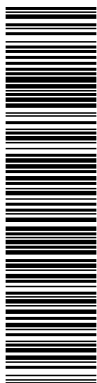


DOCUMENTO INFORME: MEMORIA DEFINITIVA 2014 (versión 2)	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: <b>3Y32V-M7J94-UIYHP</b> Fecha de emisión: <b>27 de abril de 2015 a las 18:58:04</b> Página 1 de 6	FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Técnico Consumo y Mercados de AYUNTAMIENTO DE OVIEDO.Firmado 27/04/2015 11:37 2.- Tercer Teniente de Alcalde Concejal de Gobierno de Interior, Consumo, Comercio, Sanidad, Mercados, Atención al Ciudadano y Aguas y Saneamiento de AYUNTAMIENTO DE OVIEDO.Firmado 27/04/2015 16:15	ESTADO <b>FIRMADO</b> 27/04/2015 16:15



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2892485-3Y32V-M7J94-UIYHP-0835487506060888ED93976DD7470D2A28B0189A) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://portal.oviedo.es/Ayuntamiento de Oviedo Registro de entidades locales Num. 01330447 CIF:P33044001



**OVIEDO**.es  
OMIC

C/ San Pedro de Mestallón, 1, sótano  
33009 Oviedo - Asturias  
Teléfono 984 08 39 98  
omic@oviedo.es

**Asunto:** Memoria OMIC de actividades del año 2014.  
**Departamento:** Oficina Municipal de Información al Consumidor.

**MEMORIA DE ACTIVIDADES AÑO 2014**

**I.- FUNCIONES REALIZADAS**

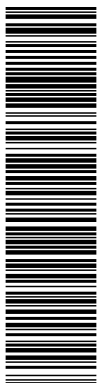
La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) del Ayuntamiento de Oviedo, en el ejercicio de las funciones que le atribuyen hasta 2014 tanto, en el ámbito estatal, el Real Decreto Legislativo, 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, como en el ámbito autonómico, la Ley del Principado de Asturias 11/2002, de 2 de diciembre, de los Consumidores y Usuarios y la Ordenanza Municipal de los Servicios Locales de Consumo del Ayuntamiento de Oviedo, ha venido desarrollando durante el ejercicio 2014 la información, ayuda, orientación y asesoramiento a los consumidores y usuarios que se han dirigido a la misma para el ejercicio de sus derechos. Con la entrada en vigor de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local, las competencias relativas a la defensa de los consumidores y usuarios desaparecen como propias de la administración local, sin embargo, se planteó consulta por el Ayuntamiento respecto a la posible vigencia de la legislación sectorial autonómica aprobada antes de la entrada en vigor de la precitada Ley 27/2013 que fue resuelta, para el conjunto de los Ayuntamientos asturianos, por el Decreto 68/2014, de 10 de julio, por el que se regula el procedimiento para la obtención de los informes previstos en el artículo 7.4 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local (BOPA núm. 161 de 12-VII-2014), cuya Disposición adicional establece:

“Las competencias atribuidas a los concejos por disposiciones adicionales legales autonómicas con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, que se enumeran, sin carácter exhaustivo, en el anexo III de este decreto, no se sujetarán al procedimiento regulado en esta norma, y se ejercerán por aquéllos de conformidad con lo dispuesto en la norma legal de atribución, en régimen de autonomía y bajo su propia responsabilidad, de acuerdo con lo establecido en el artículo 7.2 de la Ley 7/1995, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local”.

En el mencionado anexo III se incluye: “Consumo (Ley del Principado de Asturias 11/2002, de 2 de diciembre, de los Consumidores y Usuarios).

Esta Ley del Principado de Asturias 11/2002, de 2 de diciembre, de los consumidores y usuarios, determina en su artículo 52 las competencias de las Administraciones locales en esta materia, entre las que se incluye la potestad sancionadora.

AYUNTAMIENTO DE OVIEDO CIF: P33044001 Registro de entidades locales Num. 01330447



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2892485-3Y32V-M7J94-UIYHP-0B354875060D88ED93976DD7470D2A28B0189A) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://portal.oviedo.es/Ayuntamiento de Oviedo Registro de entidades locales Num. 01330447 CIF:P33044001>

AYUNTAMIENTO DE OVIEDO CIF: P33044001 Registro de entidades locales Num. 01330447



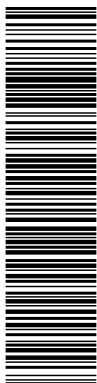
Se ha procedido durante el transcurso del ejercicio 2014 a la atención de las consultas realizadas sobre diferentes cuestiones relacionadas con el consumo; con la recepción, registro y acuse de recibo de las quejas, reclamaciones y denuncias presentadas por los consumidores y usuarios, y su tramitación o, en su caso, remisión a las entidades y organismos administrativos competentes para su resolución.

Durante el año 2014, en la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Oviedo, se atendieron 2.509 consultas, bien en presencia de las personas reclamantes o por vía telefónica, y se presentaron 677 reclamaciones por escrito.

**Causas de las consultas:**

- Calidad del producto o servicio prestado, entendida como conformidad del bien, producto o servicio.
- Cláusulas: Legalidad, validez e interpretación de los pactos contenidos en los contratos.
- Precios
- Otros: en este sector se agrupan las consultas sobre cuestiones distintas a las expuestas.

	ANUAL	CALIDAD	CLAUSULAS	PRECIOS	OTROS
Agencias de viaje	26	11	9	5	1
Agua	12	3	3	6	0
Alimentación/Bebidas	18	16	1	1	0
Automóvil Nuevo	45	29	10	3	3
Automóvil Reparación	133	48	0	85	0
Automóvil Seguros	156	13	102	41	0
Automóvil Usado	59	37	14	6	2
Avión	52	18	28	4	2
Compañías Seguros	149	16	74	59	0
Electricidad	232	6	20	202	4
Electrodomésticos	36	29	0	6	1
Enseñanza	33	2	29	2	0
Farmacia	4	0	0	3	1
Gas	93	2	7	84	0
Hostelería	25	16	1	7	1
Muebles	22	12	3	5	2
Otros	282	89	72	96	25
Reparación Hogar	187	76	0	110	1
Ropa/Calzado	27	15	10	2	0



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2892485-3Y32V-M7J94-UIYHP-0B354875060D88ED93976DD7470D2A28B0189A) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://portal.oviedo.es/Ayuntamiento de Oviedo/Registro de entidades locales Num. 01330447> CIF: P33044001



	ANUAL	CALIDAD	CLAUSULAS	PRECIOS	OTROS
S.A.T.	267	108	24	135	0
Sanidad Privada	6	3	0	2	1
Sanidad Pública	2	1	0	1	0
Servicios Bancarios	153	15	84	54	0
Teléfono / Internet	432	93	59	279	1
Tintorerías	18	18	0	0	0
Transportes Públicos	9	6	0	3	0
Vivienda Arrendamiento	19	0	17	2	0
Vivienda Construcción	9	8	1	0	0
Vivienda Propiedad Horizontal	3	0	3	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>2509</b>	<b>690</b>	<b>571</b>	<b>1203</b>	<b>45</b>

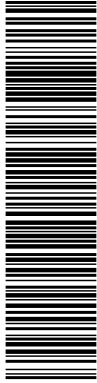
AYUNTAMIENTO DE OVIEDO CIF: P33044001 Registro de entidades locales Num. 01330447

## II.- RECLAMACIONES TRAMITADAS

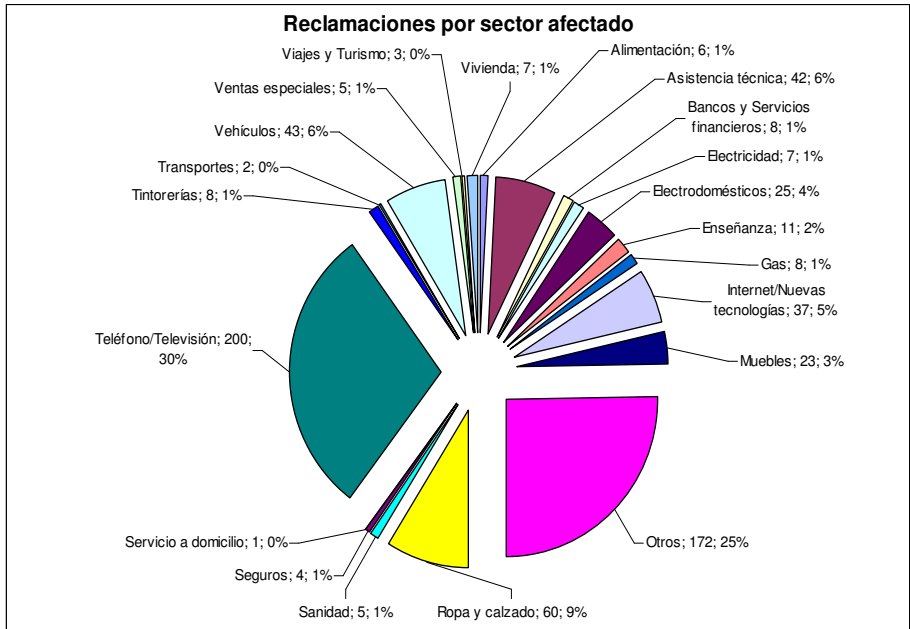
Asimismo, por lo que se refiere a la competencia que establece la Ley de Consumidores y Usuarios del Principado de Asturias, en la Oficina Municipal de Información al Consumidor se llevó a cabo la recepción, registro y acuse de recibo de quejas, reclamaciones, denuncias e iniciativas de los consumidores y usuarios y su remisión a las entidades y órganos administrativos competentes para su tramitación.

El 20 de mayo de 2005 entró en vigor el convenio de colaboración entre la Administración del Principado de Asturias y el Ayuntamiento de Oviedo para la cooperación, coordinación de actuaciones y desarrollo de actividades en materia de defensa del consumidor. Con base en el mismo, la Consejería de Sanidad concedió en 2014 al Ayuntamiento de Oviedo una subvención por importe de 6.334,78 €.

Durante el año 2014 se han presentado por escrito 677 reclamaciones, referidas a los siguientes sectores:



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2082485-3Y32V-M7J94-UIYHP-0B354875060D88ED93976DD7470D2A28B0189A) generada con la aplicación informática Firmados. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://portal.oviedo.es/Ayuntamiento de Oviedo Registro de entidades locales Num. 0133044001

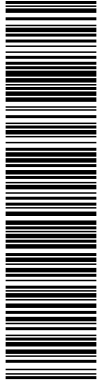


AYUNTAMIENTO DE OVIEDO CIF: P33044001 Registro de entidades locales Num. 01330447

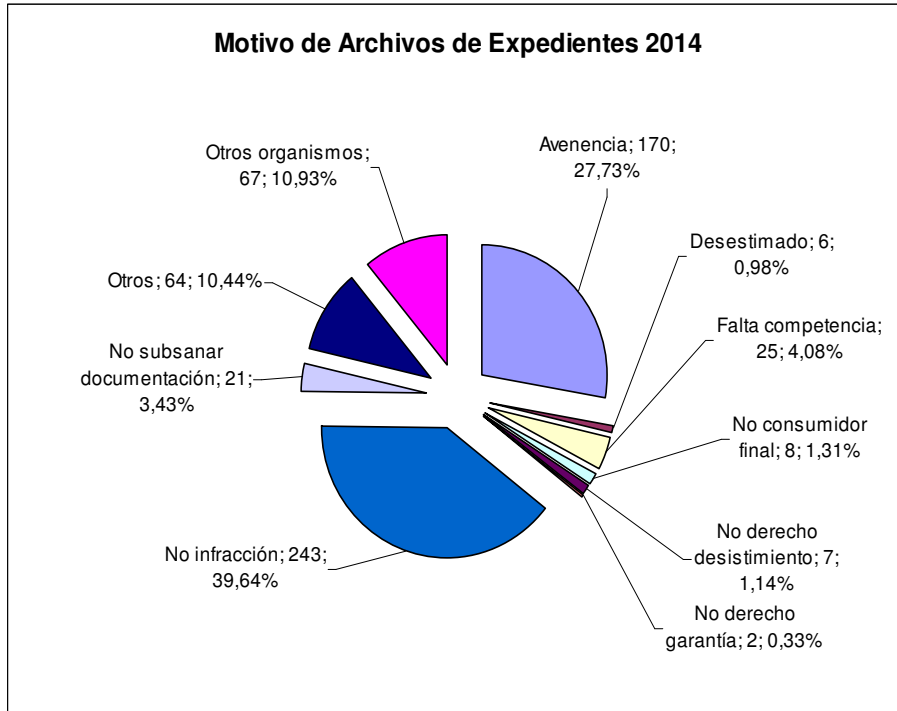
Se reflejan a continuación los datos referentes a la tramitación de las mencionadas 677 reclamaciones presentadas en la OMIC, en 2014, bien directamente, bien remitidas por el servicio de Consumo de la Consejería de Sanidad del Gobierno del Principado de Asturias o enviadas por otros organismos por corresponder la competencia territorial al Ayuntamiento de Oviedo, así como los expedientes correspondientes a 81 reclamaciones pendientes de 2013, cuya tramitación se ha finalizado, asimismo, en 2014:

**DATOS TOTALES: 758 (677 de 2014 y 81 de 2013):** Resueltas 694 de las cuales se remitieron a otros organismos 67 (9,65%) y se resolvieron directamente por la OMIC del Ayuntamiento de Oviedo 627 (90,35%).

**DATOS PARCIALES 2014:** 1.- Expedientes resueltos: 613: 170 por avenencia. Desestimadas: 376 (no infracción; no derecho de desistimiento; no derecho de garantía; no consumidor final; no subsanar documentación; no competencia, otros). Laudo: 0. Traslado a otros organismos: 67 (Dirección General de Industria, Dirección General de Turismo, Dirección General de Telecomunicaciones, otras O.M.I.C., otras Comunidades Autónomas, Dirección General de Planificación y Evaluación, Centro Europeo del Consumidor, etc.). 2.- Expedientes en tramitación: 64. Expedientes sancionadores: 10.



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2892485-3Y32V-M7J94-UIYHP-0B354875060D888ED93976DD7470D2A28B0189A) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://portal.oviedo.es/Ayuntamiento de Oviedo Registro de entidades locales Num. 01330447 CIF:P33044001



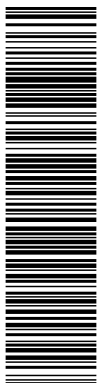
AYUNTAMIENTO DE OVIEDO CIF: P33044001 Registro de entidades locales Num. 01330447

### III.- OTRAS ACTIVIDADES

- Contribución en la difusión del conocimiento de los derechos de los consumidores y usuarios y las formas adecuadas para ejercerlos, así como prevención de riesgos que puedan derivarse del consumo de productos o utilización de servicios.
- Fomento y divulgación del sistema arbitral de consumo y sistemas de resolución voluntaria de reclamaciones.
- Mantenimiento y actualización del archivo legislativo, documental y bibliográfico de la Oficina Municipal de Información al Consumidor.
- Jornadas de consumo en colaboración con la Unión de Consumidores de Asturias (UCE) informativas sobre la eliminación de la cláusula suelo en la hipoteca e información sobre la factura eléctrica.
- Subvención por importe de 4.082,40 €, a la Asociación Cívica de Consumidores del Principado de Asturias (UNAE), para la organización de la Escuela de Consumo, concedida por la Junta de Gobierno Local, en sesión celebrada el 25 de septiembre de 2014.

En las clases impartidas en el ejercicio 2014 se han estudiado las siguientes 7 lecciones, todas ellas desarrolladas en diversos temas relacionados con el título de las mismas:

DOCUMENTO INFORME: MEMORIA DEFINITIVA 2014 (versión 2)	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: <b>3Y32V-M7J94-UIYHP</b> Fecha de emisión: <b>27 de abril de 2015 a las 18:58:04</b> Página 6 de 6	FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Técnico Consumo y Mercados de AYUNTAMIENTO DE OVIEDO.Firmado 27/04/2015 11:37 2.- Tercer Teniente de Alcalde Concejal de Gobierno de Interior, Consumo, Comercio, Sanidad, Mercados, Atención al Ciudadano y Aguas y Saneamiento de AYUNTAMIENTO DE OVIEDO.Firmado 27/04/2015 16:15	ESTADO <b>FIRMADO</b> 27/04/2015 16:15



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2892485-3Y32V-M7J94-UIYHP 0B354875060D88ED93976DD7470D2A28B0189A) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://portal.oviedo.es/Ayuntamiento de Oviedo Registro de entidades locales Num. 01330447 CIF:P33044001>



- 1ª Lección.- La protección de los consumidores.
- 2ª Lección.- La telefonía e Internet.
- 3ª Lección.- Banca y Financieras.
- 4ª Lección.- Turismo y Viajes.
- 5ª Lección.- Suministros del hogar.
- 6ª Lección.- Servicios a domicilio y contratos a distancia.
- 7ª Lección.- ¡He tenido un problema! ¿Qué tengo que hacer para reclamar?

Fdo.: M<sup>a</sup> de la Esperanza Fernández Fernández  
Asesora Jurídica en la D. Gral. de Dinamización Económica.

V<sup>o</sup>B<sup>o</sup>

Fdo.: M<sup>a</sup> Trinidad Covadonga Ordiz Gómez  
Concejala de Gobierno de Consumo

AYUNTAMIENTO DE OVIEDO CIF: P33044001 Registro de entidades locales Num. 01330447