

MEMORIA ASOCIACIÓN CONSUMIDORES TORRE RAMONA 2015

La Asociación de Consumidores Torre Ramona (en adelante AACCTR) presenta su memoria justificativa de actuación y actividades del año 2015. Su ámbito territorial es el de la Comunidad Autónoma de Aragón, y desde su fundación, y tal como se recoge en sus Estatutos, los principales fines de la misma son:

- **EDUCAR.** Promover desde la infancia la educación del consumidor y usuario.
- **DIFUNDIR.** Promover la difusión de los derechos de los consumidores para que desde el conocimiento de los mismos puedan defenderlos.
- **DEFENDER.** Combatir la publicidad engañosa o antisocial.
- **MEDIAR.** Establecer contactos con los interlocutores económicos de la producción.
- **ASESORAR.** Asesorar a sus socios.

Atención e información a los consumidores

Oficina

Se atiende a los consumidores en la oficina abierta al público en horario de 10 a 13h y de 16,30 a 19,30h de lunes a jueves, y los viernes de 10 a 13h.

Allí, personal debidamente cualificado y especializado en consumo, recoge y tramita las consultas, quejas y reclamaciones de los consumidores y usuarios.

La Oficina se encuentra en la céntrica calle San Miguel de Zaragoza, y resulta accesible a personas con algún tipo de discapacidad. El horario de mañana y tarde, y sin cita previa, permite a la mayoría de los ciudadanos acudir directamente y ser atendidos de manera personal e individualizada.

Además para los socios: Procedimientos judiciales y revisión y reclamación de cláusulas suelo en sus hipotecas.

Reestructuración de deuda en casos de sobreendeudamiento.

En coordinación con Cruz Roja, atención de casos de personas en situación de precariedad económica y vulnerabilidad social. Paralización de corte de suministro y una revisión de las facturas y contratos de luz y gas.



Estadísticas

Las actuaciones que se prestan a los ciudadanos, así como las actividades que desarrollamos, están recogidas en las **estadísticas** que semestralmente la Asociación facilita a la Dirección General de Consumo, según lo establecido en la Orden, y que son:

PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015

SOPORTE	Nº
Carta	2
Contestador automático	0
Correo electrónico/web	34
Fax	3
Personalmente	2289
Teléfono	295
TOTAL	2623

TIPO	Nº
Consulta	1671
Denuncia	46
Queja	121
Reclamación	785
TOTAL	2623

MOTIVO	Nº
Conflictos entre particulares	50
Etiquetado	17
Fraude calidad	3
Garantías	202
Incumplimiento de contrato	333
Información general	1011
Irregularidades facturas	716
Irregularidades prestación servicios	245
Normalización y condiciones venta	0
Peso/volumen	5
Precios	41
TOTAL	2623

DATOS PERSONALES	
Localidad Zaragoza/Huesca/Teruel	
Provincia	
Sexo: H	1209
M	1414
Edad: < 27	102
de 27-39	714
de 40-52	999
de 53-65	493
>65	315
TOTAL:	2623

SECTOR	Nº
Alimentación	11
Automoción	44
Bancos	163
COMERCIO ELECTRÓNICO	10
Electrodomésticos	43
ENERGÍA ELÉCTRICA	427
Enseñanza	28
GAS	205
Joyerías	7
Juguetes	6
Muebles	22
OCIO/ESPECTÁCULOS/ACTIVIDADES DEPORTIVAS	31
Prestación de servicios a domicilio	14
Sanidad	15
SEGUROS	158
Telecomunicaciones	1100
Textil/calzado	34
Tintorerías	17
Transportes	39
TURISMO (Agencias, hostelería, viajes turísticos, etc.)	26
Vivienda	73
OTROS	150
TOTAL	2623

DESTINO	Nº
Asociación de consumidores	0
Dirección General de Consumo	0
Información/resolución	1089
Mediación	667
OCIC/OMIC	15
Otros departamentos DGA	32
Servicio Provincial	156
Vía arbitraje de Consumo	189
OTROS	475
TOTAL	2623



Recursos materiales

La oficina que la Asociación tiene en régimen de arrendamiento dispone de una sala de espera, tres despachos y de una sala de juntas que permite convocar reuniones y ofrecer charlas a grupos reducidos, de aproximadamente unas 20 personas. Para otro tipo de actos y eventos, como por ejemplo, celebración de Jornadas, Asamblea, etc., la AACCTR solicita el uso de salas de titularidad pública o privada.

Dispone de cuatro ordenadores, una multifunción, siete teléfonos (de ellos dos móviles) y conexión a Internet... que resultan imprescindibles para llevar a cabo las labores de oficina, y para el funcionamiento y desarrollo de la Asociación y desarrollo de los proyectos y actividades.

Recursos humanos

El equipo personal que compone la Asociación es:

Personal contratado por la Asociación:

- | | |
|------------------------|---------------------------|
| - Diplomada en Consumo | Lucia Germani Fumagalli |
| - Abogado | Luis Manuel Lamata Arasco |
| - Administrativa | Mª Carmen Gómez González |

Despachos/profesionales colaboradores:

- | | |
|-----------|------------------------------|
| - Abogado | Jorge Solanas Tello |
| - Abogado | Francisco Javier Osés Zapata |
| - Abogada | Lara Martín González |
| - Abogada | Alba Rita Morella Ledesma |

Además para el buen funcionamiento de la Asociación se subcontrata con dos despachos profesionales especializados ANYA Consultores & Asociados, SL y ELAN Asesores de Empresas, SLP, quienes se encargan de las gestiones laborales, así como de llevar la contabilidad y fiscalidad de la Asociación, respectivamente.

El funcionamiento de la Asociación es plenamente democrático a través de su Junta Directiva, compuesta por 15 miembros, que se reúnen periódicamente para la toma de decisiones y distribución del trabajo y asistencia a los distintos Consejos y Comisiones en los que está presente en representación de los consumidores.

Se celebra asimismo la Asamblea anual para la elección de cargos y rendición de cuentas ante los socios. Este año se ha celebrado Asamblea con modificación de Junta Directiva y aprobación de modificación de los estatutos de la Asociación.



Celebración Día Mundial de los Derechos del Consumidor, 15 de Marzo

El domingo día 15 de marzo de 2015, la AACCTR instaló, como viene siendo habitual, una caseta informativa en la Plaza del Pilar en los Actos organizados por la Dirección General de Consumo.

Premio al Buen Hacer en Consumo

Nuestra Asociación hace coincidir esa celebración con la entrega del Premio al Buen Hacer en Consumo, que se otorga a empresas y/o instituciones que hayan destacado por una labor de defensa de los intereses de los consumidores y usuarios de manera puntual o a lo largo de su trayectoria. Este año se celebró el 13 de marzo en el Centro Joaquín Roncal de Zaragoza.

En esta Novena Edición el Premio fue otorgado al Banco de Alimentos de Zaragoza.

Jornadas de Consumo

Otra de las Actividades previstas para desarrollar por la AACCTR antes de la finalización del año es la celebración de las XXIX Jornadas de Consumo. Constituyen un foro de debate e información donde planteamos cada año temas que consideramos de actualidad e interés para los socios de la Asociación y para la comunidad aragonesa en general.

Contamos para ello con ponentes de reconocido prestigio y con la colaboración del Centro Joaquín Roncal, quienes nos ceden el espacio y ponen a nuestra disposición sus medios técnicos y humanos y que nos facilitan en mucho la organización y el buen desarrollo de las mismas.

No olvidamos la importante labor de los voluntarios de la Asociación, fundamentalmente los miembros de la Junta que siempre están dispuestos a colaborar en cuantas tareas se les pide.

Redes Sociales

Este año la AACCTR se está introduciendo en las Redes Sociales, a través sobre todo de Facebook.

Tratamos de ofrecer una vía más de información/formación a las personas consumidoras. A través de la Red publicamos y compartimos noticias de actualidad relacionadas con el Consumo.

Promoción y participación

- Participación en la VI Feria del Mercado Social de Aragón, los días 25, 26 y 27 de septiembre de 2015.
- Colaboración con medios de comunicación, prensa escrita (Heraldo y El Periódico) y en radios (Cadena Ser y Aragón Radio).

Zaragoza a 24 de septiembre de 2015

Fdo: Lucía Germani Fumagalli
Presidenta de la Asociación de Consumidores Torre Ramona