



Asunto: Memoria de actividades del año 2013.
Departamento: Oficina Municipal de Información al Consumidor.
Fecha: 18 de marzo de 2014

MEMORIA ANUAL DE ACTIVIDADES AÑO 2013

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 2013 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 2013, en la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Oviedo, se atendieron 2.858 consultas, bien en presencia de las personas reclamantes o por vía telefónica, y se presentaron 908 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.

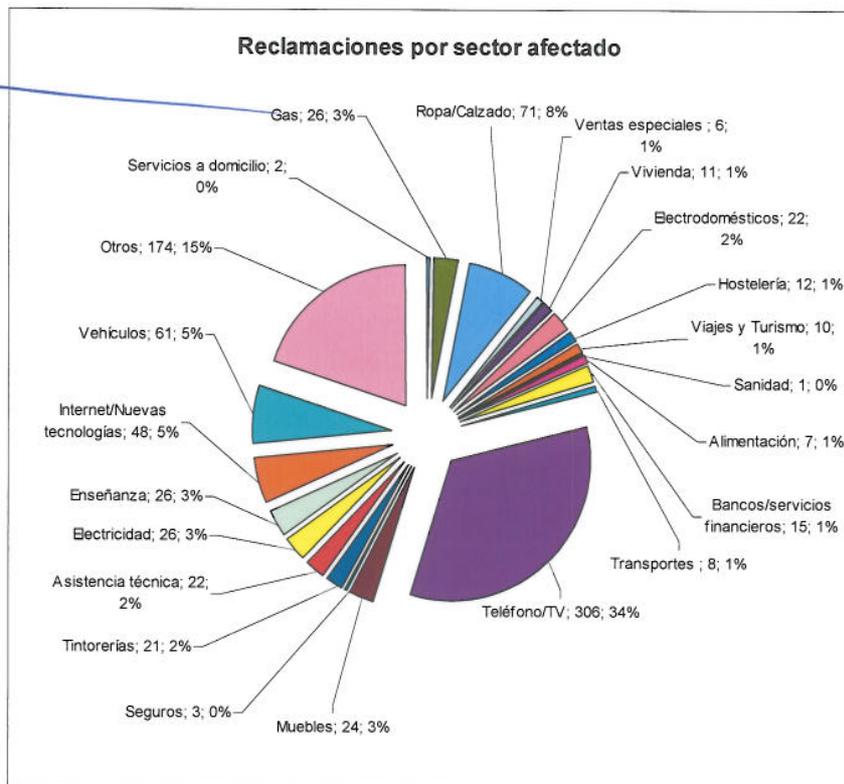
Compañías Seguros	ANUAL	CALIDAD	CLAUSULAS	PRECIOS	OTROS
Agencias de viaje	42	16	13	13	0
Agua	20	1	4	15	0
Alimentación/Bebidas	28	23	0	5	0
Automóvil Nuevo	69	44	12	13	0
Automóvil Reparación	215	85	2	128	0
Automóvil Seguros	191	18	118	55	0
Automóvil Usado	91	64	19	8	0
Avión	87	29	44	12	2
Compañías Seguros	244	39	89	116	0
Electricidad	329	22	26	281	0
Electrodomésticos	44	38	2	3	1
Enseñanza	54	1	43	10	0
Farmacia	13	5	0	8	0
Gas	142	20	4	118	0
Hostelería	20	15	0	5	0
Muebles	33	25	3	4	1
Otros	236	72	44	91	29
Reparación Hogar	256	112	2	137	5
Ropa/Calzado	80	34	32	12	2
S.A.T.	305	113	12	176	4
Sanidad Privada	2	0	0	2	0
Sanidad Pública	6	6	0	0	0
Servicios Bancarios	31	6	19	6	0
Teléfono / Internet	243	138	57	35	13
Tintorerías	40	37	0	3	0
Transportes Públicos	9	0	3	6	0
Vivienda Arrendamiento	21	2	17	0	2
Vivienda Construcción	5	2	3	0	0
Vivienda Propiedad Horizontal	2	0	2	0	0
TOTALES	2858	967	570	1262	59

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 2013 al Ayuntamiento de Oviedo una subvención por importe de 6.204,95 €.

En el ejercicio de 2013 se han presentado por escrito **908** reclamaciones, referidas a los siguientes sectores:

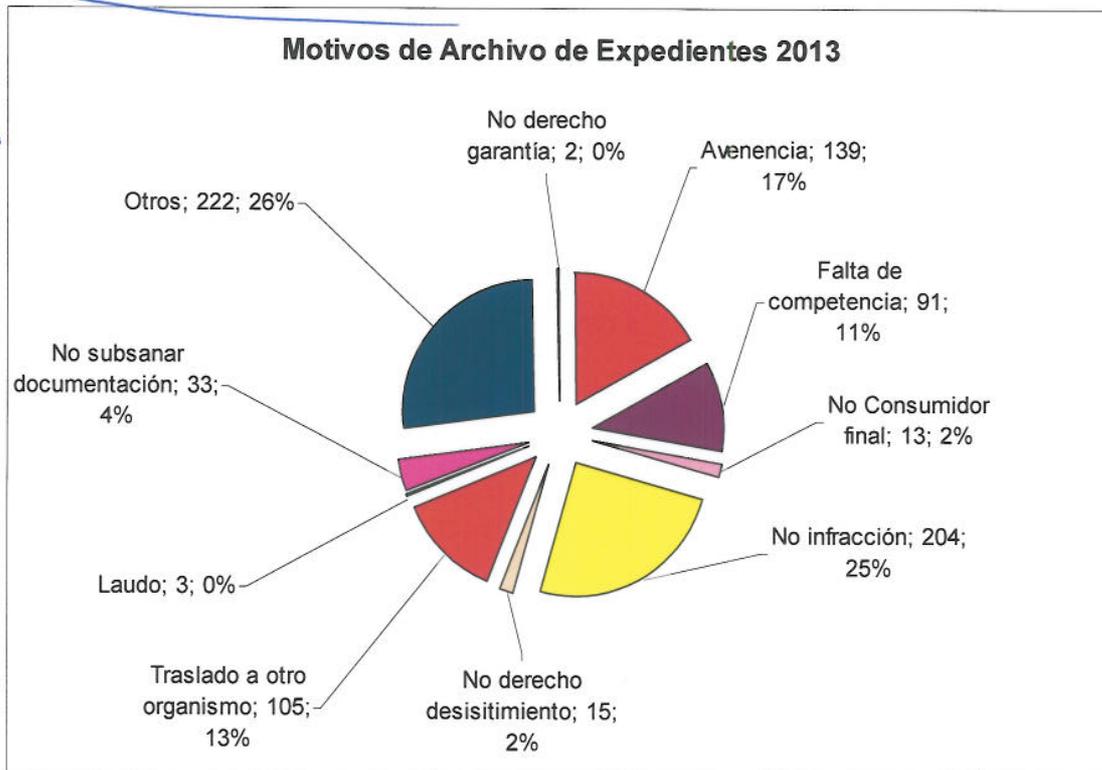


Se reflejan a continuación los datos referentes a la tramitación de las mencionadas 908 reclamaciones presentadas en la OMIC, en 2013, bien directamente, bien remitidas por el servicio de Consumo de la Consejería de Sanidad del Gobierno del Principado de Asturias o enviadas por otros organismos por corresponder la competencia territorial al Ayuntamiento de Oviedo, así como los expedientes correspondientes a 126 reclamaciones pendientes de 2012, cuya tramitación se ha finalizado, asimismo, en 2013:

DATOS TOTALES: 1.034 (908 de 2013 y 126 de 2012): Resueltas 953 de las cuales se remitieron a otros organismos 105 (11,01 %) y se resolvieron directamente por la OMIC de Oviedo 848 (88,98 %).

DATOS PARCIALES 2013: 1.- Expedientes resueltos: 827: 139 por avenencia. Desestimadas: 580 (no infracción; no derecho de desistimiento; no derecho de garantía; no consumidor final; no subsanar documentación; no competencia, otros). Laudo: 3. Traslado a otros organismos: 105 (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: 81. Expedientes sancionadores: 9.

AYUNTAMIENTO DE OVIEDO CIF: P33044001 Registro de entidades locales Núm. 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.

En el presente ejercicio se realizaron varias jornadas informativas sobre los siguientes temas: campaña informativa para eliminar las cláusulas del suelo de las hipotecas, campaña de sesiones informativas sobre la prevención en las ventas a domicilio de bienes y servicios destinados a personas mayores y la campaña de información "Con la luz las cosas claras": campaña de información sobre los cambios en la facturación eléctrica. De dichas jornadas se realizaron los folletos informativos y los carteles correspondientes.

- Actuaciones en materia de control de seguridad de productos y servicios, red de alertas. Durante el ejercicio 2013, 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 11 de julio de 2013.

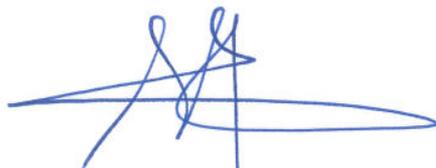
En las clases impartidas en el ejercicio 2013 se han estudiado las siguientes 10 lecciones, todas ellas desarrolladas en diversos temas relacionados con el título de las mismas:

- 1ª Lección.- La protección de los consumidores.
- 2ª Lección.- La telefonía e Internet.
- 3ª Lección.- Publicidad y técnicas de venta ("Marketing").
- 4ª Lección.- Seguridad Alimentaria.
- 5ª Lección.- Vivienda. Hipotecas y cláusulas suelo.
- 6ª Lección.- Banca. Preferentes, subordinadas y otros productos tóxicos bancarios.
- 7ª Lección.- Los servicios a domicilio y suministros energéticos.

-8ª Lección.- Yo y mi ordenador.

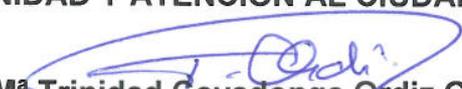
-9ª Lección.- Turismo y viajes.

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



**Fdo.: M^a 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.: M^a Trinidad Covadonga Ordiz Gómez