



OVIEDO.es
OMIC

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

Asunto: Memoria de actividades del año 2012.
Departamento: Oficina Municipal de Información al Consumidor.
Fecha: 6 de marzo de 2013.

MEMORIA ANUAL DE ACTIVIDADES AÑO 2012

I.- FUNCIONES REALIZADAS

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) del Ayuntamiento de Oviedo, en el ejercicio de las funciones que le atribuyen 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 2012 la información, ayuda, orientación y asesoramiento a los consumidores y usuarios que se han dirigido a la misma para el eficaz ejercicio de sus derechos.

Se ha procedido durante el transcurso del ejercicio 2012 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 2012, en la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Oviedo, se atendieron 2.794 consultas, bien en presencia de las personas reclamantes o por vía telefónica, y se presentaron 1.100 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.

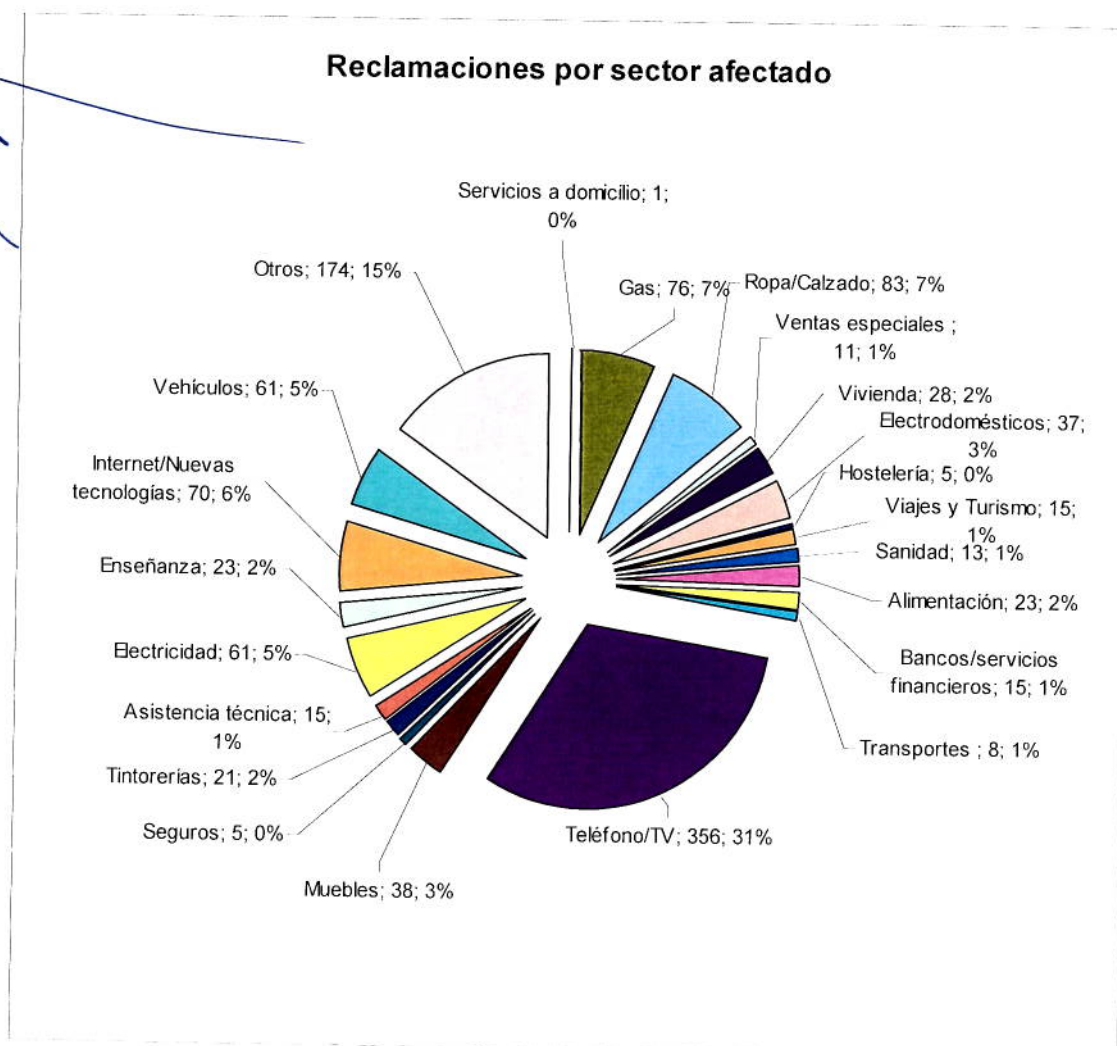
	ANUAL	CALIDAD	CLAUSULAS	PRECIOS	OTROS
Agencias de viaje	36	20	5	11	0
Agua	14	1	0	12	1
Alimentación/Bebidas	10	9	0	1	0
Automóvil Nuevo	71	45	6	16	4
Automóvil Reparación	123	62	6	52	3
Automóvil Seguros	114	15	67	31	1
Automóvil Usado	47	27	8	5	7
Avión	143	29	48	48	18
Compañías Seguros	122	35	57	28	2
Electricidad	357	39	38	267	13
Electrodomésticos	47	29	10	8	0
Enseñanza	27	9	14	1	3
Farmacia	1	0	1	0	0
Gas	138	12	6	116	4
Hostelería	16	14	0	2	0
Muebles	41	19	8	9	5
Otros	140	50	31	35	24
Reparación Hogar	160	74	14	71	1
Ropa/Calzado	58	30	9	12	7
S.A.T.	164	80	17	66	1
Sanidad Privada	8	1	3	3	1
Sanidad Pública	3	2	0	1	0
Servicios Bancarios	81	26	31	20	4
Teléfono / Internet	768	187	132	439	10
Tintorerías	60	48	7	3	2
Transportes Públicos	3	1	1	1	0
Vivienda Arrendamiento	24	7	13	0	4
Vivienda Construcción	18	12	5	1	0
Vivienda Propiedad Horizontal	0	0	0	0	0
TOTALES	2794	883	537	1259	115

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 Economía y Empleo concedió en 2012 al Ayuntamiento de Oviedo una subvención por importe de 9.314,36 €.

En el ejercicio de 2012 se han presentado por escrito **1.100** reclamaciones, referidas a los siguientes sectores:

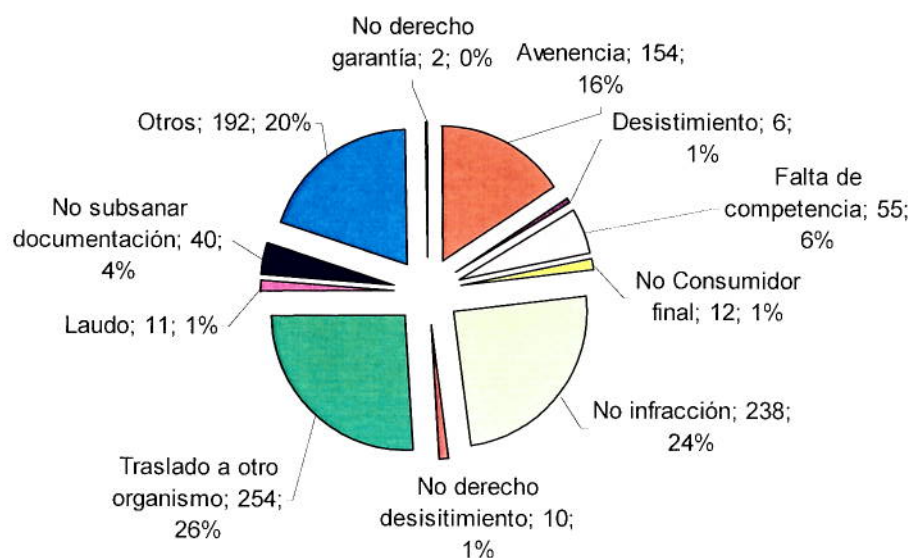


Se reflejan a continuación los datos referentes a la tramitación de las mencionadas 1.100 reclamaciones presentadas en la OMIC, en 2012, bien directamente, bien remitidas por el servicio de Consumo de la Consejería de Sanidad del Gobierno del Principado de Asturias o enviadas por otros organismos por corresponder la competencia territorial al Ayuntamiento de Oviedo, así como los expedientes correspondientes a 91 reclamaciones pendientes de 2011, cuya tramitación se ha finalizado, asimismo, en 2012:

DATOS TOTALES: 1.191 (1.100 de 2012 y 91 de 2011): Resueltas 1.065 de las cuales se remitieron a otros organismos 254 (23,85 %) y se resolvieron directamente por la OMIC de Oviedo 811 (76,15 %).

DATOS PARCIALES 2012: 1.- Expedientes resueltos: 974: 154 por avenencia. Desestimadas: 566 (no infracción; no derecho de desistimiento; no derecho de garantía; no consumidor final; no subsanar documentación; no competencia, otros). Traslado a otros organismos: 254 (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: 116. Expedientes sancionadores: 34

Motivos de Archivo de Expedientes 2012



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.

En el presente ejercicio se realizaron varias jornadas informativas sobre los siguientes temas: jornada informativa sobre abusos bancarios (5 de octubre de 2012) en colaboración con el Principado de Asturias, la Procuradora General y la Unión de Consumidores de Asturias (UCE) y la asociación de usuarios afectados por permutas y derivados financieros (ASUAPEDEFIN); jornada informativa a personas mayores sobre prevención de ventas a domicilio de bienes y servicios. De dichas jornadas se realizaron los folletos informativos y carteles correspondientes.

- Actuaciones en materia de control de seguridad de productos y servicios, red de alertas. Durante el ejercicio 2012, la Policía Local actuó en este tema, realizándose controles aleatorios no específicos, no constando el número de actuaciones al no haberse detectado irregularidad alguna.- 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.

- 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 5 de julio de 2012.

En las clases impartidas en el ejercicio 2012 se han estudiado las siguientes 10 lecciones, todas ellas desarrolladas en diversos temas relacionados con el título de las mismas:

- 1ª Lección.- La protección de los consumidores.
- 2ª Lección.- Publicidad y técnicas de venta ("Marketing").
- 3ª Lección.- Vivienda
- 4ª Lección.- Seguridad Alimentaria.
- 5ª Lección.- La telefonía e Internet.
- 6ª Lección.- Compras con financiación. El mundo del plazo.
- 7ª Lección.- Los servicios a domicilio.



-8ª Lección.- Yo y mi ordenador.

-9ª Lección.- Agencias de Viajes.

-10ª Lección.- ¡He tenido un problema! ¿Qué tengo que hacer para reclamar?

Fdo.: Mª de la Esperanza Fernández Fernández
Área de Comercio, Mercados, Consumo, Sanidad y
Atención al Ciudadano.

VºBº
LA CONCEJAL DE GOBIERNO DE COMERCIO, MERCADOS,
CONSUMO, SANIDAD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Fdo.: Mª Trinidad Covadonga Ordiz Gómez