



Consejería de Economía, Innovación y Empleo  
Ayuntamiento de Zaragoza  
[consejeriaeconomia@zaragoza.es](mailto:consejeriaeconomia@zaragoza.es)

## ASUNTO: Aportaciones al PLAN LOCAL DE EQUIPAMIENTOS COMERCIALES DE ZARAGOZA

En la UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGÓN Hemos recibido comunicación de la Consejería de Economía Innovación y Empleo del Ayuntamiento de Zaragoza, en la que se nos emplaza a enviar sugerencias o ideas a la redacción del Plan Local de Comercio para Zaragoza. Por medio del presente escrito, agradecemos su invitación y realizamos las siguientes apreciaciones:

**Primero.-** Manifestar nuestro apoyo a la queja expresada por la Federación de Asociaciones de Barrios de Zaragoza, ante el escaso plazo que se ha facilitado a las entidades ciudadanas para realizar aportaciones al plan propuesto.

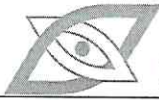
**Segundo.-** Manifestar nuestra sorpresa ante la falta de consulta para la elaboración de la propuesta del Plan Local de Equipamientos Comerciales de Zaragoza a las asociaciones de consumidores de la ciudad, ni al Consejo de Consumidores y Usuarios de Aragón. Tampoco se han utilizado los cauces habituales de participación ciudadana como los Consejos Sectoriales ni el Observatorio Local de Comercio de Zaragoza.

**Tercero.-** El Plan General de Comercio en Aragón y de los Planes Locales de Comercio son los instrumentos fundamentales para ordenar y optimizar las políticas públicas de fomento de la actividad comercial. Los Planes Locales son un instrumento de desarrollo del Plan General, tal y como se definen en el artículo 5 del Real Decreto 171/2005, de 6 de septiembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la primera revisión del Plan General de Equipamiento Comercial de Aragón.

El artículo 41 de la ley 4/2015, de 25 de marzo, de Comercio de Aragón, fija las líneas principales de la actuación de la administración pública aragonesa en relación a la actividad comercial. Entre otras líneas se encuentra el *"Promover las medidas adecuadas para suplir o equilibrar las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que puede encontrarse, individual o colectivamente, el consumidor o usuario "*. La consecución de estos objetivos, se realiza, entre otros, a través del Plan General de Comercio del Gobierno de Aragón y de los Planes Locales de Comercio.

De acuerdo al artículo 15 de la Ley 9/1989, de 5 de octubre, de Comercio de Aragón, los principales objetivos del Plan General para el Equipamiento Comercial eran los siguientes:

- a) Lograr un nivel adecuado de equipamiento comercial y una correcta distribución territorial de los establecimientos comerciales.
- b) Introducir de forma progresiva y armónica los nuevos sistemas de venta comercial.
- c) Proteger la libre competencia dentro de la defensa de la pequeña y mediana empresa.
- d) Satisfacer las necesidades de los consumidores, protegiendo sus legítimos intereses.**
- e) Garantizar la seguridad, salubridad y demás condiciones de los establecimientos comerciales.
- f) La creación de nuevos empleos alternativos en el sector de comercio y el mantenimiento de los existentes, adaptándolos a las nuevas estructuras de distribución comercial, así como a las exigencias sociales.



El Plan General de Comercio en Aragón es la herramienta principal para ordenar y optimizar las políticas públicas de fomento de la actividad comercial.

Es decir, tal y como se especifica en la normativa, uno de los objetivos principales del Plan General, planes de desarrollo o planes locales es la protección de los legítimos intereses de los consumidores. Esta protección de los intereses legítimos de los consumidores por parte de las administraciones públicas se reitera de manera constante en la normativa, recogiendo incluso en el artículo 51 de la Constitución española que indica que *“Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos”*.

También, la promoción y defensa de los derechos de los consumidores se encomienda, entre otros, a la administración, por ejemplo, en el 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 y el artículo 15 de la Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón.

Recientemente el Gobierno de España ha ampliado la regulación del denominado “consumidor vulnerable”, mediante el Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica. En esta reciente norma se refuerza el papel de la protección que los poderes públicos promocionarán políticas y actuaciones tendentes a garantizar los derechos de los consumidores vulnerables.

Es decir, la protección y defensa de los intereses de los consumidores y usuarios debe estar presente en la planificación de todas las políticas públicas. Y, de manera expresa, tal y como recoge la Ley de Comercio de Aragón, en la elaboración de los Planes Locales de Comercio se han de tener en cuenta los derechos de los consumidores y usuarios.

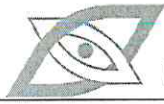
Desde la UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGÓN entendemos que el Plan Local de Equipamientos Comerciales de Zaragoza debería incluir y contemplar medidas sobre la protección de los intereses de los consumidores. La defensa y protección de los derechos del consumidor es una de áreas fundamentales de actuación dentro de la planificación de la actividad comercial y debería ser objeto de especial atención por parte del Ayuntamiento de Zaragoza en el desarrollo de sus políticas.

**Cuarto.-** Analizada la Propuesta del Plan Local de Equipamiento Comercial del Ayuntamiento de Zaragoza sorprende la ausencia absoluta de medidas planteadas o mecanismos de protección de los legítimos intereses de los consumidores. No hemos encontrado una sola mención a la protección de los derechos e intereses de los consumidores en el proyecto planteado.

Entendemos que esta carencia ha de ser subsanada, ya que existe una evidente carencia respecto de los objetivos principales fijados por la normativa respecto de los Planes de Comercio. Esta carencia es sorprendente por muchos motivos.

- Sorprende la ausencia de medidas de protección al consumidor al comparar el Plan propuesto con los de otras entidades locales aragonesas sí que incluyen en la redacción de sus Planes Locales de Equipamiento Comercial medidas o propuestas a adoptar que protegen los intereses de los consumidores.

Así, por ejemplo, Ejea, Daroca o Alcorisa incluyen medidas relativas a la Respuesta del comercio ante las quejas o insatisfacciones de los clientes. Promoviendo convenios con



la oficina del consumidor. En los otros Planes Locales de Equipamiento Comercial se promueve la adhesión de los comercios locales al Sistema Arbitral de Consumo, por ejemplo, en los Planes Locales de Jaca y Alcorisa, al entender que la adhesión a este sistema otorga un distintivo de Calidad a los comercios y promueve la defensa de los derechos de los consumidores.

En el Plan local de Monzón se prevé la realización de programas de formación dirigidos tanto a comerciantes como a consumidores, dirigidos a mejorar el nivel de información de ambos, mientras en el Plan Local de Sariñena se promueve la adhesión de los comercios locales a Códigos de Buenas prácticas comerciales.

Sorprende la falta de consulta previa para la elaboración del plan propuesto a asociaciones, colectivos e instituciones de defensa de los intereses de consumidores y usuarios. El Plan de Equipamiento Local del Ayuntamiento de Zaragoza anterior, de 2009, sí que realizó esta labor previa de contacto. En esta ocasión, ni el Consejo de Consumidores y Usuarios de Aragón, ni las asociaciones representativas hemos sido consultados para la elaboración de la actúa propuesta. Otros planes locales de Aragón, sí que recogen las consultas realizadas o los contactos mantenidos con colectivos representativos de los consumidores y usuarios.

- Sorprende que no se incluyan los recursos actuales del Ayuntamiento en las propuestas definidas en el Plan Local de Equipamientos Comerciales.

El Ayuntamiento de Zaragoza cuenta con la Oficina Municipal de Información al Consumidor y los Puntos de Información al Consumidor (Pícs), donde se presta un servicio gratuito de información y orientación al consumidor, así como de mediación en los conflictos que puedan surgir entre consumidores y empresarios, a fin de intentar alcanzar una solución amistosa entre los mismos.

El Ayuntamiento de Zaragoza también cuenta con La Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Zaragoza, constituida en abril de 1987. Un instrumento de resolución de conflictos entre consumidores y usuarios-empresas.

Son numerosas las iniciativas del Ayuntamiento que promueven y defienden los derechos de los consumidores y usuarios, como la Red de Comercios Amigables con personas mayores, promovida desde la Oficina Técnica del Mayor, que tampoco se han tenido en cuenta en la elaboración de este plan.

Además, el Ayuntamiento de Zaragoza, tiene a su disposición la habitual colaboración de las asociaciones de consumidores de la ciudad, la Junta Arbitral de Consumo de Aragón y de la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios del Gobierno de Aragón, que no se ha utilizado para la elaboración de este Plan Local.

No entendemos que el Ayuntamiento de Zaragoza no utilice los recursos de que dispone para cumplir con uno de los objetivos principales de los Planes de Comercio: *Satisfacer las necesidades de los consumidores, protegiendo sus legítimos intereses.*

- Sorprende la falta de consulta a las entidades ciudadanas representativas. La ciudad de Zaragoza cuenta con un importante tejido asociativo: asociaciones de Vecinos, asociaciones de consumidores, asociaciones de comerciantes... que podrían aportar su experiencia, reconocimiento y alcance social y resto de recursos, para colaborar con el Ayuntamiento en la optimización de las políticas públicas de fomento de la actividad comercial.



Desde la UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGÓN entendemos que se debería reelaborar el Plan Local de Equipamientos Comerciales propuesto, dada la carencia de medidas adoptadas sobre la protección de los intereses de los consumidores y usuarios. Se deberían proyectar medidas encaminadas a garantizar esta protección y se debería analizar la incidencia de las medidas propuestas en los derechos de los consumidores y usuarios para garantizar su cumplimiento y adecuada protección.

Consideramos también que se debería de ampliar el texto, incluyendo las labores a desarrollar por la OMIC, los PICs y la Junta Arbitral de Consumo, para la consecución de los objetivos del Plan Propuesto.

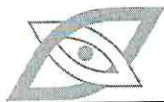
**Quinta.-** Además de esta reelaboración completa del plan, dado que entendemos que no se cumple el objetivo de protección de los intereses de los consumidores, también queremos matizar algunas de las propuestas incluidas en el Plan Propuesto.

Propuestas generales:

- La calidad en la atención, el respeto a los derechos de los consumidores, la atención posventa, las vías de resolución de conflictos, adhesiones al arbitraje, ... además de estar recogidos en la normativa vigente, son percibidos por los consumidores como elementos que aportan una calidad añadida al comercio. Desde el Ayuntamiento se debería promover la adhesión de los comercios a sistemas alternativos de resolución de conflictos, como la Junta Arbitral de Consumo de Zaragoza.
- El plan propuesto apuesta por la digitalización del pequeño comercio. Desde la UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGÓN entendemos que la apuesta por la digitalización del comercio de proximidad no debe suponer una merma de las fortalezas actuales de este tipo de comercios. Entendemos que la cercanía, el trato habitual, la proximidad, son valores a potenciar por estos comercios frente a las grandes superficies o grandes plataformas digitales de venta.
- El Plan Local de Equipamientos Comerciales apuesta de una manera importante por la digitalización del comercio. Esta acción debería de ir acompañada de ciclos formativos sobre los derechos del consumidor. La modalidad de compra a distancia modifica algunos aspectos de la relación entre el consumidor y el comercio. Por ejemplo, destaca de manera importante el derecho de desistimiento, por el cual los consumidores podemos desistir en el plazo de 14 días de la contratación realizada; los plazos de entrega; gastos de envío; sistemas de pago... La apuesta por la digitalización del pequeño comercio debería incluir la difusión de estos derechos del consumidor, para que el comercio conozca la normativa y preste un servicio de calidad. Detectamos una carencia importante en las acciones formativas propuestas, al olvidar, de nuevo, los derechos de los consumidores y usuarios.

Propuestas específicas

- **Propuesta 1.2. Colaboración con Cámara de Comercio, Asociaciones de Comerciantes y organizaciones empresariales.**  
Entendemos necesaria ampliar esta colaboración a las Asociaciones vecinales y asociaciones de consumidores.



- **Propuestas 1.12 y 1.13: Desregularización.**

Entendemos que cualquier cambio normativo debe analizarse desde varias perspectivas. Una de ellas es la protección de los intereses de los consumidores u Usuarios. La eliminación de trámites burocráticos o agilización y flexibilización de estos trámites o modificación de las limitaciones horarias o comerciales nunca debe suponer una merma de derechos a los consumidores.

- **Propuesta 2.10. Implantación terrazas en aceras o áreas peatonales.**

En la asociación cada vez es más común recibir quejas de ciudadanos por la proliferación de terrazas que ocupan el espacio urbano. La ampliación de las terrazas existentes o la instalación de nuevas, debe garantizar el espacio necesario para el tránsito, en especial para ciudadanos con problemas de movilidad. También hemos recibido quejas por la utilización de espacio de aparcamiento para la instalación de terrazas y veladores. Entendemos que ha de garantizarse un equilibrio entre la instalación de estas terrazas y el número de plazas de aparcamiento, ya que puede perjudicar a los residentes y comercios cercanos.

Otra queja recurrente son las molestias generadas por ruidos y suciedad generada por las terrazas y veladores. Entendemos que estas quejas vecinales deberán tenerse en cuenta en la Consulta pública actual para la redacción de la Ordenanza Municipal Reguladora de la Instalación de Terrazas de Veladores y en las propuestas del Plan Local de Equipamientos Comerciales.

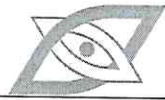
- **Propuestas apartado 3. "Digitalización de los comercios y del entorno urbano".**

La digitalización del comercio debe realizarse con una estricta vigilancia del cumplimiento de la normativa vigente y sin que suponga un menoscabo de los derechos de los consumidores y usuarios. Las medidas propuestas deberían garantizar el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos, así como la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico. Cualquier utilización de los datos personales de los ciudadanos ha de haber recibido un consentimiento previo para esta utilización y han de habilitarse los sistemas para que el ciudadano pueda ejercer sus derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y no ser objeto de decisiones individuales automatizadas.

Merece especial atención la utilización de estas herramientas de análisis de datos y las posibles transferencias de datos personales que se puedan realizar a otras empresas. En la actualidad se está dando un debate ciudadano sobre la utilización de los datos personales por las empresas, que a través de las nuevas tecnologías permiten una explotación de estos datos que merece protección.

Las administraciones públicas deber promover el conocimiento y la defensa de la protección de datos personales, por ello, cualquier iniciativa respaldada por el Ayuntamiento debería de cumplir de manera escrupulosa la normativa de protección de datos personales y garantizar el ejercicio de estos derechos.

Confiamos que estas aportaciones sean tenidas en cuenta y se someta el Plan Local de Equipamiento Comercial a un proceso de reelaboración analizando las propuestas incluidas en



## UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGÓN – UCARAGÓN

Alfonso I, 20, Entresuelo centro  
50.003 Zaragoza  
e-mail: info@ucaragon.com

Tel.- 976 397602  
Fax - 976 398630

el Plan desde la obligatoria defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, así como se incluyan nuevas propuestas para garantizar los intereses legítimos de los consumidores, aprovechando los recursos municipales – OMIC, PICs y JAC- y el importante tejido asociativo de la ciudad.

La protección de los derechos de los consumidores y usuarios debería ser un eje vertebrador de la planificación comercial de la ciudad. Zaragoza, ofrece a sus vecinos y a los ciudadanos de las localidades cercanas una gran variedad de posibilidades comerciales, el respeto de los derechos de los consumidores es percibido por el cliente como un signo de calidad en los comercios y, favorecerá la actividad comercial y la solución de los posibles conflictos.

Confiamos que atiendan nuestra preocupación ante la ausencia absoluta de medidas planteadas o mecanismos de protección de los legítimos intereses de los consumidores y nos ponemos a su disposición para colaborar en la mejora del Plan Local de Equipamiento Comercial de Zaragoza.

En Zaragoza, a 22 de enero de 2021

Fdo.

José Ángel Oliván García

Secretario General Unión de Consumidores de Aragón  
**UCARAGÓN**  
Unión de Consumidores de Aragón  
C.I.F. G-5713550  
C/ Alfonso I, 20, entresuelo centro  
50003 Zaragoza