

# MEMORIA ACTIVIDADES de ACTORA CONSUMO (Año 2025)

## ENERO 2025

- Intervención en El Periódico de Aragón (Subida de precios 2025).
- Consejo de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Zaragoza.
- Jornada de Humanización de la Sanidad en Aragón.
- Consejo Aragonés de Transporte y Comité de permanente de pasajeros.

## FEBRERO 2025

- Asistencia celebración Décimo Aniversario de FIARE Banca ética.
- Intervención en la Jornada “Verde que te quiero Verde” Alianza Agroalimentaria Aragonesa.
- Celebración Asamblea anual de ACTORA CONSUMO.
- **Organización de la Jornada sobre vivienda “La deriva la de vivienda”. El problema del acceso a una vivienda.**
- Asistencia a Arbitrajes de Consumo del Gobierno de Aragón.
- Colaboración con el programa Repor de TVE en el Canal 24horas, sobre sanidad y cómo funcionan las aseguradoras privadas. Crecimiento en Aragón.
- Asistencia a Arbitraje de Transporte del Gobierno de Aragón.

## MARZO 2025

- Participación en el curso “Cata de aceite de oliva” organizada por el Consejo Regulador con Denominación de Origen Aceite del Bajo Aragón.
- Asistencia Presentación Global Money Week 2025. (Organizada por la OCDE a nivel mundial).
- Asistencia al Consejo de Salud Las Fuentes Norte.

### CELEBRACIÓN DIA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DE CONSUMIDORES:

- ✚ Impartimos taller en la ludoteca Esbarizaculos con motivo de la celebración del Día Mundial del Consumidor, sobre el conocimiento de una Asociación de Consumidores.
- ✚ XVII Edición del Premio al Buen hacer en consumo. (Premiada La Calle Indiscreta y mención especial a la “Asociación de Comerciantes Yo compro en Las Fuentes y Alrededores” en la que hubo un número de magia a cargo del mago Sergio Cisneros.
- ✚ Asistencia a la Jornada “Consumo Aragón 30 años más competencias y derechos”

## ABRIL 2025

- Reunión de Junta Directiva.
- Cata de aceite Consejo Regulador Denominación de Origen Aceite del Bajo Aragón.
- 9º Encuentro Nacional de pacientes. El valor de nuestra experiencia. Organizado por Foro Español de Pacientes.
- Aula de consumo “Alquiler de vivienda y derechos”. Acción formativa de la Dirección General de Protección de los Consumidores y Usuarios.

# MEMORIA ACTIVIDADES de ACTORA CONSUMO (Año 2025)

## MAYO 2025

- Asistencia a arbitrajes de consumo.
- Reunión Consejo de Salud Las Fuentes Norte.
- Reunión representante de Mercadona.
- Reunión con CAEX Reciclaje, SL
- **Comparecencia en Cortes de Aragón: Audiencias legislativas Proyecto de Ley de Áreas de Promoción de Iniciativas Económicas.**
- Presentación de alegaciones al trámite de audiencia Informe revisión de tarifas de agua potable del municipio de Griegos para 2025.
- Presentadas enmiendas a las Áreas de Promoción de Iniciativas Económicas (APIES) en Cortes de Aragón.
- Asistencia a la Semana de Administración abierta 2025 por invitación del Banco de España en Zaragoza.

## JUNIO 2025

- Asistencia Jornada Ley prevención pérdidas y desperdicio alimentario.
- Asamblea Ebrópolis.
- Aportaciones artículo Heraldo de Aragón (agencia estafa siete vuelos).
- Reunión con José Luis Oros. ODS. Subvención Agenda 2030.
- Arbitrajes de Consumo.
- Asistencia XI Jornadas Participación en Salud. (IACS)
- Consejo de Salud Las Fuentes Norte.
- Arbitrajes de Transporte.
- Colaboración con el CITA. Cata de menúeles. (Ternasco de Aragón).
- Asistencia Jornada de Seguridad Vial y Movilidad. ATARVEZ.

## JULIO 2025

- Arbitrajes de Consumo.
- Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios (CACU).

## SEPTIEMBRE 2025

- Arbitrajes de Transporte
- Arbitrajes de Consumo.
- Cata de menúeles en colaboración con el CITA. Ternasco de Aragón.
- Asistencia al acto “viernes de transición” organizado por el Banco de España en Zaragoza.

## OCTUBRE 2025

- Jornadas de la FACMP.
- Consejo de Salud Las Fuentes Norte.
- Reunión Diputado SUMAR caso Identical.
- Jornadas ODS y Consumo.
- Reunión Recicla App.
- Reunión Junta Directiva.
- Aula de Consumo: Educación financiera y prevención de riesgos.
- Presentación de alegaciones tarifas servicios interurbanos (taxis) 2025.
- Arbitrajes de Consumo.
- Alegaciones agua de Barbastro.
- Foro pacientes de España: Jornada sobre nueva Ley de asociaciones de pacientes. (online).
- Jornada Educación permanente: Consumo responsable reciclaje y emprendimiento rural.
- Alegaciones tarifas servicios interurbanos, taxis 2026.

# MEMORIA ACTIVIDADES de ACTORA CONSUMO (Año 2025)

## NOVIEMBRE 2025

- **Celebración Mesa Redonda informativa sobre fraudes y estafas telefónicas. ¡No caigas en la trampa!**
- Asistencia: I Jornada Con Suma Experiencia. Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios y Dirección de Mayores del Gobierno de Aragón.
- Propuestas de fechas de aperturas de festivos y domingos de grandes superficies en la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Asistencia a las VIII Edición de los Premios Cuarto Pilar (I.A.S.S).
- Asistencia a la sesión informativa Centros de Datos Microsoft.
- Asistencia a la Gala 40 aniversario de los Centros Cívicos.
- Comité permanente de viajeros del Consejo Aragonés de Transporte.
- **Organización del Taller: Recicla, gana y cuida el Planeta, con motivos de la Semana Europea de Prevención de Residuos.**
- Asistencia a la sesión informativa sobre las nuevas obligaciones relacionadas con los Sistemas informáticos de facturas y Veri\*factu.
- Asistencia la Gala solidaria del Comercio.
- Presentadas alegaciones a revisión tarifas de abastecimiento de agua potable de Zaragoza para 2026.

## DICIEMBRE 2025

- Asistencia Focus 7 sistema socioecológico (Estrategia One Health Aragón).
- Reunión del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios (CACU).
- Publicación de artículo en el periódico Cinco Días “¿Tener más te hará mejor? Cuando comprar parece una terapia, pero no lo es”.
- Reunión en ENDESA.
- Reunión en la Directora General de Consumo.
- Asistencia al Consejo de Salud Las Fuentes Norte.
- Reunión con la Asociación Digital + 60 (Dípticos estafas telefónicas).
- Participación en el Taller sobre el papel de las entidades en el Consejo de Salud de Zona.
- Reunión Consejo Aragonés de Consumo.
- Comité de Partes del Consejo Regulador D.O. Calatayud.

## Procedimientos judiciales 2025

Tipo de procedimiento	Número
Cártel de vehículos	49
Gastos hipotecarios y cláusulas suelo	399
Tarjetas revolving y usura	52
Estafas (Phishing, vishing...)	26
Caso Idental en instrucción en la Audiencia nacional	711
Otros procedimientos: Juicios verbales, ordinarios, monitorios...	38

## Realización de prácticas de alumn@s 2025

Realización de prácticas, alumna del IES ITACA (Febrero/marzo de 2025).

# MEMORIA ACTIVIDADES de ACTORA CONSUMO (Año 2025)

## ESTADISTICAS

Total año 2025: 1.878 atenciones

SECTORES	ATENCIONES	%
Telecomunicaciones	278	14,7 %
Electrodomésticos	42	1,7 %
Bancos	297	13,2 %
Automoción	183	9,9 %
Alimentación	4	0,2 %
Vivienda	116	6,3 %
Joyerías	1	0,1 %
Prestación servicio domicilio	22	1,2 %
Muebles	39	2,2%
Textil / calzado	4	0,3 %
Enseñanza	7	0,3 %
Transportes	50	3,1 %
Tintorerías	2	0,1 %
Sanidad	83	4,0 %
Comercio electrónico	79	4,8 %
Luz	206	12,0 %
Gas	96	6,0 %
Ocio	27	1,6 %
Seguros	113	6,1 %
Turismo	51	3,0 %
Otros	178	9,2 %
<b>TOTAL</b>	<b>1.878</b>	

MOTIVOS	TOTAL	%
Irregularidades prestación servicio	258	13,7 %
Incumplimiento de contrato	286	15,2 %
Normalización y condiciones de venta	51	2,7 %
Fraude de calidad	28	1,5 %
Precios	50	2,7 %
Irregularidades facturas	348	18,5 %
Garantías	54	2,9 %
Etiquetado	2	0,1 %
Conflictos entre particulares	16	0,9 %
Información general	785	41,8 %
<b>TOTAL</b>	<b>1.878</b>	

EDADES	TOTAL	%
Menores de 27	22	1,2 %
De 27 a 39	292	15,5 %
De 40 a 52	557	29,6 %
De 53 a 65	617	32,9 %
Mayores 65	390	20,8 %
<b>TOTAL</b>	<b>1.878</b>	

SEXO	TOTAL	%
Mujeres	950	50,6 %
Hombres	928	49,4 %
<b>TOTAL</b>	<b>1.878</b>	

## MEMORIA ACTIVIDADES de ACTORA CONSUMO (Año 2025)

DESTINO	TOTAL	%
Información / resolución	719	38,3 %
Mediación	302	16,1 %
Servicio Provincial Consumo / Industria	30	1,6 %
Dirección General de Consumo	3	0,2 %
Arbitrajes de Consumo	38	2,0 %
OMIC	67	3,6 %
Asociaciones de Consumidores	621	33,1 %
Otros departamentos DGA	7	0,3 %
Otros destinos	91	4,8 %
<b>TOTAL</b>	<b>1.878</b>	

SOPORTE	TOTAL	%
Carta	5	0,3 %
Correo electrónico	229	12,2 %
Presencialmente	633	33,7 %
Redes sociales	2	0,1 %
Teléfono	1009	53,7 %
<b>TOTAL</b>	<b>1.878</b>	

DEMANDA	TOTAL	%
Reclamación	840	44,7 %
Consulta	1003	53,4%
Denuncia	11	0,6 %
Queja	24	1,3 %
<b>TOTAL</b>	<b>1.878</b>	