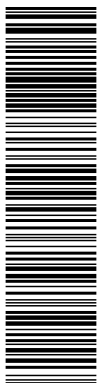



DOCUMENTO INFORME: MEMORIA ANUAL DE ACTIVIDADES DE LA OMIC 2018	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: 294ZA-8IA4L-ZFIC7 Fecha de emisión: 7 de marzo de 2019 a las 13:14:49 Página 1 de 5	FIRMAS 1.- Asesor/a Jurídico/a de Salud Pública y Consumo de AYUNTAMIENTO DE OVIEDO 2.- Concejal de Gobierno de Educación y Deportes y Salud Pública de AYUNTAMIENTO DE OVIEDO	ESTADO FIRMADO 07/03/2019 13:11



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 7569047 294ZA-8IA4L-ZFIC7 E72F98194C5B6231DB7481B5A9A07D56BD041C90) 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}

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 2018

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

Fecha: 6 de marzo de 2019

MEMORIA DE ACTIVIDADES AÑO 2018

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 2018 ha realizado las actividades de información, ayuda, orientación y asesoramiento a los consumidores y usuarios.

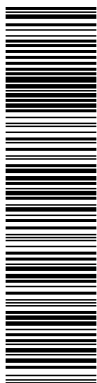
II.- ACTIVIDAD GENERAL DE LA OMIC

En este marco general se ha procedido durante el transcurso del ejercicio 2018 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 2018, en la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Oviedo se atendieron 1651 consultas presenciales, por correo electrónico y por vía telefónica, y se presentaron 846 reclamaciones por escrito que dieron lugar al inicio de expediente de reclamación.

Memoria 2018

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



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 7568047 294ZA-8IA4L-ZFIC7 E72F98194C5B6231DB7481B5A9A07D56BD041C90) 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.



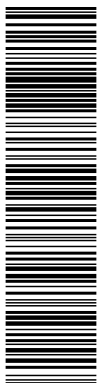
Las consultas atendidas en la OMIC tuvieron como objeto principal:

- 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.

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

	ANUAL	CALIDAD	CLAUSULAS	PRECIOS	OTROS
Agencias de viaje	22	7	8	6	1
Agua	9	1	1	6	1
Alimentación/Bebidas	12	9	0	0	3
Automóvil Nuevo	23	16	2	1	4
Automóvil Reparación	28	22	0	2	4
Automóvil Seguros	6	1	4	1	0
Automóvil Usado	20	16	4	0	0
Avión	29	19	4	2	4
Compañías Seguros	64	22	28	9	5
Electricidad	93	15	26	36	16
Electrodomésticos	33	31	0	2	0
Enseñanza	29	16	11	0	2
Farmacia	2	1	1	0	0
Gas	36	8	9	11	8
Hostelería	18	11	1	3	3
Muebles	50	33	7	1	9
Otros	371	47	8	10	306
Reparación Hogar	33	29	1	1	2
Ropa/Calzado	50	31	15	0	4
S.A.T.	7	5	0	2	0
Sanidad Privada	57	48	5	1	3
Sanidad Pública	2	2	0	0	0
Servicios Bancarios	53	12	20	12	9
Teléfono / Internet	506	170	90	163	83
Tintorerías	11	9	0	2	0
Transportes Públicos	14	11	0	2	1
Vivienda Arrendamiento	38	5	20	7	6
Vivienda Construcción	10	7	1	2	0
Vivienda Prop. Horizontal	25	8	5	4	8
TOTALES	1651	612	271	286	482



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 7568047 294ZA-8IA4L-ZFIC7 E72F98194C5B6231DB748195A9A07D56BD041C90) 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 Num. 01330447



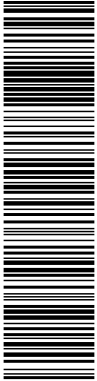
III.- RECLAMACIONES TRAMITADAS

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.

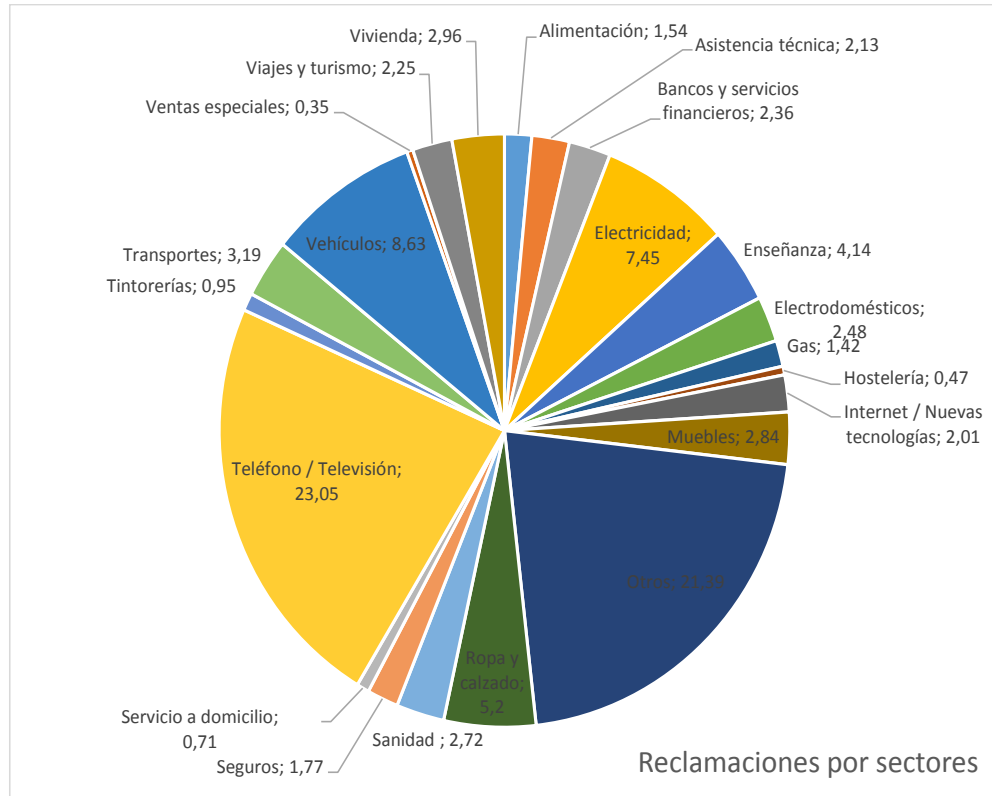
Durante el año 2018 se han presentado por escrito 846 reclamaciones, bien de manera directa en el Registro General del Ayuntamiento de Oviedo o en el auxiliar de la propia OMIC o bien a través del Principado de Asturias u otros organismos que posteriormente, las remitieron a esta entidad por corresponder la competencia territorial al Ayuntamiento de Oviedo.

Estas reclamaciones se refieren a los siguientes sectores:

Sector	Nº	%
Alimentación	13	1,54
Asistencia técnica	18	2,13
Bancos y servicios financieros	20	2,36
Electricidad	63	7,45
Enseñanza	35	4,14
Electrodomésticos	21	2,48
Gas	12	1,42
Hostelería	4	0,47
Internet / Nuevas tecnologías	17	2,01
Muebles	24	2,84
Otros	181	21,39
Ropa y calzado	44	5,20
Sanidad	23	2,72
Seguros	15	1,77
Servicio a domicilio	6	0,71
Teléfono / Televisión	195	23,05
Tintorerías	8	0,95
Transportes	27	3,19
Vehículos	73	8,63
Ventas especiales	3	0,35
Viajes y turismo	19	2,25
Vivienda	25	2,96



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 7568047 294ZA-8IA4L-ZFIC7 E72F98194C5B6231DB7481B5A9A07D56BD041C90) 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 Num. 01330447



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 7569047 294ZA-8IA4L-ZFIC7 E72F98194C5B6231DB7481B5A9A07D56BD041C90) 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		601
	Archivo (inexistencia de infracción, falta de elementos probatorios, desistimiento, etc.)	345
	Avenencia	222
	Traslado a otros organismos (otras OMIC, Principado de Asturias, Centro Europeo del Consumidor, etc.)	34
En tramitación		245



AYUNTAMIENTO DE OVIEDO CIF: P33044001 Registro de entidades locales Num. 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.
- Activación del procedimiento de tramitación telemática de reclamaciones en materia de consumo
- 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.
- Charla en colaboración con la Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo del Principado de Asturias sobre compras navideñas.
- Charlas de la Escuela de Salud Pública sobre alimentación saludable y nutrición saludable.