

OTROS DATOS

Código para validación: **1L59H-Z1O5F-QWQ3O**Fecha de emisión: **28 de Febrero de 2022 a las 14:18:10**Página **1** de **6**

FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

1.- Asesor/a Jurídico/a de Salud Pública y Consumo del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO

Firmado 25/02/2022 09:33

2.- Jefe/a de Servicio de Educación, Deportes y Salud Pública del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO

ESTADO

FIRMADO

28/02/2022 13:34



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 11644319_1L59H-Z1O5F-QWQ3O_00CCCD8FFAD3E29B5FA60D81734F5A8140B27B9) 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 2021
Departamento: Sección de Salud Pública y Consumo, Oficina Municipal de Información al Consumidor
Fecha: 25 de febrero de 2022

MEMORIA DE ACTIVIDADES AÑO 2021

I.- MARCO NORMATIVO

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) del Ayuntamiento de Oviedo, encuadrada actualmente en la Concejalía de Educación, Deportes y Salud Pública, 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 2021 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 2021 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 2021, en la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Oviedo se atendieron 1002 consultas presenciales, por correo electrónico y por vía telefónica, y se presentaron 629 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.

OTROS DATOS

Código para validación: **1L59H-Z1O5F-QWQ3O**
 Fecha de emisión: **28 de Febrero de 2022 a las 14:18:10**
 Página 2 de 6

FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

1.- Asesor/a Jurídico/a de Salud Pública y Consumo del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO

Firmado 25/02/2022 09:33

2.- Jefe/a de Servicio de Educación, Deportes y Salud Pública del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO

ESTADO

FIRMADO
 28/02/2022 13:34



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	85	2	14	11	58
Agua	24	2	2	12	8
Alimentación/Bebidas	1	1	0	0	0
Automóvil Nuevo	16	3	3	2	8
Automóvil Reparación	30	5	1	10	14
Automóvil Seguros	16	0	7	0	9
Automóvil Usado	18	3	5	2	8
Avión	64	3	19	8	34
Compañías Seguros	87	0	44	7	36
Electricidad	58	1	8	28	21
Electrodomésticos	29	19	1	1	8
Enseñanza	2	0	0	0	2
Farmacia	0	0	0	0	0
Gas	16	1	3	2	10
Hostelería	19	2	1	2	14
Muebles	40	25	0	3	12
Otros	48	8	4	2	34
Reparación Hogar	13	1	0	0	12
Ropa/Calzado	23	12	2	2	7
S.A.T.	1	0	0	0	1
Sanidad Privada	15	5	0	0	10
Sanidad Pública	8	0	0	1	7
Servicios Bancarios	81	0	32	17	32
Teléfono / Internet	236	28	56	96	56
Tintorerías	7	5	0	0	2
Transportes Públicos	8	2	0	0	6
Ventas a domicilio	1	0	0	0	1
Ventas por internet	20	2	0	4	14
Vivienda Arrendamiento	25	2	11	0	12
Vivienda Construcción	2	0	1	0	1
Vivienda Propiedad Horizontal	9	0	0	0	9
TOTALES	1002	132	214	210	446

AYUNTAMIENTO DE OVIEDO C.I.F.: P.33044001 Registro de entidades locales Núm. 01330447

OTROS DATOS

Código para validación: **1L59H-Z1O5F-QWQ3O**
 Fecha de emisión: **28 de Febrero de 2022 a las 14:18:10**
 Página 3 de 6

FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

1.- Asesor/a Jurídico/a de Salud Pública y Consumo del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO

Firmado 25/02/2022 09:33

2.- Jefe/a de Servicio de Educación, Deportes y Salud Pública del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO

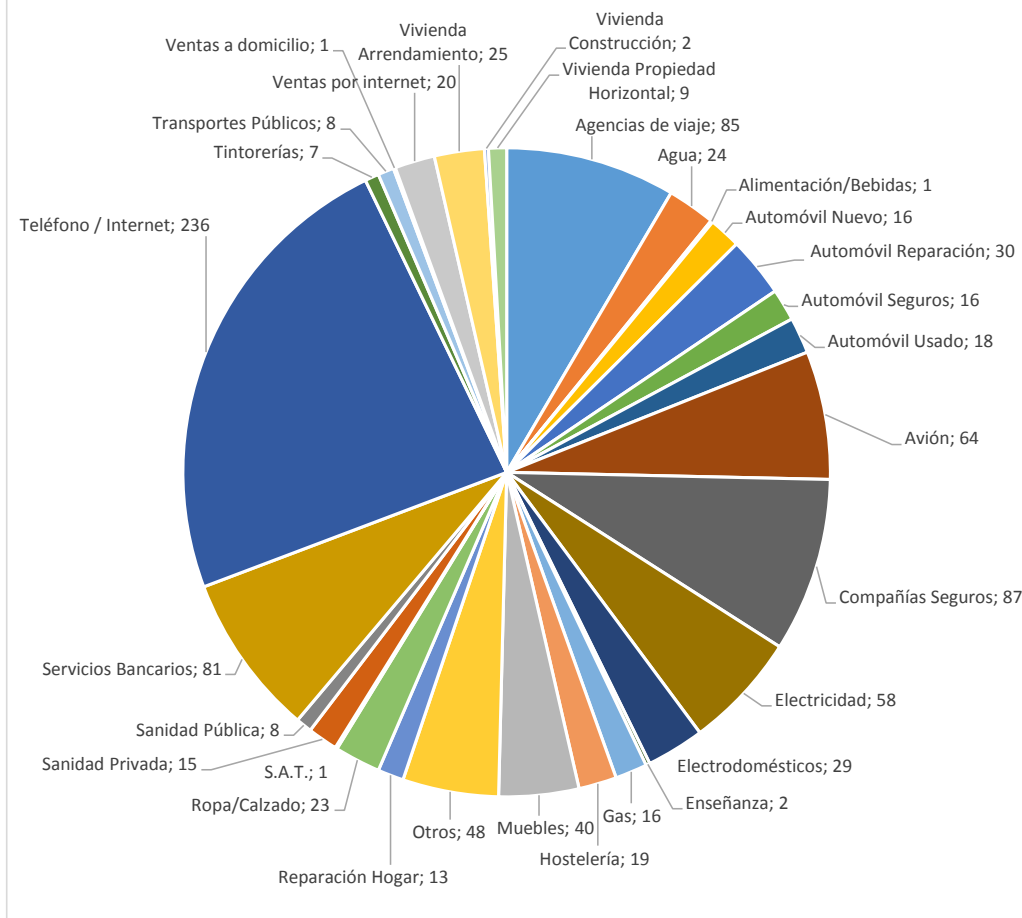
ESTADO

FIRMADO

28/02/2022 13:34



Consultas por sectores



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 2021 se han presentado por escrito 629 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.

OTROS DATOS

Código para validación: **1L59H-Z1O5F-QWQ3O**Fecha de emisión: **28 de Febrero de 2022 a las 14:18:10**Página **4** de **6**

FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

1.- Asesor/a Jurídico/a de Salud Pública y Consumo del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO

Firmado 25/02/2022 09:33

2.- Jefe/a de Servicio de Educación, Deportes y Salud Pública del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO

ESTADO

FIRMADO

28/02/2022 13:34



Este es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 11644319 1L59H-Z1O5F-QWQ3O 00CCCBFF4D3629B5F6A60D81734F5A8140B27B9) generada con la aplicación informática Firmado. 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.



Estas reclamaciones se refieren a los siguientes sectores:

Sector	Nº	%
Alimentación	7	1,11%
Bancos y Servicios financieros	13	2,07%
Electricidad	14	2,23%
Electrodomésticos	31	4,93%
Enseñanza	12	1,91%
Gas	10	1,59%
Hostelería	2	0,32%
Internet/Nuevas tecnologías	21	3,34%
Muebles	13	2,07%
Otros	219	34,82%
Ropa y calzado	34	5,41%
Sanidad	13	2,07%
Seguros	9	1,43%
Teléfono/Televisión	111	17,65%
Tintorerías	5	0,79%
Transportes	7	1,11%
Vehículos	55	8,74%
Ventas especiales	2	0,32%
Viajes y Turismo	35	5,56%
Vivienda	16	2,54%

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

OTROS DATOS

Código para validación: **1L59H-Z1O5F-QWQ3O**
 Fecha de emisión: **28 de Febrero de 2022 a las 14:18:10**
 Página 5 de 6

FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

1.- Asesor/a Jurídico/a de Salud Pública y Consumo del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO

Firmado 25/02/2022 09:33

2.- Jefe/a de Servicio de Educación, Deportes y Salud Pública del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO

ESTADO

FIRMADO

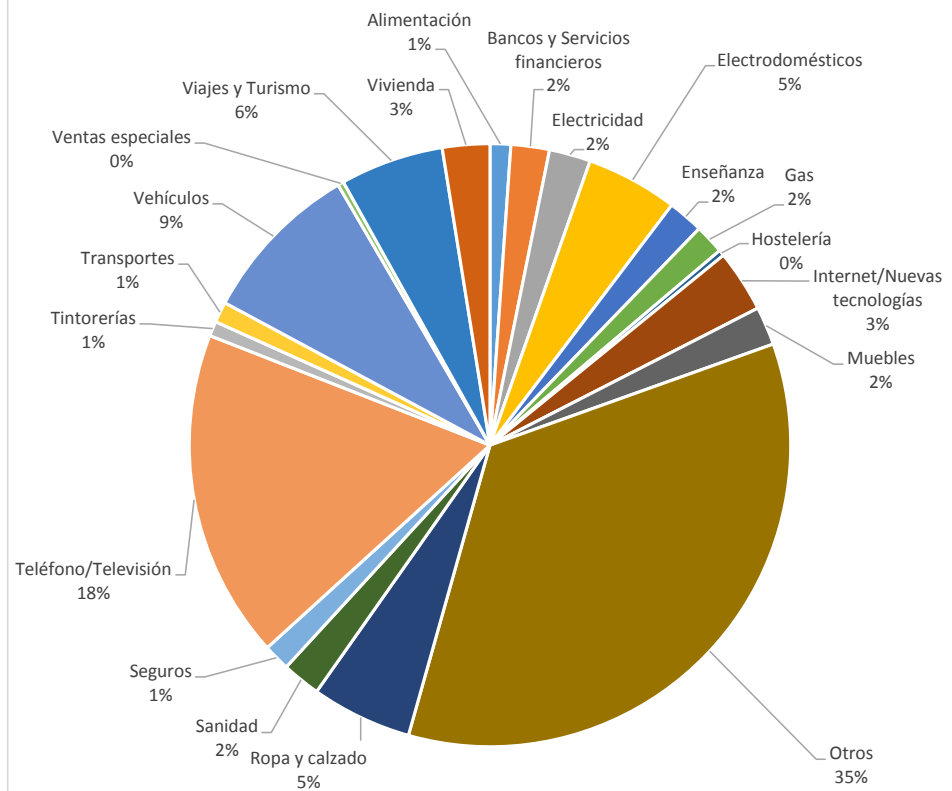
28/02/2022 13:34



Este es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 11644319_1L59H-Z1O5F-QWQ3O_00CCCBFF4D3529B5FA60D81734F5A8140B27B9) generada con la aplicación informática Firmado. 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.



Reclamaciones por sectores



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

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

Resueltos		536
Archivo (inexistencia de infracción, falta de elementos probatorios, desistimiento, etc.)	48	
Avenencia	138	
Sin acuerdo entre las partes (traslado de alegaciones)	333	
Traslado a otros organismos (otras OMIC, Principado de Asturias, Centro Europeo del Consumidor, etc.)	17	
En tramitación		93

OTROS DATOS

Código para validación: **1L59H-Z1O5F-QWQ3O**
 Fecha de emisión: **28 de Febrero de 2022 a las 14:18:10**
 Página 6 de 6

FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

1.- Asesor/a Jurídico/a de Salud Pública y Consumo del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO

Firmado 25/02/2022 09:33

2.- Jefe/a de Servicio de Educación, Deportes y Salud Pública del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO

ESTADO

FIRMADO
 28/02/2022 13:34



Este es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 11644319 1L59H-Z1O5F-QWQ3O 00CCCBFF4D3E29B5FA60D981734F5A8140B27B9) 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.



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 2021 se inició la tramitación de 8 expedientes sancionadores en materia de consumo los cuales dos se dio traslado a la Dirección General de Comercio y Turismo del Gobierno del Principado de Asturias.

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