DOCUMENTO
INFORME: **MEMORIA 2017** (versión 2)

IDENTIFICADORES

OTROS DATOS
Código para validación: **YUW8N-EHXH8-85J5J**
Fecha de emisión: **23 de abril de 2018 a las 10:09:23**
Página 1 de 5

FIRMAS
El documento ha sido firmado o aprobado por :
1.- Asesor/a Jurídico/a de Salud Pública y Consumo de AYUNTAMIENTO DE OVIEDO
2.- Concejal de Gobierno de Educación y Deportes y Salud Pública de AYUNTAMIENTO DE OVIEDO

ESTADO
FIRMADO
19/04/2018 14:46

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 2017
Departamento: Sección de Salud Pública y Consumo, Oficina Municipal de Información al Consumidor

MEMORIA DE ACTIVIDADES AÑO 2017

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 2017 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 2017 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.

AYUNTAMIENTO DE OVIEDO CIF: P3304400I Registro de entidades locales Núm. 01330447

Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 6471970 YUW8N-EHXH8-85J5J 818B7F3D5F1B8DA07CD40395CDDD4A7BFFC7E1AE) 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.

OVIEDO.es
AYUNTAMIENTO

Durante el año 2017, en la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Oviedo se atendieron 1281 consultas presenciales, por correo electrónico y por vía telefónica, y se presentaron 706 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	41	8	11	10	12
Agua	10	1	0	5	4
Alimentación/Bebidas	16	13	0	1	2
Automóvil Nuevo	43	19	3	9	12
Automóvil Reparación	61	32	0	28	1
Automóvil Seguros	67	7	40	16	4
Automóvil Usado	29	19	6	1	3
Avión	34	18	6	6	4
Compañías Seguros	84	20	27	25	12
Electricidad	87	2	10	63	12
Electrodomésticos	14	10	2	0	2
Enseñanza	20	5	12	2	1
Farmacia	3	0	2	1	0
Gas	19	3	4	8	4
Hostelería	8	7	0	0	1
Muebles	16	11	2	0	3
Otros	86	27	10	9	40
Reparación Hogar	75	23	2	35	15
Ropa/Calzado	27	18	7	1	1
S.A.T.	114	32	20	56	6
Sanidad Privada	29	12	5	5	7
Sanidad Pública	13	5	0	7	1
Servicios Bancarios	75	13	32	25	5

AYUNTAMIENTO DE OVIEDO CIF: P3304400I Registro de entidades locales Núm. 01330447

Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 6471970 YUW8N-EHXH8-85J5J 818B7F3D5F1B8DA07CD40395CDDD4A7BFFC7E1AE) 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.

Teléfono / Internet	242	76	40	90	36
Tintorerías	22	19	0	0	3
Transportes Públicos	6	0	4	2	0
Vivienda Arrendamiento	28	4	13	7	4
Vivienda Construcción	9	4	0	3	2
Vivienda Propiedad Horizontal	3	1	1	0	1
TOTALES	**1281**	**409**	**259**	**415**	**198**

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 2017 se han presentado por escrito 706 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:

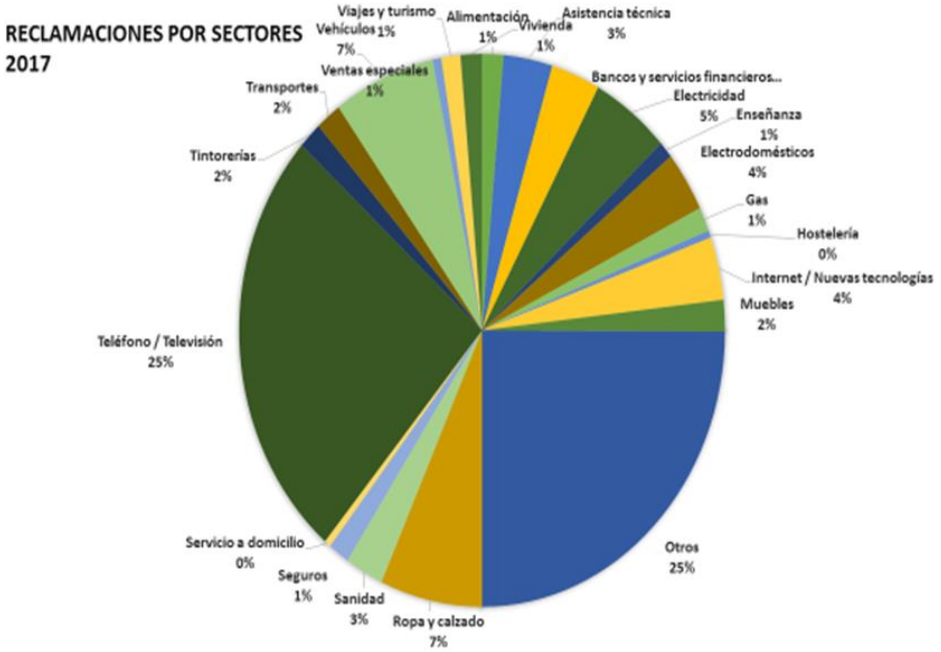
Sector	**Nº**	**%**
Alimentación	10	1,41
Asistencia técnica	23	3,25
Bancos y servicios financieros	23	3,25
Electricidad	37	5,24
Enseñanza	7	0,06
Electrodomésticos	25	3,54
Gas	10	1,41
Hostelería	3	0,42
Internet / Nuevas tecnologías	26	3,68
Muebles	13	1,84
Otros	176	24,9
Ropa y calzado	48	6,76
Sanidad	18	2,54
Seguros	10	1,41
Servicio a domicilio	3	0,42
Teléfono / Televisión	180	25,49
Tintorerías	11	1,55
Transportes	12	1,69
Vehículos	48	6,79
Ventas especiales	4	0,56
Viajes y turismo	9	1,27

AYUNTAMIENTO DE OVIEDO CIF: P3304400I Registro de entidades locales Núm. 01330447

Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 6471970 YUW8N-EHXH8-85J5J 818B7F3D5F1B8DA07CD40395CDDD4A7BFFC7E1AE) 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.

OVIEDO.es
AYUNTAMIENTO

Vivienda	10	1,41
	706	



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

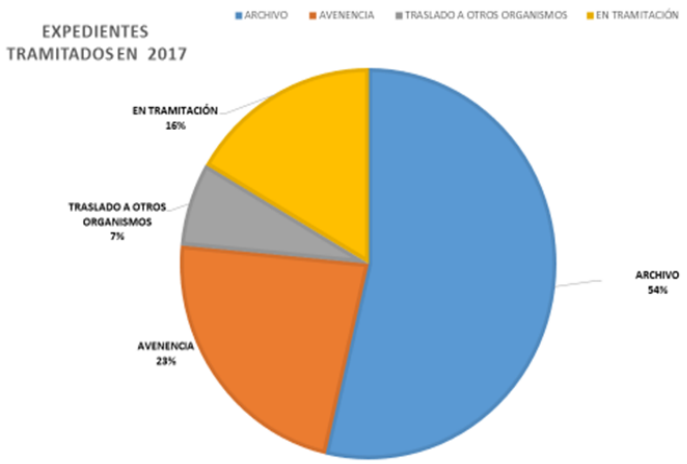
Resueltos			589
	Archivo (inexistencia de infracción, falta de elementos probatorios, desistimiento, etc.)	379	
	Avenencia	161	
	Traslado a otros organismos (otras OMIC, Principado de Asturias, Centro Europeo del Consumidor, etc.).	49	
En tramitación			117
Sancionadores			2

AYUNTAMIENTO DE OVIEDO CIF: P3304400I Registro de entidades locales Núm. 01330447

Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 6471970 YUW8N-EHXH8-85J5J 818B7F3D5F1B8DA07CD40395CDDD4A7BFFC7E1AE) 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.

Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 6471970 YUW8N-EHXH8-85J5J 818B7F3D5F1B8DA07CD40395CDDD4A7BFFC7E1AE) 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: P3304400I Registro de entidades locales Núm. 01330447



IV.- 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, http://www.oviedo.es/servicios-municipales/consumo 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 https://sede.oviedo.es/index.php/es/tramites/catalogo-general-de-tramites!procedure?id=72.

- 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 en colaboración con la Concejalía de Participación relativas a la Cláusula Suelo.

- Charlas de la Escuela de Salud Pública sobre alimentación saludable y nutrición saludable