**OVIEDO**.es
OMICC/ 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 2020
Departamento: Sección de Salud Pública y Consumo, Oficina Municipal de Información al Consumidor
Fecha: 11 de marzo de 2020

MEMORIA DE ACTIVIDADES AÑO 2020

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, 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 2020 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 2020 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 2020, en la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Oviedo se atendieron 764 consultas presenciales, por correo electrónico y por vía telefónica, y se presentaron 576 reclamaciones por escrito que dieron lugar al inicio de expediente de reclamación.

Las consultas atendidas en la OMIC tuvieron como objeto principal:

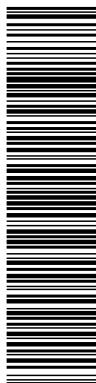
- Calidad del producto o servicio prestado, entendida como conformidad del bien, producto o servicio.
- Cláusulas de los contratos: legalidad, validez e interpretación de los pactos contenidos en aquellos.
- Precios.



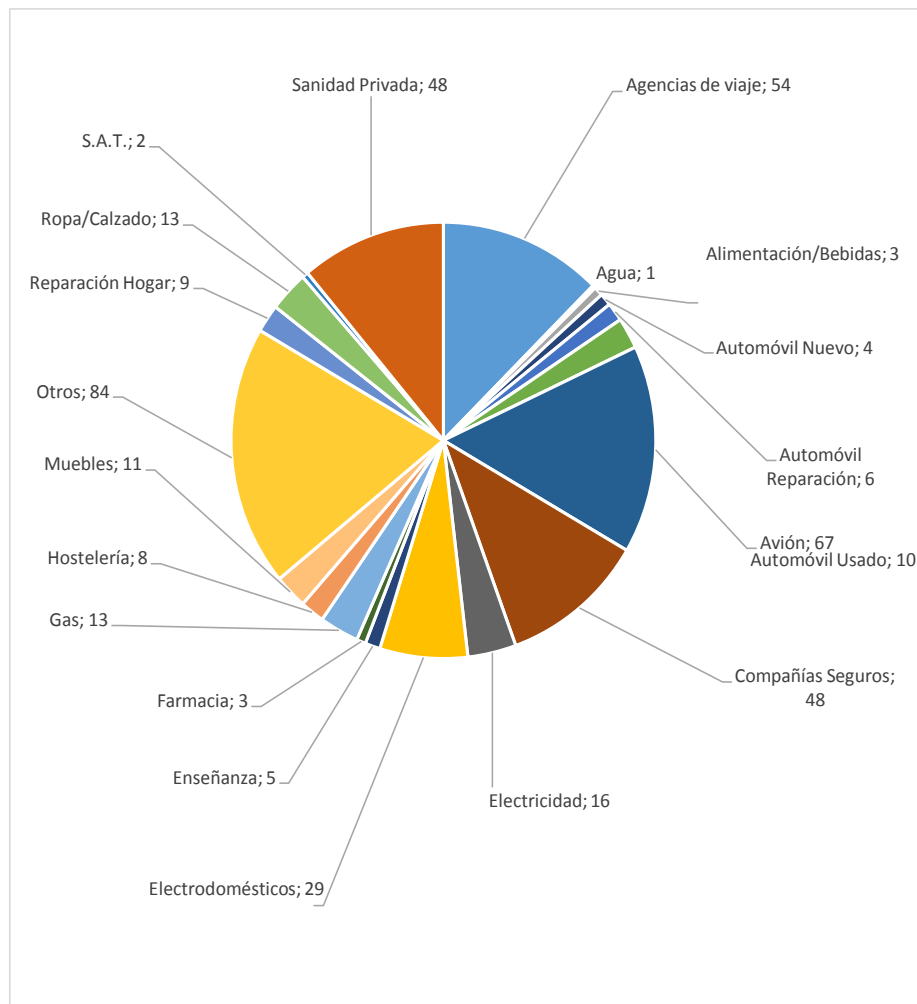
En la tabla que se muestra a continuación se detallan las actividades o sectores que motivaron las consultas, especificando el objeto de las mismas.

	ANUAL	CALIDAD	CLAUSULAS	PRECIOS	OTROS
Agencias de viaje	54	1	40	0	13
Agua	1	0	0	0	1
Alimentación/Bebidas	3	0	1	0	2
Automóvil Nuevo	4	3	1	0	0
Automóvil Reparación	6	3	2	0	1
Automóvil Seguros	0	0	0	0	0
Automóvil Usado	10	6	3	0	1
Avión	67	2	58	1	6
Compañías Seguros	48	9	28	3	8
Electricidad	16	1	2	4	9
Electrodomésticos	29	12	8	6	3
Enseñanza	5	1	2	0	2
Farmacia	3	0	0	1	2
Gas	13	1	6	3	3
Hostelería	8	2	3	0	3
Muebles	11	2	6	1	2
Otros	84	3	13	6	62
Reparación Hogar	9	5	3	0	1
Ropa/Calzado	13	2	9	0	2
S.A.T.	2	1	1	0	0
Sanidad Privada	48	10	4	1	33
Sanidad Pública	0	0	0	0	0
Servicios Bancarios	58	3	37	3	15
Teléfono / Internet	224	9	39	150	26
Tintorerías	0	0	0	0	0
Transportes Públicos	7	1	2	0	4
Ventas a domicilio	3	0	1	0	2
Ventas por internet	13	1	8	0	4
Vivienda Arrendamiento	22	1	16	0	5
Vivienda Construcción	1	0	0	0	1
Vivienda Propiedad Horizontal	2	0	0	0	2
TOTALES	764	79	293	179	213

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



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 10147233 229SZ-6L51P-Z19R4 8DE9757B21B6FE7B5AD6DE9CCFD640D5A1AB316) 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

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 2020 se han presentado por escrito 576 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.

Código para validación: **229SZ-6L51P-Z19R4**
 Fecha de emisión: **26 de Marzo de 2021 a las 20:39:33**
 Página 4 de 6

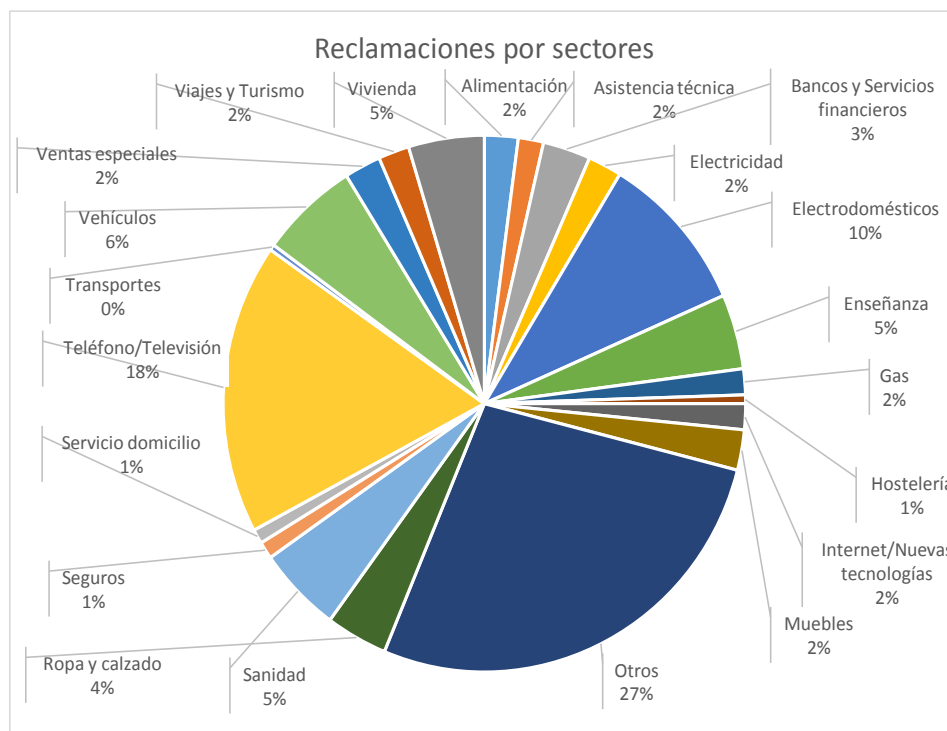
1.- Asesor/a Jurídico/a de Salud Pública y Consumo del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO
 2.- Concejal de Gobierno de Educación, Cultura, Centros Sociales, Salud Pública y Consumo del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO

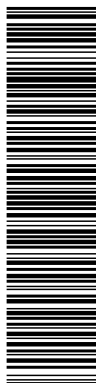
FIRMADO
 26/03/2021 12:30



Estas reclamaciones se refieren a los siguientes sectores:

Sector	%
Alimentación	2,08%
Asistencia técnica	1,56%
Bancos y Servicios financieros	2,95%
Electricidad	2,08%
Electrodomésticos	9,72%
Enseñanza	4,51%
Gas	1,56%
Hostelería	0,52%
Internet/Nuevas tecnologías	1,56%
Muebles	2,43%
Otros	27,26%
Ropa y calzado	3,82%
Sanidad	5,21%
Seguros	1,04%
Servicio domicilio	0,87%
Teléfono/Televisión	17,53%
Transportes	0,35%
Vehículos	6,08%
Ventas especiales	2,26%
Viajes y Turismo	1,91%
Vivienda	4,69%





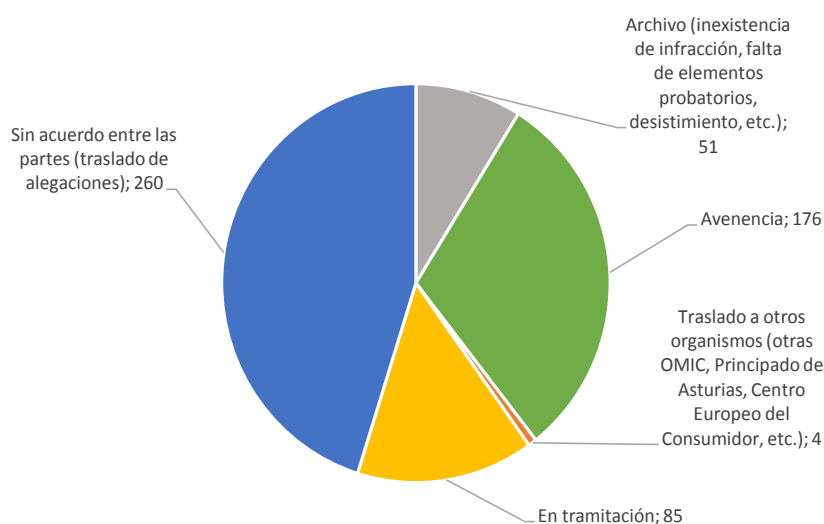
Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 10147233 229SZ-6L51P-Z19R4 8DFE9757B21B6FE7B5AD6DE9CCFD640D5A1AB316) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web que le proporciona la entidad emisora de este documento.



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

Resueltos		491
Archivo (inexistencia de infracción, falta de elementos probatorios, desistimiento, etc.)	51	
Avenencia	176	
Sin acuerdo entre las partes (traslado de alegaciones)	260	
Traslado a otros organismos (otras OMIC, Principado de Asturias, Centro Europeo del Consumidor, etc.)	4	
En tramitación		85

Estado de tramitación de las reclamaciones



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

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.

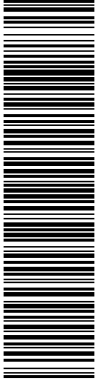
- En el año 2020 se inició la tramitación de 3 expedientes sancionadores en materia de consumo los cuales fueron tramitados y concluidos 2 de ellos con conformidad del denunciado y otro sin conformidad.

- Mantenimiento y actualización del archivo legislativo, documental y bibliográfico de la Oficina Municipal de Información al Consumidor.

Código para validación: **229SZ-6L51P-Z19R4**
Fecha de emisión: **26 de Marzo de 2021 a las 20:39:33**
Página 6 de 6

:
1.- Asesor/a Jurídico/a de Salud Pública y Consumo del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO
2.- Concejal de Gobierno de Educación, Cultura, Centros Sociales, Salud Pública y Consumo del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO

FIRMADO
26/03/2021 12:30



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 10147233 229SZ-6L51P-Z19R4 8DFE9757B21B6FE7B5AD6DE9CCFD640D5A1AB316) 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.



VI. – MEDIOS PERSONALES.

En el año 2020 la OMIC en cuanto los efectivos personales conto con los servicios de 3 personas:

- Un auxiliar administrativo interino en plaza vacante.
- Una auxiliar administrativa de prácticas.
- El asesor jurídico de consumo que compatibiliza esta tarea con la de jefe de sección de educación.

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