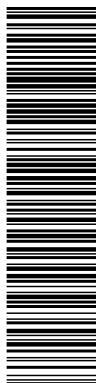


DOCUMENTO <b>OTROS DOCUMENTOS: MEMORIA OMIC</b>	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: <b>H6NCS-WNZ9Q-PFE7Z</b> Fecha de emisión: <b>20 de abril de 2020 a las 12:48:19</b> <b>Página 1 de 5</b>	FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Jefe/a de Sección de Educación de AYUNTAMIENTO DE OVIEDO 2.- Concejal Delegada de Educación, Salud Pública y Consumo de AYUNTAMIENTO DE OVIEDO	ESTADO <b>FIRMADO</b> 20/04/2020 12:20



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 8921666 H6NCS-WNZ9Q-PFE7Z B456FBD8E3726E0513012BA8A35C1981097887F) 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 que le proporciona la entidad emisora de este documento.

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



**OVIEDO**.es  
OMIC

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

**Asunto:** Memoria Anual de actividades de la OMIC 2019  
**Departamento:** Sección de Salud Pública y Consumo, Oficina Municipal de Información al Consumidor  
**Fecha:** 16 de abril de 2020

## MEMORIA DE ACTIVIDADES AÑO 2019

### I.- MARCO NORMATIVO

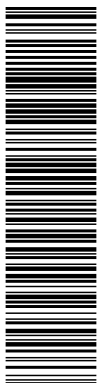
La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) del Ayuntamiento de Oviedo, encuadrada actualmente en la Concejalía de Educación, Cultura, Centros Sociales, Salud Pública y Consumo, Sección de Salud Pública y Consumo, en el ejercicio de las funciones que le atribuyen en el ámbito estatal el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre; 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, durante el ejercicio 2019 ha realizado las actividades de información, ayuda, orientación y asesoramiento a los consumidores y usuarios.

### II.- ACTIVIDAD GENERAL DE LA OMIC

En este marco general se ha procedido durante el transcurso del ejercicio 2019 a la atención de las consultas 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 2019, en la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Oviedo se atendieron 1541 consultas presenciales, por correo electrónico y por vía telefónica, y se presentaron 817 reclamaciones por escrito que dieron lugar al inicio de expediente de reclamación.

Memoria 2019



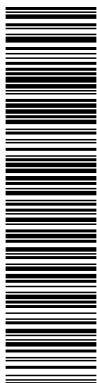
Las consultas atendidas en la OMIC tuvieron como objeto principal:

- Calidad del producto o servicio prestado, entendida como conformidad del bien, producto o servicio.
- Cláusulas de los contratos: legalidad, validez e interpretación de los pactos contenidos en aquellos.
- Precios.

En la tabla que se muestra a continuación se detallan las actividades o sectores que motivaron las consultas, especificando el objeto de las mismas.

	ANUAL	CALIDAD	CLAUSULAS	PRECIOS	OTROS
Agencias de viaje	30	8	13	3	6
Agua	2	0	1	1	0
Alimentación/Bebidas	12	7	2	1	2
Automóvil Nuevo	27	19	5	0	3
Automóvil Reparación	37	21	6	7	3
Automóvil Seguros	6	2	3	1	0
Automóvil Usado	31	13	11	1	6
Avión	38	18	8	4	8
Compañías Seguros	58	13	27	10	8
Electricidad	86	14	19	34	19
Electrodomésticos	39	20	12	3	4
Enseñanza	9	4	1	0	4
Farmacia	1	0	0	0	1
Gas	19	3	5	8	3
Hostelería	36	14	4	5	13
Muebles	35	17	6	1	11
Otros	299	40	21	7	231
Reparación Hogar	30	12	9	2	7
Ropa/Calzado	29	14	6	2	7
S.A.T.	9	5	2	0	2
Sanidad Privada	20	11	3	1	5
Sanidad Pública	5	2	1	0	2
Servicios Bancarios	89	8	47	10	24
Teléfono / Internet	430	86	119	144	81
Tintorerías	10	5	2	0	3
Transportes Públicos	7	3	1	0	3
Ventas a domicilio	8	2	6	0	0
Ventas por internet	70	17	25	4	24
Vivienda Arrendamiento	40	4	25	3	8
Vivienda Construcción	13	8	3	0	2
Vivienda Prop. Horizontal	16	3	3	4	6
<b>TOTALES</b>	<b>1541</b>	<b>393</b>	<b>396</b>	<b>256</b>	<b>496</b>

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



### III.- RECLAMACIONES TRAMITADAS

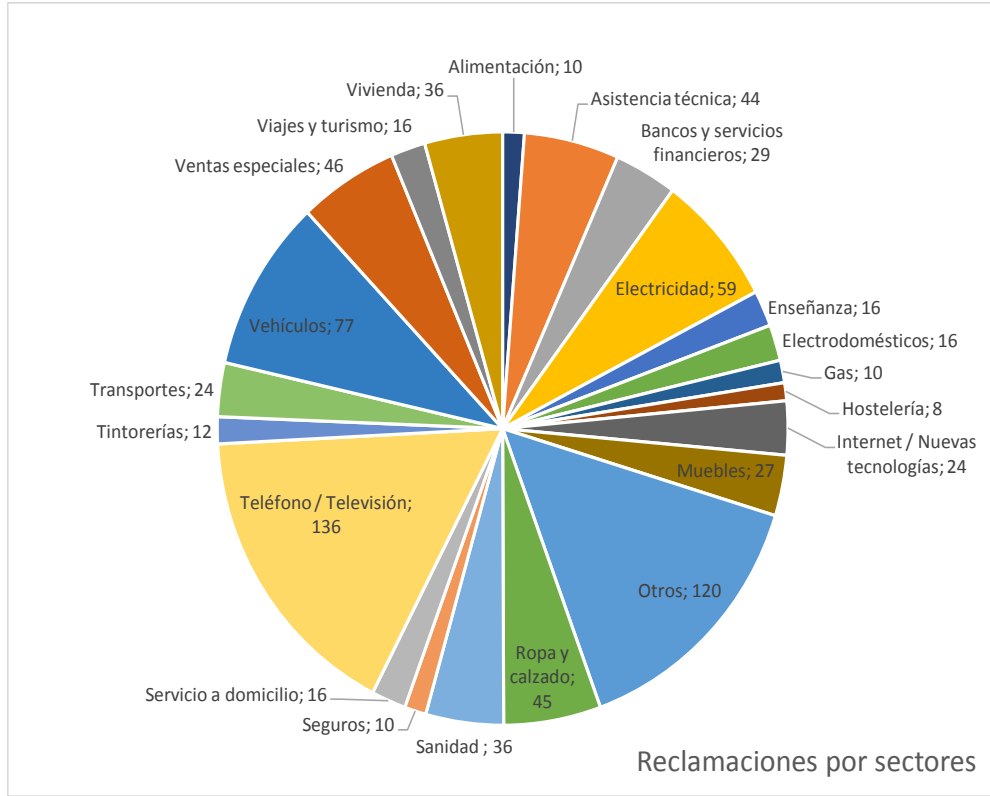
En particular, en la Oficina Municipal de Información al Consumidor se llevó a cabo la recepción, registro y acuse de recibo de quejas, reclamaciones, denuncias e iniciativas de los consumidores y usuarios y su remisión a las entidades y órganos administrativos competentes para su tramitación.

Durante el año 2019 se han presentado por escrito 817 reclamaciones, bien de manera directa en el Registro General del Ayuntamiento de Oviedo o en el auxiliar de la propia OMIC o bien a través del Principado de Asturias u otros organismos que posteriormente, las remitieron a esta entidad por corresponder la competencia territorial al Ayuntamiento de Oviedo.

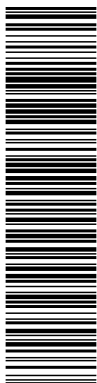
Estas reclamaciones se refieren a los siguientes sectores:

Sector	Nº	%
Alimentación	10	1,22
Asistencia técnica	44	5,39
Bancos y servicios financieros	29	3,55
Electricidad	59	7,22
Enseñanza	16	1,96
Electrodomésticos	16	1,96
Gas	10	1,22
Hostelería	8	0,98
Internet / Nuevas tecnologías	24	2,94
Muebles	27	3,30
Otros	120	14,69
Ropa y calzado	45	5,51
Sanidad	36	4,41
Seguros	10	1,22
Servicio a domicilio	16	1,96
Teléfono / Televisión	136	16,65
Tintorerías	12	1,47
Transportes	24	2,94
Vehículos	77	9,42
Ventas especiales	46	5,63
Viajes y turismo	16	1,96
Vivienda	36	4,41

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

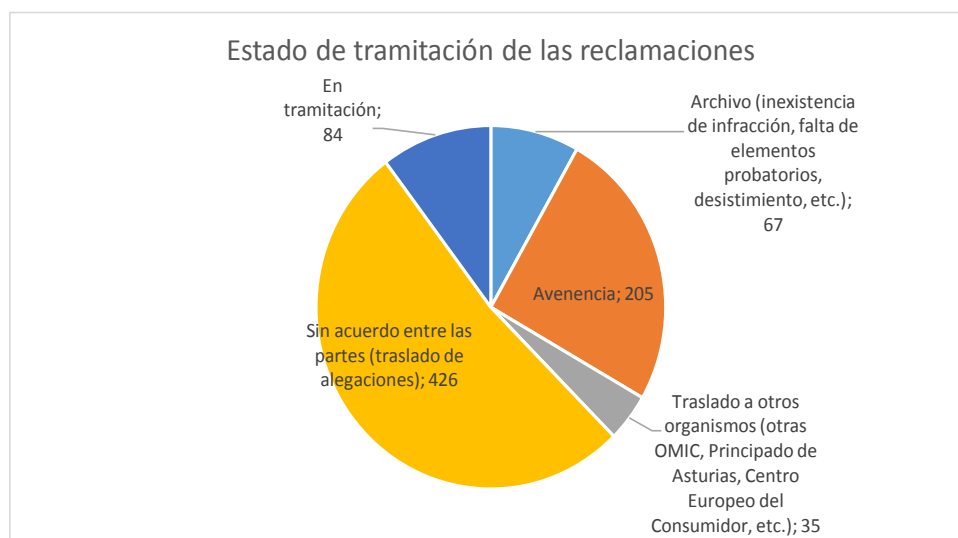


AYUNTAMIENTO DE OVIEDO CIF: P33044001 Registro de entidades locales Num. 01330447



Se indica a continuación el estado de tramitación de estas reclamaciones:

Resueltos		733
	Archivo (inexistencia de infracción, falta de elementos probatorios, desistimiento, etc.)	67
	Avenencia	205
	Traslado a otros organismos (otras OMIC, Principado de Asturias, Centro Europeo del Consumidor, etc.)	35
	Sin acuerdo entre las partes (traslado de alegaciones)	426
En tramitación		84



### V.- OTRAS ACTIVIDADES DE LA OMIC

- Contribución a la difusión del conocimiento de los derechos de los consumidores y usuarios y las formas adecuadas para ejercerlos, para lo que se ha modificado el contenido de la página web municipal que se refiere a Consumo, <https://www.oviedo.es/omic> en la que se recoge información sobre la competencia de la OMIC, tramitación de reclamaciones en materia de consumo, reclamaciones que tienen una regulación especial y consejos a los consumidores.
- Activación del procedimiento de tramitación telemática de reclamaciones en materia de consumo
- 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.
- Charlas de la Escuela de Salud Pública sobre alimentación saludable y nutrición saludable.