



# Convenio para la Planificación y Ejecución de Actuaciones en Materia de Consumo

**Cámaras**  
Aragón

 **GOBIERNO  
DE ARAGON**  
Departamento de Salud y Consumo


# INTRODUCCIÓN

El derecho a la protección de la salud, calidad de vida, seguridad y a un medio ambiente adecuado; y los derechos a la información, a la educación y a la formación permanente, se constituyen como derechos básicos en el Estatuto del Consumidor y Usuario de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Es un objetivo prioritario que estos derechos alcancen su plena efectividad y para ello se considera necesario aunar esfuerzos en aras a implicar a los sectores claves en el ámbito de consumo, es decir, los consumidores, la administración y, por supuesto los empresarios.

En este sentido, el Gobierno de Aragón y el Consejo Aragonés de Cámaras Oficiales de Comercio e Industria, firmaron el día 23 de septiembre de 2005, el “Convenio para la Planificación y Ejecución de Actuaciones en Materia de Consumo”, el cual no puede sino repercutir en una mejor y más ágil relación entre los sectores implicados.

En virtud de este Convenio se pretenden establecer líneas de cooperación entre el Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón y el Consejo Aragonés de Cámaras Oficiales de Comercio e Industria en dos ámbitos de actuación: el Sistema Arbitral de Consumo y el Control de Mercado.



## Sistema Arbitral de Consumo.

Es una vía voluntaria, extrajudicial, rápida, eficaz y gratuita que permite resolver fácilmente los desacuerdos que pueden surgir entre los dos protagonistas del consumo: el comprador o usuario y el vendedor o prestador de servicios.

## Control de Mercado.

Es la actividad desarrollada por los poderes públicos al objeto de garantizar los derechos de los consumidores, tanto en los aspectos de su seguridad, como en la defensa de sus intereses económicos.

Los mecanismos utilizados para ello son la regulación normativa y la inspección.





## Actuaciones

### Sistema Arbitral de Consumo.

#### **Información a los empresarios y fomento de las adhesiones al Arbitraje de Consumo**

A través de las páginas web; bien con un contenido propiamente creado o por medio de un enlace a la web de la Dirección General de Consumo.

Facilitar la Adhesión de profesionales, establecimientos y empresas a la Junta Arbitral de Consumo de Aragón a través de las Cámaras.

Fomentar la adhesión específicamente en el comercio electrónico.

Las Cámaras ofrecerán gratuitamente censos de sectores para hacer envíos masivos y selectivos y solicitar la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

## Asesoramiento

Facilitar a los empresarios su actuación en el Arbitraje de Consumo ante posibles reclamaciones.

Asesorar sobre la normativa general o sectorial de protección a consumidores y usuarios.

Facilitar la gestión de Hojas de Reclamaciones a los correspondientes sectores o establecimientos.

## Jornadas

2 por provincia.

Convocatoria a empresarios, organizaciones empresariales y de comerciantes, organizadores de consumidores y público en general.

## Fomento

Actos de entrega de Diplomas a empresarios adheridos, en diferentes localidades de Aragón.

**SI USTED, EMPRESARIO,**  
se adhiere al Sistema Arbitral de Consumo podrá exhibir un distintivo oficial, debidamente registrado por la Administración, que indicará a sus clientes la oferta de una garantía añadida a los servicios que les presta habitualmente.



**Junta Arbitral  
de Consumo  
de Aragón**



## Control de Mercado.

### | Seguridad de productos

Información a los productores, importadores, distribuidores, marcas y comerciantes minoristas de productos industriales, de aquellas normas que en materia de seguridad les son de aplicación, así como de los procedimientos que la Dirección General de Consumo utiliza en el Control del mercado.

Asesoramiento a los empresarios en materia de evaluación del riesgo y acciones correctoras incluida la retirada de productos del mercado.

Incorporación de las Cámaras de Comercio, en calidad de usuarios, en la Red de Alertas, al objeto de que conozcan los productos alertados,

tanto a nivel del territorio español, como de la Unión Europea, para lo cual se les facilitarán las direcciones y claves de acceso a las páginas web y aplicaciones informáticas necesarias.

## **Campañas de Inspección**

Se escuchará a las Cámaras de Comercio en sus propuestas de campañas a realizar, informando sobre los resultados obtenidos.

Igualmente se informará sobre el resto de campañas a realizar, principalmente en cuanto a los objetivos a controlar y la normativa cuyo cumplimiento se va a comprobar.

## **Jornadas de información a empresarios**

En los casos de nueva normativa que afecte a los empresarios o cuando así se considere conveniente, se realizarán actos formativos dirigidos a empresarios (importadores, fabricantes, distribuidores).



## CÁMARAS DE COMERCIO E INDUSTRIA DE ARAGÓN

### HUESCA

Sto. Angel de la Guarda 7, 22005. - Tel: 974 21 88 99 / Fax: 974 22 96 44

[www.camarahuesca.com](http://www.camarahuesca.com)

### TERUEL

Amantes 17, 44001. - Tel: 978 61 89 19 / Fax: 978 61 81 92

[www.camarateruel.com](http://www.camarateruel.com)

### ZARAGOZA

Pº Isabel La Católica 2, 50071. - Tel: 976 30 61 61 / Fax: 976 35 79 45

[www.camarazaragoza.com](http://www.camarazaragoza.com)

## DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO

Avda. Pablo Gargallo, 3, 1ª planta, 50003 ZARAGOZA

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

**Cámaras**  
Aragón

 **GOBIERNO  
DE ARAGON**  
Departamento de Salud y Consumo

