

OTROS DATOS

Código para validación: **UDAUC-A7PFI-51TK7**
Fecha de emisión: **15 de Marzo de 2024 a las 11:18:14**
Página 1 de 6

FIRMAS

1.- Jefe de Sección de Salud Pública y Consumo del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO. Firmado 14/03/2024 12:48
2.- Jefe/a de Servicio de Educación, Deportes y Salud Pública del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO. FIRMA 14/03/2024 13:47
3.- Tercer Teniente de Alcalde Concejala de Gobierno de Educación, Deportes, Salud Pública y Consumo del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO. Firmado 15/03/2024 09:38

ESTADO

FIRMADO
15/03/2024 09:38



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 14630652 UDAUC-A7PFI-51TK7 EE7B68DDA90DA89D7346B65C5D3757D1FA8BF81) 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 2023
Departamento: Sección de Salud Pública y Consumo, Oficina Municipal de Información al Consumidor
Fecha: 5 de marzo de 2024.

MEMORIA DE ACTIVIDADES AÑO 2023

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 2023 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 2023 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 2023, en la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Oviedo se atendieron 2018 consultas presenciales, por correo electrónico y por vía telefónica, y se presentaron 676 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: **UDAUC-A7PFI-51TK7**Fecha de emisión: **15 de Marzo de 2024 a las 11:18:14**Página **2** de **6**

FIRMAS

1.- Jefe de Sección de Salud Pública y Consumo del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO. Firmado 14/03/2024 12:48
 2.- Jefe/a de Servicio de Educación, Deportes y Salud Pública del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO. FIRMA 14/03/2024 13:47
 3.- Tercer Teniente de Alcalde Concejala de Gobierno de Educación, Deportes, Salud Pública y Consumo del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO. Firmado 15/03/2024 09:38

ESTADO

FIRMADO
 15/03/2024 09:38



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

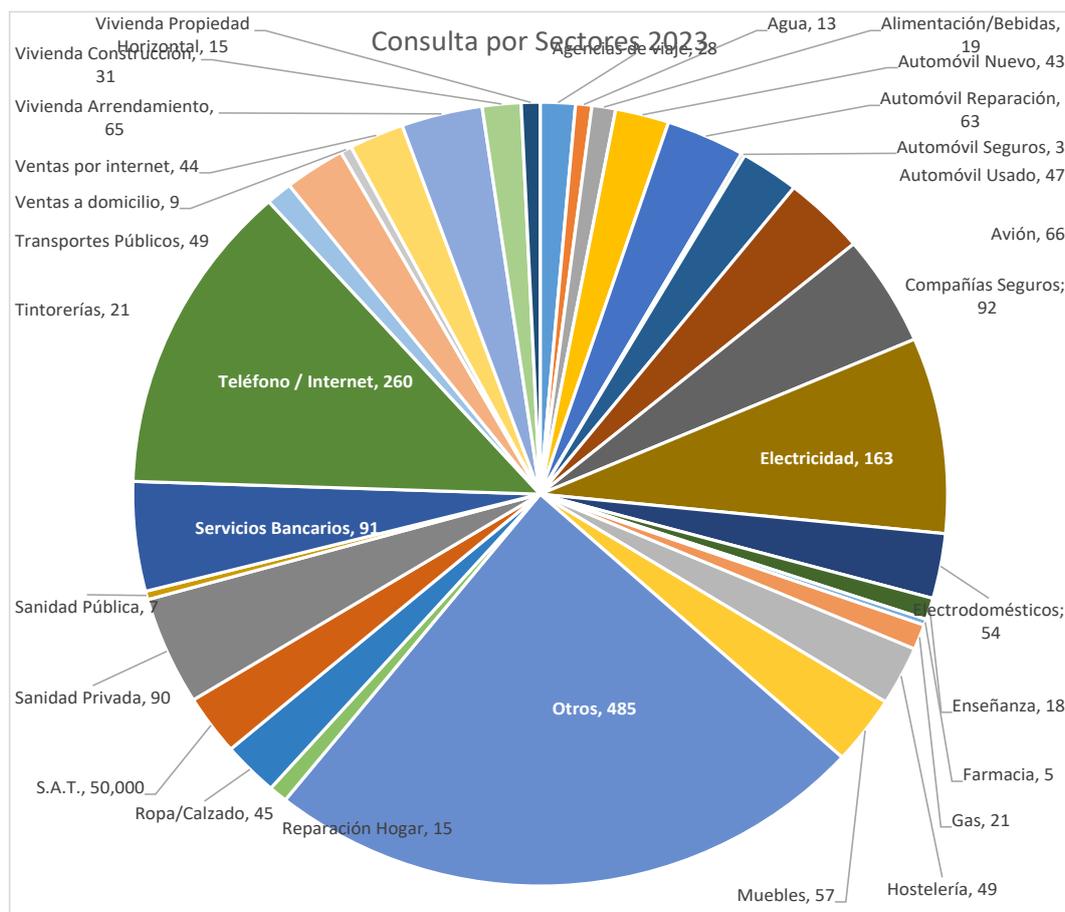
| | ANUAL | CALIDAD | CLAUSULAS | PRECIOS | OTROS |
|-------------------------------|-------------|------------|------------|------------|------------|
| Agencias de viaje | 28 | 6 | 5 | 7 | 10 |
| Agua | 13 | 0 | 4 | 2 | 7 |
| Alimentación/Bebidas | 19 | 6 | 2 | 4 | 7 |
| Automóvil Nuevo | 43 | 16 | 12 | 7 | 8 |
| Automóvil Reparación | 63 | 20 | 10 | 15 | 18 |
| Automóvil Seguros | 3 | 0 | 0 | 3 | 0 |
| Automóvil Usado | 47 | 23 | 13 | 7 | 4 |
| Avión | 66 | 5 | 25 | 17 | 19 |
| Compañías Seguros | 92 | 6 | 24 | 29 | 33 |
| Electricidad | 163 | 6 | 21 | 90 | 46 |
| Electrodomésticos | 54 | 24 | 7 | 7 | 16 |
| Enseñanza | 18 | 5 | 4 | 6 | 3 |
| Farmacia | 5 | 0 | 0 | 2 | 3 |
| Gas | 21 | 1 | 2 | 11 | 7 |
| Hostelería | 49 | 14 | 7 | 5 | 23 |
| Muebles | 57 | 16 | 5 | 6 | 30 |
| Otros | 485 | 28 | 12 | 48 | 397 |
| Reparación Hogar | 15 | 6 | 2 | 4 | 3 |
| Ropa/Calzado | 45 | 20 | 8 | 3 | 14 |
| S.A.T. | 50 | 24 | 7 | 6 | 13 |
| Sanidad Privada | 90 | 21 | 13 | 16 | 40 |
| Sanidad Pública | 7 | 2 | 1 | 1 | 3 |
| Servicios Bancarios | 91 | 5 | 13 | 36 | 37 |
| Teléfono / Internet | 260 | 23 | 47 | 140 | 50 |
| Tintorerías | 21 | 15 | 0 | 5 | 1 |
| Transportes Públicos | 49 | 17 | 6 | 7 | 19 |
| Ventas a domicilio | 9 | 1 | 5 | 0 | 3 |
| Ventas por internet | 44 | 9 | 4 | 15 | 16 |
| Vivienda Arrendamiento | 65 | 3 | 14 | 22 | 26 |
| Vivienda Construcción | 31 | 11 | 12 | 2 | 6 |
| Vivienda Propiedad Horizontal | 15 | 5 | 1 | 1 | 8 |
| TOTALES | 2018 | 338 | 286 | 524 | 870 |

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

Código para validación: **UDAUC-A7PFI-51TK7**
 Fecha de emisión: **15 de Marzo de 2024 a las 11:18:14**
 Página 3 de 6

1.- Jefe de Sección de Salud Pública y Consumo del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO. Firmado 14/03/2024 12:48
 2.- Jefe/a de Servicio de Educación, Deportes y Salud Pública del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO. FIRMA 14/03/2024 13:47
 3.- Tercer Teniente de Alcalde Concejala de Gobierno de Educación, Deportes, Salud Pública y Consumo del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO. Firmado 15/03/2024 09:38

FIRMADO
 15/03/2024 09:38



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 2023 se han presentado por escrito 676 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:

OTROS DATOS

Código para validación: **UDAUC-A7PFI-51TK7**
 Fecha de emisión: **15 de Marzo de 2024 a las 11:18:14**
 Página 4 de 6

FIRMAS

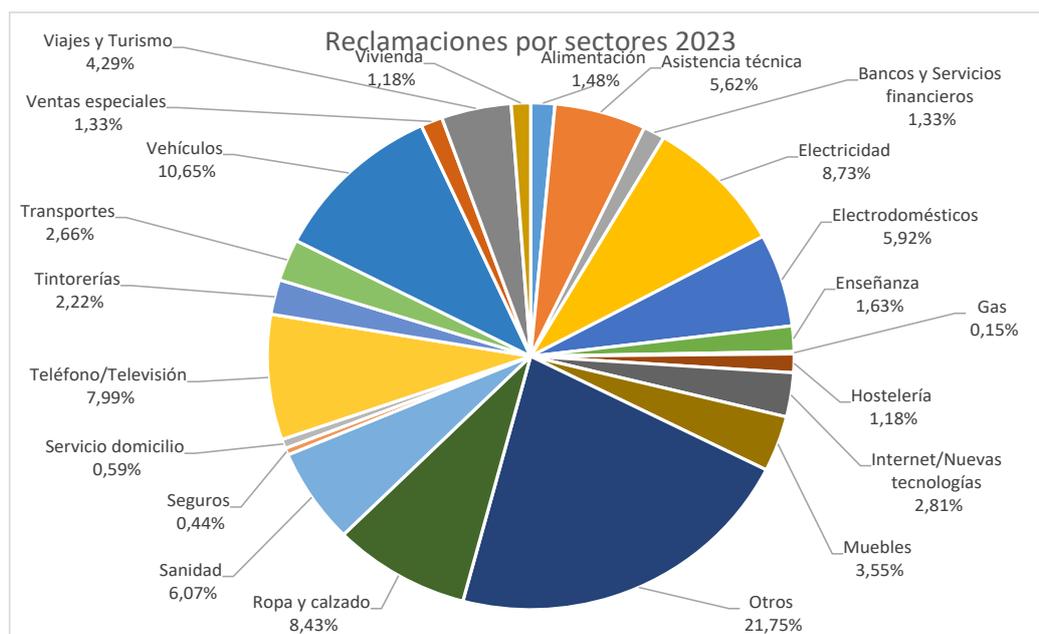
1.- Jefe de Sección de Salud Pública y Consumo del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO. Firmado 14/03/2024 12:48
 2.- Jefe/a de Servicio de Educación, Deportes y Salud Pública del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO. FIRMA 14/03/2024 13:47
 3.- Tercer Teniente de Alcalde Concejala de Gobierno de Educación, Deportes, Salud Pública y Consumo del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO. Firmado 15/03/2024 09:38

ESTADO

FIRMADO
 15/03/2024 09:38



| Sector | Nº | % |
|--------------------------------|-----|-------|
| Alimentación | 10 | 1,48 |
| Asistencia técnica | 38 | 5,62 |
| Bancos y Servicios financieros | 9 | 1,33 |
| Electricidad | 59 | 8,73 |
| Electrodomésticos | 40 | 5,92 |
| Enseñanza | 11 | 1,63 |
| Gas | 1 | 0,15 |
| Hostelería | 8 | 1,18 |
| Internet/Nuevas tecnologías | 19 | 2,81 |
| Muebles | 24 | 3,55 |
| Otros | 147 | 21,75 |
| Ropa y calzado | 57 | 8,43 |
| Sanidad | 41 | 6,07 |
| Seguros | 3 | 0,44 |
| Servicio domicilio | 4 | 0,59 |
| Teléfono/Televisión | 54 | 7,99 |
| Tintorerías | 15 | 2,22 |
| Transportes | 18 | 2,66 |
| Vehículos | 72 | 10,65 |
| Ventas especiales | 9 | 1,33 |
| Viajes y Turismo | 29 | 4,29 |
| Vivienda | 8 | 1,18 |



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

OTROS DATOS

Código para validación: **UDAUC-A7PFI-51TK7**
 Fecha de emisión: **15 de Marzo de 2024 a las 11:18:14**
 Página 5 de 6

FIRMAS

1.- Jefe de Sección de Salud Pública y Consumo del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO. Firmado 14/03/2024 12:48
 2.- Jefe/a de Servicio de Educación, Deportes y Salud Pública del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO. FIRMA 14/03/2024 13:47
 3.- Tercer Teniente de Alcalde Concejala de Gobierno de Educación, Deportes, Salud Pública y Consumo del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO. Firmado 15/03/2024 09:38

ESTADO

FIRMADO
 15/03/2024 09:38

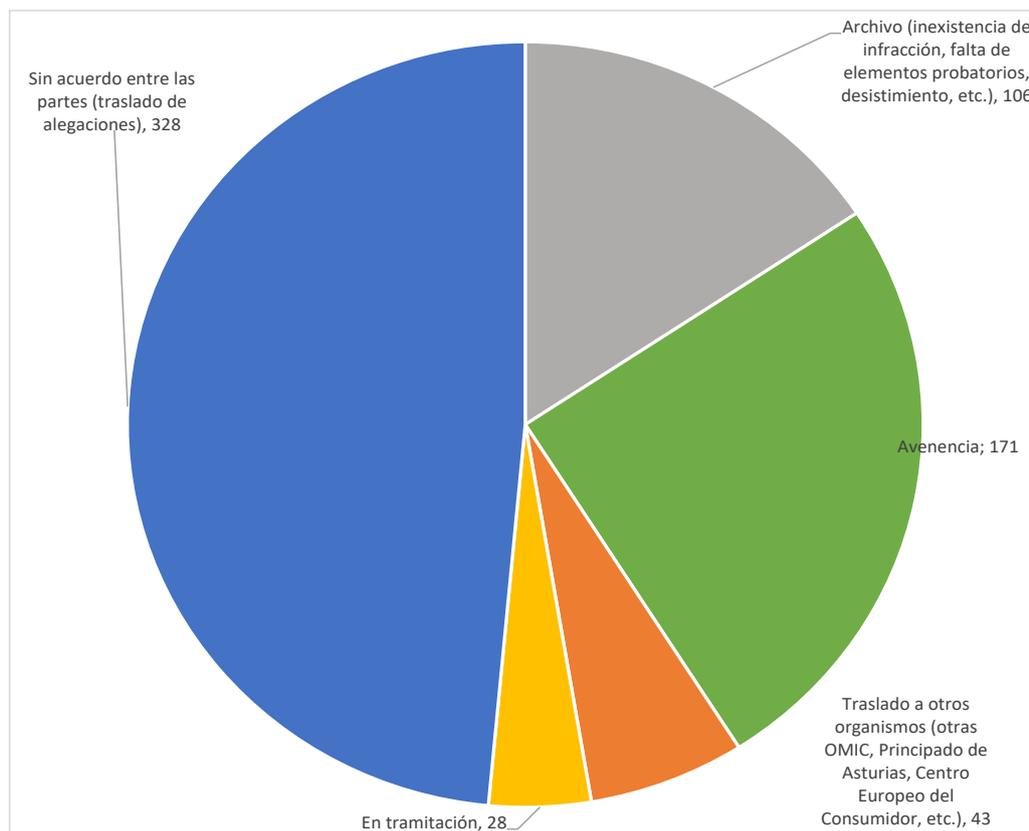


Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 14630652 UDAUC-A7PFI-51TK7 EE7B68D0A59D48D7346B65CD3757D1FA88F81) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos 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 | | 648 |
|---|-----|-----|
| Archivo (inexistencia de infracción, falta de elementos probatorios, desistimiento, etc.) | 106 | |
| Avenencia | 171 | |
| Sin acuerdo entre las partes (traslado de alegaciones) | 328 | |
| Traslado a otros organismos (otras OMIC, Principado de Asturias, Centro Europeo del Consumidor, etc.) | 43 | |
| En tramitación | | 28 |



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

OTROS DATOS

Código para validación: **UDAUC-A7PFI-51TK7**
Fecha de emisión: **15 de Marzo de 2024 a las 11:18:14**
Página 6 de 6

FIRMAS

1.- Jefe de Sección de Salud Pública y Consumo del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO. Firmado 14/03/2024 12:48
2.- Jefe/a de Servicio de Educación, Deportes y Salud Pública del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO. FIRMA 14/03/2024 13:47
3.- Tercer Teniente de Alcalde Concejala de Gobierno de Educación, Deportes, Salud Pública y Consumo del AYUNTAMIENTO DE OVIEDO. Firmado 15/03/2024 09:38

ESTADO

FIRMADO
15/03/2024 09:38



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 14630652 UDAUC-A7PFI-51TK7 EE7B68D0A59DA88D7346B655CD3757D1FA88F81) 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.



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 2023 se inició la tramitación de 26 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 sólo cuenta con 2 auxiliares administrativo y un TAG.

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