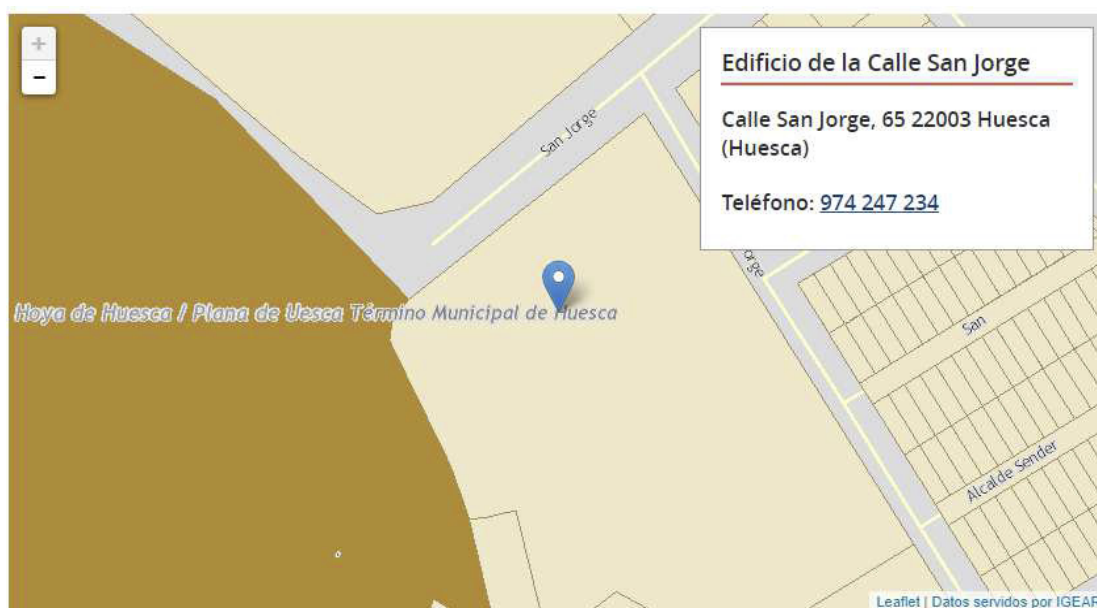
Mapa geográfico de localización:



**Servicio Provincial de Huesca:**  
 San Jorge 65, 22071 Huesca Teléfono:974247234

**Medios de transporte público próximos al centro:**  
 - Autobuses urbanos: C1, C2 y C3

Mapa geográfico de localización:



Servicio Provincial de Teruel:

San Vicente de Paúl 1, 44002 Teruel Teléfono: 978654025

Mapa geográfico de localización:



Medios de transporte público próximos al centro:

- Autobuses urbanos: Línea A, avenida Sagunto

**Servicio Provincial de Zaragoza:**

Dirección: Plaza del Pilar, 3, 50003 Zaragoza

Teléfono: 976713679

**Medios de transporte público próximos al centro:**

- Autobuses urbanos:
  - o Avenida César Augusto: 32,33,34,52
  - o Paseo Echegaray y Caballero: 36 y 29
  - o Calle Don Jaime: 28, 29, 35, 39, 21,22 y 32
- Tranvía: parada de Murallas
- Estaciones de bicicletas:
  - o Plaza del Pilar-Oficina de Turismo (estación Bizi 33)
  - o Puente de Piedra - Paseo Echegaray y Caballero (estación Bizi 9)
  - o Puente de Santiago – Paseo Echegaray y Caballero (estación Bizi 10)
  - o Avenida César Augusto – Conde Aranda (estación Bizi 21)

**Mapa geográfico de localización:****3. PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA PRESENTE CARTA:**

- Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón.

- Real Decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios
- Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.
- DECRETO 74/2023, de 17 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la composición, adscripción y funciones de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón
- Decreto 150/2016, de 11 de octubre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento regulador de los Servicios de Atención a Consumidores y Usuarios, de las Hojas de Reclamaciones y por el que se crea el Distintivo de Calidad de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón.

#### **4. RELACIÓN DE LAS PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS:**

##### **4.1.- Atención a las personas consumidoras en el ejercicio de sus derechos y deberes.**

- Atención de consultas, quejas, denuncias y reclamaciones en materia de consumo.
- Resolución de litigios consumidor-empresa a través de los mecanismos de Mediación y Arbitraje de Consumo, de forma ágil y gratuita. Fomento del Sistema Arbitral de Consumo, a través de la adhesión al mismo, de empresas y profesionales, generando una imagen de calidad, garantía y confianza, a comerciantes y prestadores de servicios.
- Control sistemático del mercado, a través de la Inspección de Consumo que controla los productos y servicios, a disposición de las personas consumidoras.
- Realización de campañas programadas de control de mercado de acuerdo a la demanda detectada y en sectores de especial relevancia para las personas consumidoras.
- Atención a la Red de Alerta europea de consumo, prestando una especial atención en la seguridad de los productos, con especial énfasis en aquellos que van dirigidos a colectivos protegidos.

- Tramitación de procedimientos sancionadores en materia de consumo.
- Interlocución con empresas, organizaciones empresariales y sectores económicos, para la protección de los derechos de las personas consumidoras. (Sellos de calidad, Evaluación de sistemas y Propuestas de mejoras).

#### **4.2.- Información y Formación en Consumo**

- Servicio de atención telefónica gratuito.
- Gestión de fondos documentales a través del Centro de Información y Documentación Aragonés de Consumo y desarrollo de la Información a través de las TIC 's y Redes sociales.
- Cursos de formación para colectivos específicos, profesionales de consumo, universitarios, personas mayores.
- Programa de educación permanente.
- Realización de publicaciones, para difundir los derechos de las personas consumidoras y usuarias en general y específicos en relación con los distintos sectores.
- Jornadas y Aulas de Consumo.
- Educación del consumidor en centros docentes. Programa de educación del consumidor, talleres educativos, concursos escolares, materiales didácticos.

#### **4.3.- Apoyo al tejido Asociativo de las personas consumidoras**

- Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Subvenciones a asociaciones de consumidores, inscritas en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Informe de la actividad del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios y de sus representantes en los diferentes organismos.
- Acciones y servicios mediante colaboración con organizaciones sociales. Subvenciones a entidades sociales que desarrollan proyectos de formación

entre colectivos de personas consumidoras, que requieren una especial protección por parte de los poderes públicos.

## **5. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS:**

- Acceder a los procedimientos de mediación, arbitraje y conciliación.
- Obtener información de las estadísticas de información y atención a las personas consumidoras y arbitraje de consumo de forma accesible, inmediata y transparente a través del Observatorio Aragonés de Consumo.
- Ser informado de las actividades educativas y formativas impulsadas por la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios o de las entidades que realizan actividades similares con cargo a Subvenciones Públicas.
- Ser informado de los acuerdos de interés general de las reuniones del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios de acuerdo a los principios de transparencia y buen gobierno, publicando actas, convocatorias y memoria anual en el portal de transparencia y web de consumo.
- Obtener información general de los resultados de las campañas de inspección realizadas por la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios, en virtud de sus atribuciones.

## **6. LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN:**

Se puede acceder al libro de quejas y sugerencias de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón en los siguientes lugares:

- En las dependencias de la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios.
- Todas las oficinas de información, oficinas delegadas y delegaciones territoriales del Gobierno de Aragón.
- Internet en la página Web del Gobierno de Aragón: <http://www.aragon.es>

## **7. COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ASUMEN, INDICADORES DE CALIDAD Y MODOS DE MEDICIÓN:**

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	MEDICION
Responder en el plazo máximo de 2 días hábiles el 90% de las consultas planteadas vía telemática.	Porcentaje de consultas telemáticas contestadas en el plazo fijado	Registro
Al menos el 90% de los compromisos de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo presentados ante la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, se resolverán expresamente en el plazo de 30 días naturales desde la recepción del compromiso en las dependencias de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón	Porcentaje de compromisos de adhesión resueltos en plazo	Base de datos de empresas adheridas
Al menos el 85% de las solicitudes de arbitraje presentadas por las personas consumidoras, serán resueltas en el plazo de 4 meses desde la recepción de la solicitud de arbitraje en la Junta Arbitral de Consumo de Aragón	Porcentaje de solicitudes de arbitraje resueltas en el plazo fijado	Base de datos de expedientes de arbitraje de consumo
Al menos el 90% de la información solicitada sobre legislación, informes, bibliografía y publicaciones contenidas en la base de datos del Centro de Información y Documentación Aragonés de Consumo (CIDAC), será facilitada en 3 días hábiles	Porcentaje de solicitudes de información facilitadas en el plazo fijado	Registro
Las actividades formativas contenidas en el plan anual de aulas de consumo se publicarán en la web y redes sociales (Facebook, X) en el primer trimestre del ejercicio	Porcentaje de aulas de consumo publicadas en la web y redes sociales dentro del primer trimestre del ejercicio	Bases de Datos
Recordar en la web y redes sociales (Facebook y X), la celebración de las aulas de consumo con una antelación de 5-10 días	Porcentaje de comunicaciones específicas de cada aula en el plazo fijado	Bases de datos
En el primer trimestre de cada año natural, se publicará en la web de Consumo Aragón la relación de los sectores sobre los que se prevé actuar en el año, en materia de control de mercado	Publicación del compromiso en el plazo fijado	Base de Datos

En el primer trimestre de cada año natural se publicará en la web de Consumo Aragón los resultados de las campañas de inspección realizadas en el año precedente	Porcentaje de campañas realizadas el año anterior en relación con las previstas para ese año y publicadas sus resultados en la web	Base de datos
En el primer trimestre de cada año natural se publicará en la web de Consumo Aragón las atenciones realizadas a las personas consumidoras y usuarias en el año precedente.	Publicación del compromiso en el plazo fijado	Base de datos

## **8. SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:**

- La participación de los usuarios se realiza a través:
  - Órganos de participación: Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios, Consejo Aragonés de Consumo, y las comisiones en las que participan de forma representativa y delegada estos organismos.
  - Asociaciones de Consumidores y Usuarios.

Las opiniones y consideraciones de los usuarios serán tenidas en cuenta en el proceso de revisión de la Carta de Servicios

## **9. MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, LA SALUD LABORAL, LA IGUALDAD DE GÉNERO O LA CALIDAD DEL SERVICIO:**

La Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios adopta las siguientes medidas:

- En relación con la protección del medio ambiente:
  - Talleres educativos de consumo circular.
- En relación con la igualdad de género:
  - Para el otorgamiento de distintivos de calidad de consumo se exige como requisito: Presentar un compromiso formalizado en el que se plasme la voluntad del empresario de eliminar cualquier tipo de discriminación de género en la venta de productos o prestación de servicios, en cuanto a los precios ofertados así como su presentación comercial.
  - Celebración de certámenes de relatos Consumir en igualdad para escolares.
- En relación con la calidad del servicio:

- Análisis de las consultas y sugerencias planteadas por los usuarios como sistema de retroalimentación y mejora de la calidad del servicio.

**10. OTRA INFORMACIÓN:**

Los procedimientos de la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios se pueden consultar en <https://www.aragon.es/tramites>