

Código para validación: **ZFSQ9-DV1U8-OQV53**Fecha de emisión: **20 de Febrero de 2023 a las 14:17:49**Página **1 de 6**

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Jefe de Sección de Salud Pública y Consumo del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO. Firmado 15/02/2023 20:27
- 2.- Jefe/a de Servicio de Educación, Deportes y Salud Pública del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO. Firmado 16/02/2023 10:40
- 3.- Concejal de Gobierno de Educación, Cultura, Centros Sociales, Salud Pública y Consumo del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO. Firmado 17/02/2023 13:16
- 4.- Concejal Delegada de Educación, Salud Pública y Consumo del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO. Firmado 20/02/2023 13:35

FIRMADO
20/02/2023 13:35**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 2022
Departamento: Sección de Salud Pública y Consumo, Oficina Municipal de Información al Consumidor
Fecha: 15 de febrero de 2023.

MEMORIA DE ACTIVIDADES AÑO 2022

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 2022 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 2022 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 2022, en la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Oviedo se atendieron 1066 consultas presenciales, por correo electrónico y por vía telefónica, y se presentaron 647 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.

Código para validación: **ZFSQ9-DV1U8-OQV53**
Fecha de emisión: **20 de Febrero de 2023 a las 14:17:49**
Página 2 de 6

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Jefe de Sección de Salud Pública y Consumo del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO. Firmado 15/02/2023 20:27
- 2.- Jefe/a de Servicio de Educación, Deportes y Salud Pública del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO. Firmado 16/02/2023 10:40
- 3.- Concejal de Gobierno de Educación, Cultura, Centros Sociales, Salud Pública y Consumo del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO. Firmado 17/02/2023 13:16
- 4.- Concejal Delegada de Educación, Salud Pública y Consumo del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO. Firmado 20/02/2023 13:35

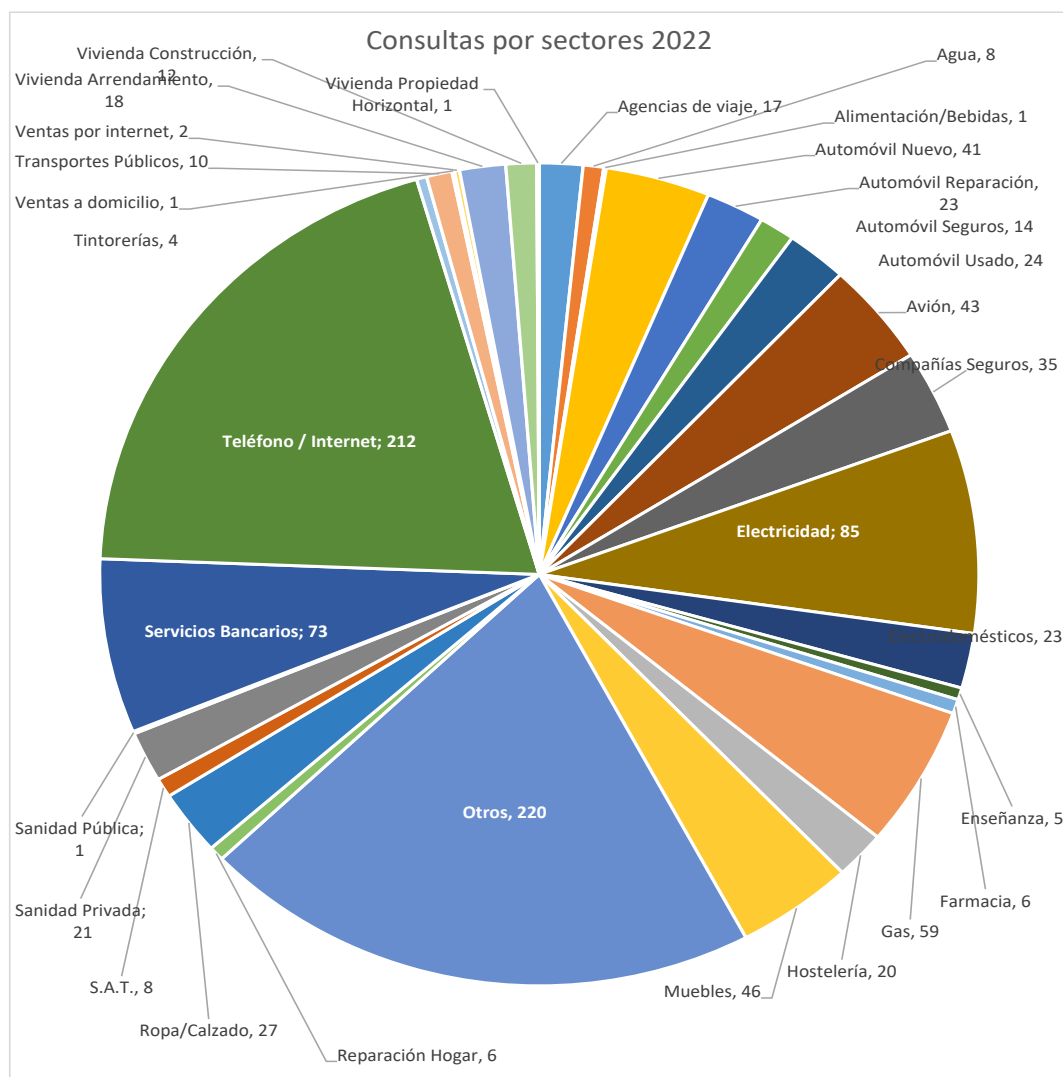
FIRMADO
20/02/2023 13:35



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	17	3	6	3	5
Agua	8	1	0	3	4
Alimentación/Bebidas	1	0	0	0	1
Automóvil Nuevo	41	3	4	29	5
Automóvil Reparación	23	10	0	2	11
Automóvil Seguros	14	2	5	2	5
Automóvil Usado	24	12	4	1	7
Avión	43	8	10	3	22
Compañías Seguros	35	3	9	6	17
Electricidad	85	0	4	49	32
Electrodomésticos	23	16	1	0	6
Enseñanza	5	0	2	0	3
Farmacia	6	0	0	2	4
Gas	59	3	4	29	23
Hostelería	20	4	2	4	10
Muebles	46	28	1	3	14
Otros	220	11	3	2	204
Reparación Hogar	6	3	0	0	3
Ropa/Calzado	27	16	0	4	7
S.A.T.	8	3	0	0	5
Sanidad Privada	21	2	0	4	15
Sanidad Pública	1	0	0	0	1
Servicios Bancarios	73	7	11	11	44
Teléfono / Internet	212	34	45	60	73
Tintorerías	4	4	0	0	0
Transportes Públicos	10	6	2	0	2
Ventas a domicilio	1	0	0	1	0
Ventas por internet	2	1	0	0	1
Vivienda Arrendamiento	18	3	6	2	7
Vivienda Construcción	12	6	2	0	4
Vivienda Propiedad Horizontal	1	0	0	0	1
TOTALES	1066	189	121	220	536

AYUNTAMIENTO DE OVIEDO CIF: P-33044001 Registro de entidades locales Núm. 01330447



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.



Código para validación: **ZFSQ9-DV1U8-OQV53**
Fecha de emisión: **20 de Febrero de 2023 a las 14:17:49**
Página 4 de 6

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Jefe de Sección de Salud Pública y Consumo del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO. Firmado 15/02/2023 20:27
- 2.- Jefe/a de Servicio de Educación, Deportes y Salud Pública del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO. Firmado 16/02/2023 10:40
- 3.- Concejal de Gobierno de Educación, Cultura, Centros Sociales, Salud Pública y Consumo del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO. Firmado 17/02/2023 13:16
- 4.- Concejal Delegada de Educación, Salud Pública y Consumo del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO. Firmado 20/02/2023 13:35

FIRMADO
20/02/2023 13:35



Durante el año 2022 se han presentado por escrito 647 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	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%

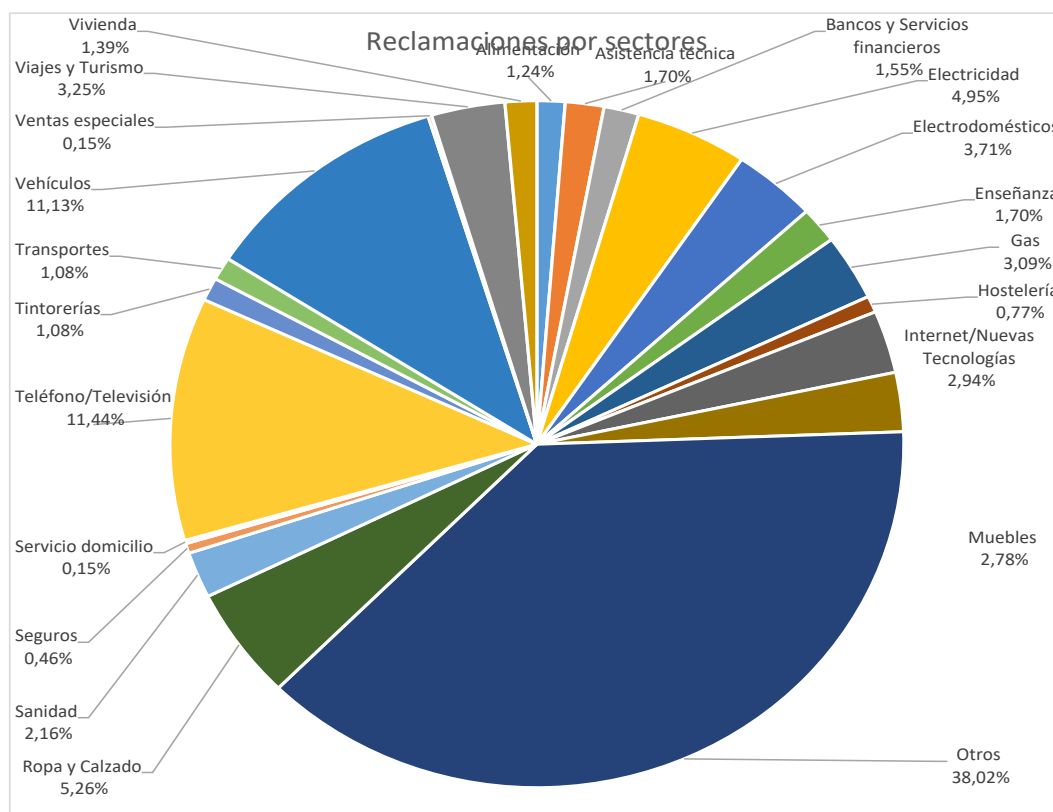
AYUNTAMIENTO DE OVIEDO CIF: P33044001 Registro de entidades locales Núm. 01330447

Código para validación: **ZFSQ9-DV1U8-OQV53**
Fecha de emisión: **20 de Febrero de 2023 a las 14:17:49**
Página 5 de 6

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Jefe de Sección de Salud Pública y Consumo del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO. Firmado 15/02/2023 20:27
- 2.- Jefe/a de Servicio de Educación, Deportes y Salud Pública del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO. Firmado 16/02/2023 10:40
- 3.- Concejal de Gobierno de Educación, Cultura, Centros Sociales, Salud Pública y Consumo del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO. Firmado 17/02/2023 13:16
- 4.- Concejal Delegada de Educación, Salud Pública y Consumo del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO. Firmado 20/02/2023 13:35

FIRMADO
20/02/2023 13:35



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

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

Resueltos		569
Archivo (inexistencia de infracción, falta de elementos probatorios, desistimiento, etc.)	63	
Avenencia	119	
Sin acuerdo entre las partes (traslado de alegaciones)	357	
Traslado a otros organismos (otras OMIC, Principado de Asturias, Centro Europeo del Consumidor, etc.)	30	
En tramitación		78

Código para validación: **ZFSQ9-DV1U8-OQV53**
Fecha de emisión: **20 de Febrero de 2023 a las 14:17:49**
Página 6 de 6

El documento ha sido firmado o aprobado por :

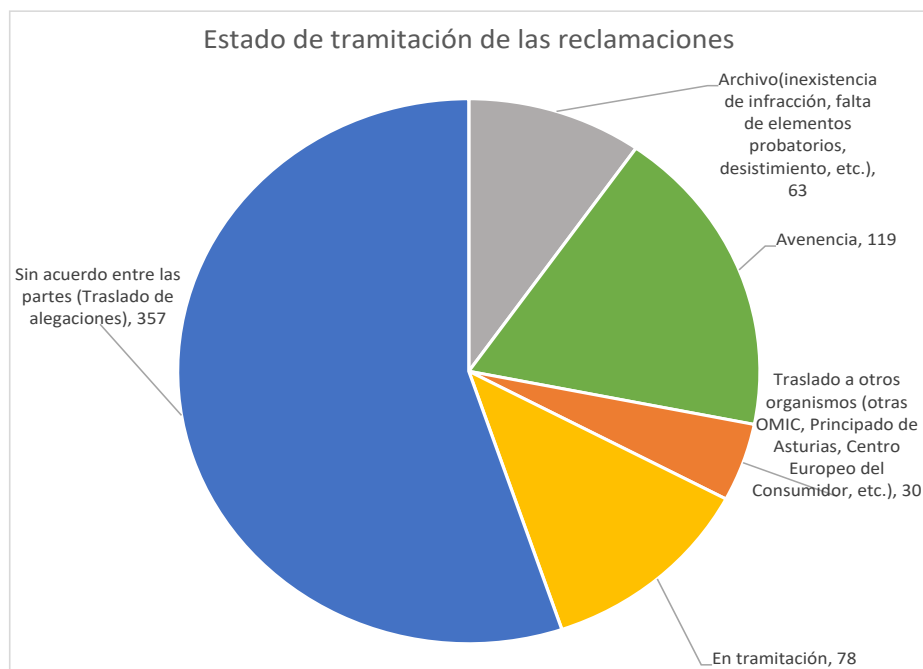
- 1.- Jefe de Sección de Salud Pública y Consumo del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO. Firmado 15/02/2023 20:27
- 2.- Jefe/a de Sección de Educación, Deportes y Salud Pública del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO. Firmado 16/02/2023 10:40
- 3.- Concejal de Gobierno de Educación, Cultura, Centros Sociales, Salud Pública y Consumo del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO. Firmado 17/02/2023 13:16
- 4.- Concejal Delegada de Educación, Salud Pública y Consumo del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO. Firmado 20/02/2023 13:35

FIRMADO
20/02/2023 13:35



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 129755681_ZFSQ9-DV1U8-OQV53_A458DCDFB3839C2BA913E6E0618F7DC9F5F1B55) 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



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 2022 se inició la tramitación de 16 expedientes sancionadores en materia de consumo.

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

VI.- MEDIOS PERSONALES DE LA OMIC

En el momento de la emisión de este informe la OMIC solo cuenta con una auxiliar administrativo y un TAG.