Unión de Consumidores de Aragón - UCARAGÓN

Oficina de Zaragoza
Alfonso I, 20, Entresuelo centro CP 50.003
Tel.- 976 397602
info@ucaragon.com

Oficina de Teruel
Yagüe de Salas, 16, 4º izda. CP 44.001
Tel. 605026984
teruel@ucaragon.com

Consulta Pública previa para elaborar el anteproyecto de Ley de transporte de viajeros en vehículos de turismo de Aragón

ANTECEDENTES

La movilidad constituye un servicio esencial para el ejercicio efectivo de numerosos derechos de los ciudadanos, permitiendo el acceso al empleo, la educación, la sanidad, la administración pública, el ocio y la participación social. En este contexto, los servicios de transporte de viajeros en vehículos de turismo, tanto mediante taxi como mediante vehículos de transporte con conductor (VTC), desempeñan una función especialmente relevante para garantizar la movilidad cotidiana de la población.

Sin embargo, la evolución tecnológica, la irrupción de nuevas plataformas digitales, los cambios en los hábitos de contratación, las necesidades derivadas del envejecimiento de la población, la dispersión territorial existente en Aragón y la creciente preocupación por la protección de los consumidores y usuarios aconsejan una actualización del marco regulatorio vigente.

Tradicionalmente, la regulación de estos servicios se ha centrado en aspectos relacionados con las licencias, autorizaciones administrativas, condiciones de acceso al mercado, régimen sancionador y distribución competencial entre administraciones. No obstante, la persona usuaria, destinataria última del servicio, ha ocupado un papel secundario dentro de la normativa.

Desde la óptica de las asociaciones de consumidores y usuarios, la futura regulación debe avanzar hacia un modelo que sitúe al usuario en el centro del sistema, garantizando no sólo la existencia formal de operadores autorizados, sino la efectiva disponibilidad del servicio, la transparencia en la contratación, la protección frente a prácticas abusivas, la accesibilidad, la calidad de la prestación y la existencia de mecanismos eficaces para la defensa de sus derechos.

Oficina de Zaragoza
Alfonso I, 20, Entresuelo centro CP 50.003
Tel.- 976 397602
info@ucaragon.com

Oficina de Teruel
Yagüe de Salas, 16, 4º izda. CP 44.001
Tel. 605026984
teruel@ucaragon.com

Asimismo, la creciente digitalización del sector ofrece nuevas oportunidades para mejorar la planificación y organización de los servicios, permitiendo a las administraciones públicas disponer de información objetiva para detectar déficits de cobertura, optimizar recursos y garantizar una adecuada respuesta a las necesidades reales de movilidad de la población.

Especial atención merece la realidad de numerosos municipios aragoneses donde, pese a existir licencias habilitantes, la disponibilidad real del servicio puede resultar insuficiente en determinados horarios o circunstancias, dificultando el acceso de los ciudadanos a servicios esenciales. Del mismo modo, la utilización de sistemas algorítmicos de fijación de precios por parte de determinadas plataformas hace necesario reforzar las garantías de transparencia y protección de los consumidores, particularmente en situaciones de emergencia o especial necesidad.

Por todo ello, la futura ley constituye una oportunidad para reforzar los derechos de las personas usuarias, mejorar la calidad y disponibilidad de los servicios y asegurar que la innovación tecnológica y los nuevos modelos de negocio se desarrollen en beneficio del interés general y de los consumidores.

PROPUESTAS DE LA UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGÓN

1. Estatuto de las personas usuarias

Consideramos que la futura ley debería incorporar un título específico regulando expresamente los derechos y deberes de los usuarios. No sólo reforzaría la visibilidad de los derechos del usuario, sino que simbolizaría un cambio de enfoque de la ley.

En este apartado se debería prestar especial atención a la protección de colectivos vulnerables: personas con discapacidad; personas mayores; menores; personas con movilidad reducida; habitantes del medio rural...

Posibles medidas

- Incremento progresivo de vehículos adaptados.
- Garantía de admisión de perros de asistencia.

Oficina de Zaragoza
Alfonso I, 20, Entresuelo centro CP 50.003
Tel.- 976 397602
info@ucaragon.com

Oficina de Teruel
Yagüe de Salas, 16, 4º izda. CP 44.001
Tel. 605026984
teruel@ucaragon.com

- Protocolos de atención específica.
- Accesibilidad digital de aplicaciones y sistemas de reserva.
- Derecho a la atención telefónica no digital para limitar la exclusión digital de determinados colectivos.
- Sistema unificado de reclamaciones, un canal gratuito con respuesta en plazo mínimo concreto y adhesión al Sistema Arbitral de Consumo
- Derecho a obtener un justificante del pago que incluya el precio, recorrido, prestador del servicio y datos de contacto

2. Participación de las asociaciones de consumidores en los diferentes órganos consultivos.

La normativa actual prevé la participación de operadores y administraciones, pero no garantiza expresamente la presencia de organizaciones de consumidores en órganos consultivos del sector.

Las asociaciones de consumidores y usuarios más representativas en Aragón deberían participar en los órganos consultivos y de seguimiento de la movilidad de viajeros en vehículos de turismo.

Propuestas

- Participación en órganos consultivos y de seguimiento.
- Audiencia preceptiva en revisiones tarifarias.
- Participación en estudios de calidad y satisfacción.

Solicitamos que se articule un **órgano consultivo de seguimiento de la ley**, con asiento para las asociaciones de consumidores, las personas con discapacidad, el taxi, el VTC, las plataformas y la Administración.

- Que ese órgano sea **consultado antes** de los desarrollos reglamentarios que afecten al precio, a la contratación, a la accesibilidad, a las reclamaciones o a las sanciones.
- Un **informe anual público desde el primer año**, elaborado con los indicadores de la tabla siguiente, y una evaluación de la ley a los 18 meses y a los tres años apoyada en él.

Oficina de Zaragoza
Alfonso I, 20, Entresuelo centro CP 50.003
Tel.- 976 397602
info@ucaragon.com

Oficina de Teruel
Yagüe de Salas, 16, 4º izda. CP 44.001
Tel. 605026984
teruel@ucaragon.com

Indicador	Qué mide	Fuente
Tiempo de espera	Minutos entre la solicitud y la llegada, por franja horaria y por territorio	Datos agregados de operadores y ayuntamientos
Servicio accesible	Espera media de los servicios adaptados y servicios no atendidos	Operadores, taxi accesible y asociaciones de discapacidad
Reclamaciones	Número, motivo, plazo de respuesta y resolución	Servicios de consumo y Junta Arbitral
Satisfacción	Valoración de las personas usuarias, desagregada por sexo, edad y territorio	Encuesta anual
Seguridad percibida	Incidencias y percepción de seguridad, en especial de noche	Encuesta y registros de incidencias

3. Coordinación con el Sistema Arbitral de Consumo

Se debería fomentar la adhesión de taxistas y empresas VTC al Sistema Arbitral de Consumo, valorando la posibilidad de establecer ventajas administrativas para los operadores adheridos.

- Fomentar la adhesión de taxis y VTC al Sistema Arbitral de Consumo.
- Establecer incentivos para operadores adheridos.
- Publicitar esta circunstancia para facilitar una elección informada de los usuarios.

4. Facultades organizativas de los ayuntamientos para garantizar la prestación efectiva del servicio

La existencia de licencias no garantiza necesariamente la existencia de servicio disponible.

La futura ley debería reforzar las facultades organizativas de los ayuntamientos para garantizar la efectiva prestación del servicio de taxi cuando concurran necesidades de movilidad insuficientemente atendidas. La mera existencia de licencias no asegura por sí

Oficina de Zaragoza
Alfonso I, 20, Entresuelo centro CP 50.003
Tel.- 976 397602
info@ucaragon.com

Oficina de Teruel
Yagüe de Salas, 16, 4º izda. CP 44.001
Tel. 605026984
teruel@ucaragon.com

misma la disponibilidad del servicio para los usuarios, especialmente en municipios pequeños, franjas nocturnas, festivos o momentos de elevada demanda.

No resulta coherente que una Administración limite el número de licencias para garantizar la viabilidad del servicio y, simultáneamente, carezca de instrumentos para asegurar que exista una oferta mínima efectiva cuando la ciudadanía la necesita.

Los municipios podrán establecer, previa audiencia de las asociaciones representativas del sector y de los consumidores, sistemas organizativos destinados a garantizar una oferta mínima efectiva del servicio de taxi cuando existan necesidades de movilidad insuficientemente atendidas.

Dichos sistemas podrán incluir turnos, calendarios de prestación, servicios mínimos o cualquier otro mecanismo organizativo proporcionado al número de licencias existentes y a la demanda acreditada.

5. Herramientas de seguimiento y control de la efectiva prestación del servicio

La planificación de la oferta y la adopción de medidas para garantizar la prestación efectiva del servicio requiere disponer de información objetiva y verificable sobre la actividad real desarrollada por las licencias.

Las tecnologías actualmente disponibles permiten obtener información estadística y operativa sobre la disponibilidad y actividad del servicio mediante mecanismos automatizados y proporcionados, minimizando cargas administrativas y respetando la normativa de protección de datos. De esta forma, las medidas organizativas podrían adoptarse sobre datos objetivos y no sobre percepciones o conflictos entre operadores.

Por ello, entendemos que los municipios deberían poder establecer sistemas de seguimiento y control de la efectiva prestación del servicio, mediante herramientas tecnológicas proporcionadas y respetuosas con la normativa de protección de datos, con la finalidad de garantizar una adecuada planificación de la oferta, verificar el cumplimiento de las obligaciones de servicio y asegurar una atención suficiente a las necesidades de movilidad de la población.

Herramientas posibles

Oficina de Zaragoza
Alfonso I, 20, Entresuelo centro CP 50.003
Tel.- 976 397602
info@ucaragon.com

Oficina de Teruel
Yagüe de Salas, 16, 4º izda. CP 44.001
Tel. 605026984
teruel@ucaragon.com

- Sistemas de geolocalización cuando el vehículo se encuentre en servicio.
- Aplicaciones de gestión.
- Comunicación automatizada de inicio y finalización de actividad.
- Plataformas municipales de seguimiento.

Garantías

- Respeto a la normativa de protección de datos.
- Utilización exclusiva para fines de planificación y control del servicio.
- Aplicación de criterios de proporcionalidad.

6. Transparencia de precios

Garantizar que el usuario conozca el coste del servicio antes de contratarlo.

Propuestas

- Información previa clara sobre el precio o presupuesto estimado.
- Desglose de suplementos y recargos.
- Entrega obligatoria de justificante o factura.
- Información comprensible sobre sistemas de precio dinámico.
- Información visible sobre tarifas aplicables.
- Conservación del precio ofertado.
- Desglose detallado de conceptos facturados.
- Prohibición de recargos ocultos.
- Facilitar la comparación entre servicios.

Justificación

La protección del consumidor exige que pueda conocer y comparar las condiciones económicas del servicio antes de contratarlo.

7. Regulación de la revisión de tarifas

La futura regulación debería incorporar criterios objetivos, transparentes y participativos para la fijación y revisión de las tarifas del transporte de viajeros en vehículos de turismo, garantizando la audiencia de las asociaciones de consumidores y usuarios más

Oficina de Zaragoza
Alfonso I, 20, Entresuelo centro CP 50.003
Tel.- 976 397602
info@ucaragon.com

Oficina de Teruel
Yagüe de Salas, 16, 4º izda. CP 44.001
Tel. 605026984
teruel@ucaragon.com

representativas, así como la publicación de una memoria económica justificativa de cualquier modificación tarifaria.

8. Indicadores públicos de calidad y disponibilidad

Las nuevas tecnologías permiten recoger de manera efectiva y con poco coste muchos datos sobre la demanda y la prestación del servicio.

Propuesta

Publicación anual de indicadores como:

- tiempo medio de espera;
- disponibilidades por franjas horarias;
- número de reclamaciones;
- porcentaje de reclamaciones resueltas favorablemente;
- cobertura territorial;
- disponibilidad de vehículos adaptados.
- Registro de servicios no atendidos.

9. Control de precios en situaciones excepcionales o de emergencia

Propuestas

- Limitar incrementos abusivos derivados de sistemas algorítmicos.
- Garantizar el acceso al transporte en situaciones de necesidad colectiva.
- Establecer mecanismos extraordinarios de supervisión de precios.

Situaciones afectadas

- Emergencias de protección civil.
- Fenómenos meteorológicos adversos.
- Interrupciones relevantes del transporte público.
- Evacuaciones o situaciones de crisis.
- Cualesquiera otras declaradas por la autoridad competente.

Oficina de Zaragoza
Alfonso I, 20, Entresuelo centro CP 50.003
Tel.- 976 397602
info@ucaragon.com

Oficina de Teruel
Yagüe de Salas, 16, 4º izda. CP 44.001
Tel. 605026984
teruel@ucaragon.com

CONCLUSIONES

La futura regulación debe aprovecharse para evolucionar desde un modelo centrado casi exclusivamente en la ordenación administrativa de licencias y operadores hacia un modelo orientado a los derechos y necesidades de las personas usuarias.

La protección de los consumidores exige garantizar no sólo la existencia formal de servicios de taxi y VTC, sino también su disponibilidad efectiva, accesibilidad, calidad, transparencia y asequibilidad económica.

Resulta especialmente necesario reforzar las facultades de las administraciones públicas para asegurar una adecuada cobertura del servicio, especialmente en municipios pequeños, zonas rurales y horarios deficitarios, así como incorporar herramientas tecnológicas que permitan evaluar objetivamente la prestación real de los servicios.

Igualmente, la creciente digitalización del sector aconseja reforzar la transparencia en la contratación, la información sobre precios y algoritmos, la protección de datos personales y los mecanismos de reclamación y resolución de conflictos.

Finalmente, cualquier reforma normativa debe reconocer expresamente el papel de las asociaciones de consumidores como representantes legítimos de los usuarios, incorporándolas a los órganos de participación y consulta que se creen en el ámbito de la movilidad de viajeros en vehículos de turismo.

En definitiva, la futura ley debería perseguir un objetivo claro: **garantizar una movilidad accesible, transparente, segura, sostenible y centrada en las necesidades reales de las personas consumidoras y usuarias de Aragón.**

El texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios reconoce como derecho básico la audiencia en consulta y la participación en la elaboración de las disposiciones generales que les afectan directamente, a través de sus

Oficina de Zaragoza
Alfonso I, 20, Entresuelo centro CP 50.003
Tel.- 976 397602
info@ucaragon.com

Oficina de Teruel
Yagüe de Salas, 16, 4º izda. CP 44.001
Tel. 605026984
teruel@ucaragon.com

asociaciones (art. 8.1.e). Reconoce también una protección específica de las personas consumidoras vulnerables (art. 8.2). En Aragón, además, el Consejo Aragonés de los Consumidores y Usuarios es, según la Ley 16/2006, el máximo órgano de representación consulta y participación de los consumidores.

- Que UCARAGÓN y el resto de las asociaciones de consumidores sean **convocadas a la audiencia sobre el borrador y a la información pública**, y que el expediente contenga una **respuesta motivada** a sus aportaciones.
- Que el anteproyecto se someta a **consulta del Consejo Aragonés de los Consumidores y Usuarios** antes de su aprobación.