

AGENDA DE CONSUMO 2018



OMIC



Edita: Ayuntamiento de Avilés
Oficina Municipal de Información
al consumidor, OMIC

Tirada: 4.000 ejemplares

Imprime: Ecoprint

D.L.: XXXXXX



ÍNDICE

· 1. Presentación	pág. 06
· 2. Suministro de Gas	pág. 08
· 2.1 - La contratación del suministro de gas.....	pág. 10
· 2.2 - Facturación.....	pág. 11
· 2.3 - Lectura de contadores.....	pág. 12
· 2.4 - La calidad del suministro de gas canalizado.....	pág. 13
· 2.5 - Suspensión del suministro.....	pág. 13
· 2.6 - Inspección de instalaciones receptoras.....	pág. 14
· 2.7 - Reclamaciones.....	pág. 15
· 3. Nuevo Etiquetado nutricional y Pictogramas de peligro	pág. 17
· 3.1 - Información alimentaria y responsabilidad de la empresa.....	pág. 18
· 3.2 - Menciones obligatorias.....	pág. 19
· 3.3 - Información alimentaria voluntaria.....	pág. 20
· 3.4 - Pictogramas de peligro.....	pág. 21
- Recomendaciones.....	pág. 26
- Dónde dirigirse.....	pág. 26
· 4. Presupuesto, resguardo de depósito, orden de trabajo, factura y recibo en los contratos de consumo	pág. 27
· 4.1 - El presupuesto.....	pág. 28
· 4.2 - El resguardo de depósito.....	pág. 31
· 4.3 - La orden de trabajo.....	pág. 32
· 4.4 - La factura y el recibo.....	pág. 32
· 5. Novedad normativa	pág. 34
· 6. Mediación	pág. 36
· 7. Arbitraje de Consumo	pág. 38
· 8. Anexos:	
· Modelo Desistimiento	pág. 41
· Demanda Menor Cuantía	pág. 42
· 9. Direcciones de interés	pág. 43

DATOS PERSONALES

Nombre y Apellidos

Dirección

Población

Provincia

Nº Teléfono

D.N.I.

Cuenta Bancaria

Matrícula Vehículo

Nº Seguro

Profesión

Lugar de Trabajo

Nº Teléfono

FECHAS PARA RECORDAR



NOTAS

A large rectangular area with a red border, containing 20 horizontal dotted lines for writing notes.

PRESENTACIÓN

La Agenda de Consumo 2018 presenta a las personas consumidoras los temas que se han considerado de mayor interés ante las novedades informativas y normativas.

En el primero de sus apartados se analiza el Suministro de Gas en los hogares, ante la sorpresa que causó el coloquialmente conocido como "*propanazo*". Se desarrollan las modalidades de contratación, los elementos que se incluyen en la facturación, la lectura de contadores, las actividades de inspección y los medios de reclamación.

En el apartado dedicado al Nuevo etiquetado nutricional, se presta importancia a los valores nutricionales, la información alimentaria, menciones obligatorias y voluntarias y responsabilidad de la empresa.

Se destacan los nuevos Pictogramas de Peligro, toda vez que los mismos deberán ser salvaguardados ante los riesgos y daños que conlleva su incumplimiento, se presta importancia a las "*recomendaciones*" y "*donde dirigirse*".

En el tercer apartado se analizan elementos, que en ocasiones, son grandes desconocidos por las partes intervinientes en una relación comercial, como son el Presupuesto, resguardo de depósito, orden de trabajo, factura y recibo.

Como en ediciones anteriores se desarrolla el procedimiento de mediación que se practica en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) y de arbitraje en la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Avilés.



Se presentan modelos para desistir de la compra realizada y de demanda judicial de menor cuantía.

En último término, se enumeran, direcciones y teléfonos, que pueden resultar de interés, deseando que la Agenda resulte provechosa para las personas consumidoras.

Ana M^a Hevia Conde

Concejala responsable del Área de Eventos, Deportes y Consumo

M^a Carlota Amo González

Jefa de Sección Programas de Consumo

2

2. SUMINISTRO DE GAS





Todos los consumidores tienen derecho al suministro de productos derivados del petróleo en el territorio nacional en las condiciones que prevé la Ley 34/1998, de 7 de octubre, por la que se regula el Sector de Hidrocarburos.

El marco reglamentario que rige la materia está fundamentalmente contenido en el Real Decreto 104/2010, de 5 de febrero, por el que se regula la puesta en marcha del suministro de último recurso en el sector del gas natural y el Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural.

La garantía de suministro de combustibles gaseosos por canalización se reconoce a todos los consumidores que los demanden, y en las condiciones de calidad y seguridad que reglamentariamente se establezca por el Gobierno, previa consulta a las Comunidades Autónomas.

Tras la liberación del sector del gas se permitió a los consumidores gasistas a optar por dos modalidades de suministro:

- Un suministro regulado por el distribuidor al que está conectado, pagando una "tarifa integral" que incluye todos los costes del suministro.
- Un suministro competitivo o de mercado, contratando la energía a un precio, con unas condiciones libremente pactadas con un comercializador, a la que se suman peajes y cánones de acceso a redes.

En el año 2007 fue establecida la figura de los Comercializadores de Último Recurso (CUR) entidades encargadas del suministro a Tarifa de Último Recurso (TUR), que es el precio máximo establecido por la Administración pública para el suministro de gas, al que podrán acogerse los consumidores con niveles de menor consumo (consumidor doméstico, entre otros).

EL TUR se calcula según la metodología publicada en la Orden ITC/1660/2009, de 22 de junio.

En la actualidad la gran mayoría de los usuarios domésticos están acogidos a este tipo de tarifa regulada, sin que haya existido una gran migración al mercado libre.

Existen dos tipos de Tarifas de Último Recurso, que se vienen a llamar:

- **TUR1:** Suministros con consumo igual o inferior a 5000 kwh/año.
- **TUR2:** Suministros con consumo entre 5000 y 50000 kwh/año.

Aquellos usuarios con consumo superior a 50000 kwh/año tendrán que contratar de forma obligatoria dentro del mercado libre.

2.1 LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DE GAS

En el momento de contratar el suministro de gas, el primer aspecto a tener en cuenta es si se dispone de acometida o no.

La acometida se refiere a la instalación de la canalización desde la red de la empresa distribuidora de gas natural en su zona, hasta el domicilio del consumidor.

Pueden plantearse dos situaciones:

2.1.1. SOLICITUD DE INSTALACIÓN Y ACOMETIDA

La empresa distribuidora deberá informar al solicitante en un plazo de quince días en el caso que se necesite un proyecto específico para la acometida, en el supuesto de no necesitarlo habrá de comunicar en un plazo de seis días los siguientes extremos:

- Coste que debe abonar el solicitante en concepto de acometida.
- Plazo necesario para su construcción.
- Plazo para el inicio del suministro.
- Plazo de validez del presupuesto (mínimo seis meses).

Dentro de los derechos que ostenta todo solicitante en una nueva acometida se encuentran los siguientes:

- Construir a su costa las instalaciones necesarias y cederlas a la empresa distribuidora o transportista, o solicitar la realización de las mismas a la empresa gasista.
- Recabar y recibir de la empresa distribuidora toda la información necesaria para la realización de la acometida al mínimo coste.
- Recibir de la empresa distribuidora la compensación económica correspondiente cuando una acometida se utilice para nuevos suministros, se haya soportado el coste económico íntegro o se haya suscrito un convenio.

Asimismo, todo solicitante de una nueva acometida ostenta las siguientes obligaciones:

- Abonar a la empresa distribuidora los derechos de acometida.
- Facilitar a la empresa distribuidora la documentación que acredita el cumplimiento de condiciones técnicas y de seguridad de las acometidas.
- Permitir las verificaciones y pruebas reglamentarias para la puesta de gas en las instalaciones.
- En el caso de acometidas construidas por terceros, abonar a la empresa distribuidora o transportista los coste de conexión de la misma.



2.1.2. SOLICITUD UNA VEZ INSTALADA LA ACOMETIDA

Una vez finalizado el primer paso anteriormente descrito, o cuando el solicitante se encuentre una finca con la acometida ya hecha, existen una serie de conceptos que deben ser abonados por el solicitante del nuevo suministro, que son los siguientes:

- **Derechos del alta:** es la percepción económica que puede percibir la empresa distribuidora de gas natural cuando los consumidores contratan la prestación del servicio de suministro de gas natural. Sólo se abonan los derechos de alta cuando se trate de nuevos suministros o de ampliación de los existentes.
- **Enganche:** consiste en acoplar la instalación receptora del cliente a la red de la empresa distribuidora. La empresa puede decidir no cobrar nada a todos los consumidores de su zona de suministro.
- **Verificación de las instalaciones:** se trata de revisar que las instalaciones se ajustan a las condiciones técnicas y de seguridad reglamentarias. A su vez la empresa suministradora puede decidir no cobrar nada a todos los consumidores de su zona de suministro.

Esta verificación de instalaciones no se abonará en los casos en que sea necesaria la presentación de un boletín de instalador autorizado de gas, o si para la ejecución de la instalación ha sido necesaria la presentación de un proyecto y certificado de finalización de obra.

2.2 FACTURACIÓN

La factura de gas incluye una serie de conceptos básicos, para comprender el uso que se está realizando y lo que se está abonando en relación a éste.

La facturación del suministro de gas podrá ser tanto mensual como bimestral.

- **Término fijo:** Se denomina como tal a la disponibilidad de energía, que supondrá un coste igual para todas las facturas y que va a determinar el tipo de contrato suscrito por el usuario.

El límite para contratar la tarifa de último recurso es de 50.0000 kwv/año.

- **Término variable:** Relativo al consumo que se haya realizado en el periodo de facturación.

Este parámetro se controla desde el contador, por lo que es de gran importancia observar que las cantidades que aparecen en la facturación coinciden con las que va marcando el contador.

Es posible que la distribuidora realice lecturas estimadas, lo que ocurrirá cuando el lector no puede acceder al contador para tomar una lectura real. En estos casos, la diferencia entre lo facturado y lo consumido puede variar, siendo impor-

tante que se controle este aspecto para que no haya un desajuste que pudiera generar problemas en el pago de la facturación.

- *Alquiler del contador*: También se incluye en la factura el pago por alquiler del contador. El importe por este concepto depende en función del tipo de contador que se tenga instalado, lo que determina el caudal máximo ($m^3/hora$) de gas que puede llegar a una vivienda.

Es posible que en la factura se incluyan *derechos de acometida*, que se puede pagar de forma fraccionada, o *derechos de alta*.

- *Tarifa de acceso*: es el tipo de tarifa que se paga a la distribuidora de gas local por usar la red de gas.

- *Peaje*: es el coste que tiene la comercializadora por usar las redes de la empresa distribuidora.

El precio es fijado por el Gobierno y es obligatorio mostrar dicho importe en cada factura, se suele incluir en el termino fijo y variable de la factura.

2.3 LECTURA DE CONTADORES

La lectura del suministro de gas es responsabilidad de las empresas distribuidoras (en el supuesto de suministro a tarifa) o del comercializador si nos encontramos dentro del mercado liberalizado, aunque podrá proceder a la medición de los suministros a través del correspondiente distribuidor, de acuerdo con lo regulado en el artículo 51 del *Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural*.

En aquellos casos en los que no haya sido posible la lectura del contador se podrán efectuar facturaciones estimadas con una regularización mínima anual, de acuerdo con el art.52.4 de la norma de referencia.

Es el artículo 50 el regulador de la necesidad de comprobar el correcto funcionamiento de los contadores, de modo que deberá realizarse una facturación complementaria en caso de comprobarse un funcionamiento incorrecto, facturación que deberá estar referida al periodo comprendido entre la última revisión o instalación del equipo y el momento de la comprobación.

El periodo de corrección será la mitad del tiempo transcurrido desde la última revisión o instalación del equipo, siempre que no exista acuerdo en la determinación del momento en el que se produjo la causa del error no admisible.

En ningún caso dicho periodo podrá exceder de un año.

En el supuesto que se hubiesen facturado cantidades inferiores a las debidas, la diferencia a efectos de pago podrá ser prorrateada en tantas facturas mensuales como meses transcurrieron con el error.



Si no existe error alguno en el equipo de suministro y la falta de facturación se debe a un incumplimiento de la obligación de la empresa distribuidora viene obligada entonces a leer el contador y, caso de no ser posible hacerlo, tendrá que realizar una facturación estimada con una periodicidad al menos mensual.

De forma similar es el procedimiento de facturación del suministro de electricidad.

2.4 LA CALIDAD DEL SUMINISTRO DE GAS CANALIZADO

La calidad del suministro de gas es la misma para todos los clientes-consumidores, independientemente del tipo de comercializador con el que se tenga contratado el suministro.

La calidad de la gestión y la atención comercial entre las distintas comercializadoras puede tener grandes variaciones, así como los precios de venta de gas dentro del mercado libre pueden ser distintos entre unas empresa y otras, por lo que es aconsejable consultar y analizar los precios y servicios ofrecidos por las distintas compañías antes de decidirse a contratar, y por supuesto siempre utilizando como precio de referencia el fijado por el Gobierno como tarifa de último recurso.

En el supuesto que la Administración autonómica y estatal compruebe la existencia de interrupciones de suministro no justificadas, que superen los límites establecidos, las empresas deberán de aplicar las reducciones en la facturación abonada por los usuarios, de acuerdo con el procedimiento reglamentariamente establecido al efecto.

2.5 SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO

El suministro de combustibles gaseosos a los consumidores sólo podrá suspenderse cuando conste dicha posibilidad en el contrato de suministro, que nunca podrá invocar problemas de orden técnico o económico que lo dificulten.

Se podrá suspender el suministro en el supuesto de fuerza mayor o situaciones de las que pueda derivarse amenaza para la seguridad de las personas o de las cosas.

En el supuesto de suministro a consumidores en el mercado libre, se estará a las condiciones pactadas de garantía de suministro o suspensión.

Podrá suspenderse temporalmente cuando ello sea imprescindible para el mantenimiento, seguridad del suministro, reparación de instalaciones o mejora del servicio.

En todos estos supuestos, la suspensión requerirá autorización administrativa previa y comunicación a los usuarios.

También podrá ser suspendido el suministro de combustibles gaseosos por canalización a los consumidores cuando hayan transcurrido 2 meses desde que se les hubiera sido requerido fehacientemente el pago, sin que se hubiera hecho efectivo.

Si transcurridos 4 meses desde el primer requerimiento de pago no se hubiera hecho efectivo, podrá interrumpirse el suministro.

En ningún caso podrá ser suspendido el suministro de combustible gaseoso por canalización a aquellas instalaciones cuyos servicios hayan sido declarados como esenciales.

2.6 INSPECCIÓN DE INSTALACIONES RECEPTORAS

Las instalaciones deben ser mantenidas por sus titulares o usuarios de tal forma que se hallen permanentemente en servicio con el nivel de seguridad adecuado.

La reglamentación establece la obligatoriedad de una inspección periódica de las instalaciones receptoras alimentadas desde redes de distribución cada 5 años y dentro del año natural de vencimiento de este periodo desde la fecha de puesta en servicio de la instalación o, en su caso, desde la última inspección periódica, cuyo coste deben asumir los usuarios.

Es el Real Decreto 919/2006, de 28 de julio, el regulador del reglamento técnico de distribución y utilización de combustibles gaseosos y sus instrucciones técnicas.

Es necesario tener en cuenta por el consumidor, que tanto el distribuidor, utilizando medios propios o externos, como cualquier empresa instaladora habilitada con categoría suficiente de acuerdo con el tipo de instalación, pueden encargarse de realizar la inspección o revisión a elección del titular o usuario.

El personal encargado de las revisiones deberá estar debidamente certificado para realizar esta actividad.

El funcionamiento del proceso es el siguiente:

Las empresas distribuidoras deben comunicar a los usuarios conectados a su red, con una antelación mínima de tres meses, la necesidad de efectuar la inspección periódica .

La comunicación se realizará de manera individualizada a los titulares de las instalaciones.

Se les notificará a los usuarios del servicio con indicación de la semana en que se realizará la inspección, en caso de que el titular de las instalaciones opte por realizar la misma con la empresa distribuidora, consignando para este caso el precio desglosado del servicio, que deberá tener establecida una tarifa máxima.

Si el titular opta por una empresa no distribuidora, el precio es libre.



Si el consumidor no manifiesta nada antes de la fecha límite de revisión establecida, se entenderá que el titular desea que la inspección sea realizada por el propio distribuidor.

En este caso el distribuidor comunicará nuevamente la fecha y rango horario de la inspección con un margen de 3 horas y con una antelación mínima de 5 días.

La comunicación incluirá un número de teléfono gratuito a través de cual el cliente puede concretar la hora de la inspección por encontrarse ausente el usuario, el distribuidor notificará a aquel la fecha de la segunda visita.

Para evitar los abusos por desconocimiento de los consumidores respecto de la obligación de revisión cada 5 años, la reglamentación prohíbe facturas por inspecciones realizadas sobre instalaciones revisadas favorablemente en los últimos 4 años.

En el caso de que se detecten anomalías se cumplimentará y entregará al usuario un informe en el que se indicará el plazo máximo de corrección.

Si se detecta una anomalía principal, y ésta no puede ser corregida en el mismo momento, se deberá de interrumpir el suministro de gas y se precintará la parte de la instalación pertinente o el aparato afectado, según proceda.

Todas las fugas detectadas en instalaciones de gas serán consideradas como anomalía principal.

En el supuesto que el titular de la instalación no realice la inspección periódica, el distribuidor lo comunicará al órgano competente de la Comunidad Autónoma, al titular de la instalación y a la empresa comercializadora que venía efectuando el suministro y procederá a la suspensión del suministro en dicho punto hasta la presentación del correspondiente certificado.

Al margen de las instalaciones, los usuarios está obligados al mantenimiento en buen uso de los aparatos de gas a ellas acoplados.

Es obligación del consumidor realizar a su cargo una revisión del correcto funcionamiento de la caldera cada **2 años** y el calentador cada **5 años**, a través de una empresa mantenedora de instalaciones térmicas autorizadas por la Administración, conforme dispone el Real Decreto 238/2013, de 5 de abril.

2.7 RECLAMACIONES

En las reclamaciones o discrepancias que se susciten en relación con el contrato de suministro a tarifas o con las facturaciones derivadas de los mismos podrán intervenir las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) dentro de sus funciones de mediación administrativa.

Si el procedimiento de mediación no prospera favorablemente, corresponde intervenir al órgano competente en materia de energía de la correspondiente Comunidad Autónoma en el Principado de Asturias compete al Ser-

vicio de Fluidos y Metrología adscritos a la Dirección General de Industria de la Consejería de Empleo, Industria y Turismo sito en Plaza de España nº 1 CP:33007 de Oviedo.

Se considerará que existe fraude cuando se produzca alguna acción u omisión tendente a modificar o impedir la medición del suministro contratado en perjuicio del distribuidor- comercializador o del propio consumidor/usuario.

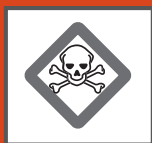
El distribuidor o el comercializador podrá solicitar al órgano competente de la comunidad autónoma que sea visita e inspeccionada la instalación de cualquier consumidor con objeto de comprobar la existencia de un posible fraude.

Compete al órgano competente de la Comunidad Autónoma resolver sobre la existencia o no de fraude, así como la cuantía del mismo, comunicando dicha resolución al solicitante y al usuario.

En el supuesto de fraude imputado al consumidor, si el mismo no efectúa el pago en el plazo de 1 mes o no hiciese el depósito del mismo, se procederá a la suspensión del suministro con resolución del contrato.



NUEVO ETIQUETADO NUTRICIONAL Y PICTOGRAMAS DE PELIGRO



3

Todo consumidor debería de conocer el nuevo Reglamento europeo sobre Etiquetado de los Alimentos **Reglamento (UE) nº 1169/2011 del Parlamento europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2011**, en vigor desde el 12 de diciembre de 2016, en el que se regula la información a incluir en el etiquetado alimenticio.

Se trata de un punto de referencia respecto a la comunicación entre productores y consumidores y pretende organizar de forma sistemática toda la información relativa a los productos alimenticios.

El objetivo es salvaguardar la protección de la salud y los intereses de los consumidores dirigido a garantizar la seguridad jurídica.

Se trata de permitir a los consumidores elegir con conocimiento de causa los alimentos que consume, garantizando al mismo tiempo la libre circulación de los alimentos producidos y comercializados legalmente.

Es importante que se facilite información sobre la presencia de aditivos alimentarios, coadyuvantes tecnológicos y otras sustancias o productos con efectos alérgicos o de intolerancia, demostrados científicamente para que los consumidores, especialmente los que sufran alguna alergia o intolerancia alimentaria, elijan las opciones que sean más seguras para su salud.

El nuevo reglamento sobre etiquetado de alimentos no se aplicará:

A las actividades de particulares que manipulen o entreguen alimentos, sirvan comidas y vendan alimentos ocasionalmente. Ej. Actos benéficos, ferias locales y reuniones.

3.1 INFORMACIÓN ALIMENTARIA Y RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA

Toda información alimentaria deberá de incluir las siguientes referencias:

- Identidad, composición, propiedades y características de los alimentos.
- Propiedades de la composición que puedan ser perjudiciales para la salud de los consumidores.
- Duración, almacenamiento y uso seguro.
- Riesgos y consecuencias relativas al consumo perjudicial y peligroso de un alimento.

La información alimentaria no deberá de inducir a error sobre las características del alimento.

El operador de la empresa alimentaria responsable de la información alimentaria será aquel cuyo nombre o razón social comercialice el alimento y, en caso de que no esté establecido en la Unión Europea (UE), el responsable será el importador del alimento en el marco de la UE.



3. 2 MENCIONES OBLIGATORIAS

Dentro de la información obligatoria es necesario diferenciar entre:

a. Contenido y presentación.

Es obligatorio establecer una lista de menciones que deberán de figurar en la denominación de todo alimento etiquetado o envasado:

- Ingredientes
- Coadyuvante tecnológico que pueda causar alergias o intolerancias
- Cantidad neta de alimento
- Fecha de duración mínima o fecha de caducidad
- Condiciones especiales de conservación y utilización.
- Nombre o razón social y dirección del operador de la empresa alimentaria
- País de origen o lugar de procedencia del producto
- Modo de empleo
- Información nutricional

En las bebidas que tengan más de 1,2% en volumen de alcohol, se especificará el grado alcohólico volumétrico adquirido.

Existen menciones obligatorias adicionales para categorías o tipos específicos de alimentos, así como carne congelada, preparados cárnicos congelados y productos de la pesca no transformados congelados.

La información alimentaria debe estar disponible y ser fácilmente accesible en todos los alimentos.

En el supuesto de *ventas a distancia*, la información alimentaria obligatoria debe estar disponible antes que se realice la compra y figurará en el soporte de la venta a distancia, deberán estar disponibles en el momento de la entrega.

b. Normas detalladas sobre las menciones obligatorias.

Si nos encontramos con productos que causan *alergias o intolerancias alimentarias*, éstas sustancias se destacarán mediante un tipo de letra diferente en el etiquetado o color de fondo, entre otros rasgos diferenciadores.

Todos los alimentos envasados tiene la obligación de indicar la fecha hasta la cual pueden consumirse con seguridad y calidad suficiente, pero hay que distinguir entre dos tipos de fecha:

- *Fecha de caducidad.* Se indica en productos muy perecederos y con riesgo microbiológico.

Una vez sobrepasada, el producto no debe consumirse, ya que hay riesgos de que se encuentre en mal estado y contenga bacterias patógenas.

- *Fecha de duración mínima o consumo preferente.* Se aplica a productos duraderos, de modo que, una vez pasada la fecha señalada, pueden perder parte de sus propiedades, pero no presenta riesgo microbiológico.

Por tanto, pueden consumirse después de esa fecha, en teoría, sin riesgo para la salud, aunque sí con pérdida de calidad.

A su vez, se debe cumplir el plazo previsto para la conservación o utilización adecuada de los alimentos *una vez abierto el envase*.

c. Información nutricional.

Dentro de la información nutricional obligatoria que deberá figurar en un producto envasado o etiquetado, se incluirá:

- El valor energético
- Grasas
- Ácidos grasos saturados
- Hidratos de carbono
- Azúcares
- Proteínas
- Sal

Las *grasas insaturadas*, son beneficiosas para la salud, aportan al organismo algunos nutrientes esenciales que no puede producir por sí mismo.

La información nutricional del valor energético y todos los nutrientes, deberá expresarse en tanto por ciento de 100 g o 100 ml.

3.3 INFORMACIÓN ALIMENTARIA VOLUNTARIA

Cumplirá los siguientes requisitos:

- No inducir a error al consumidor
- No será ambigua ni confusa para los consumidores
- Se basará en los datos científicos pertinentes.

Respecto de la presentación, no debe mostrarse ninguna información alimentaria que merme el espacio disponible para la información alimentaria obligatoria.

Es necesario evitar por los fabricantes que demasiados datos, no esenciales, puedan llevar a los consumidores a desistir de leer el etiquetado por falta de tiempo y de comprensión de la información.

Es voluntario que todo etiquetado de productos incluya:



- Grasas monoinsaturadas, poliinsaturadas
- Polialcoholes
- Almidón
- Fibra alimentaria
- Vitaminas
- Minerales en cantidades significativas

Ejemplo de etiquetado de producto con información nutricional obligatoria y voluntaria:

INFORMACIÓN NUTRICIONAL	
por 100g/100ml	
Valor energético	
<hr/>	
Grasas	
de las cuales:	
• Saturadas	
• Monoinsaturadas	
• Poliinsaturadas	
<hr/>	
Hidratos de carbono	
de los cuales:	
• Azúcares	
• Polialcoholes	
• Almidón	
<hr/>	
Fibra alimentaria	
<hr/>	
Proteínas	
<hr/>	
Sol	
<hr/>	
Vitamins y minerales	

3.4 PICTOGRAMAS DE PELIGRO

Se definen los pictogramas como una imagen adosada a una etiqueta que incluye un símbolo de advertencia y colores específicos.

Desde 1 de junio de 2017 ha entrado en vigor los nuevos pictogramas de peligro que tienen forma de diamante rojo con fondo blanco y símbolo en negro, y sustituyen a los anteriores cuadrados en fondo naranja.

Pictogramas de peligro que se incluyen en productos que se consumen en los hogares con pictograma de color naranja o blanco en detergentes, amoniacos, pinturas, adhesivos e insecticidas, entre otros, y cuyo contenido es necesario conocer para un consumo responsable de los mismos.

Los pictogramas de peligro informan sobre el peligro que el producto puede generar sobre la salud, el medioambiente o peligros físicos.

Están regulados en el Reglamento (CE) N° 1272/2008, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de diciembre de 2008, sobre clasificación, etiquetado y envasado de sustancias y mezclas y en el Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos.

1^{er} PICTOGRAMA DE PELIGRO PARA LA SALUD

ATENCIÓN TÓXICO



Nos advierte de los daños que le puede ocasionar a la salud la sustancia o mezcla que contiene el producto.

Algunos de los productos que contienen este pictograma pueden ser mortales por su inhalación, ingestión o perjudiciales por estar en contacto con la piel.

Los productos que contengan sustancias más graves requieren de la palabra de "Peligro", mientras que los menos graves requieren de la palabra de advertencia "Atención".

Los consumidores domésticos no deberían almacenar en su hogar productos que dispongan de este pictograma.

No se debe comer, beber durante su utilización.

En caso de ingestión acudir a un Centro sanitario y llamar al Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses.

2^o PICTOGRAMA DE PELIGRO GRAVE PARA LA SALUD

TÓXICO O MUY TÓXICO



Este pictograma nos advierte de los daños graves que le puede ocasionar a la salud la sustancia o mezcla que contiene el producto.

Se trata de productos tóxicos o muy tóxicos por su inhalación, ingesta o contacto con la piel, puede ser mortal en caso de alta ingestión y penetración en vías respiratorias.

Puede venir acompañada la simbología de las palabras de advertencia: Peligro/Atención.

Se puede encontrar este pictograma en los combustibles, como la gasolina.

En el supuesto de ingesta, no provocar el vómito.

En caso en inhalación, se debe transportar a la víctima a un centro sanitario y mantenerla inhalando en estado de reposo.

3^{er} PICTOGRAMA DE PELIGRO PARA LA SALUD

ATENCIÓN/IRRITANTE



La simbología muestra peligro en caso de ingestión, puede irritar las vías respiratorias, provocar alergias, irritaciones cutáneas o oculares graves, somnolencia o vértigo.

Los productos que contienen este logo pueden modificar el funcionamiento del sistema nervioso, o de ciertos órganos como el hígado, producto tóxico para la reproducción, que puede provocar malformaciones en el supuesto de embarazo.

Se muestra en detergentes, lejía, amoníaco, líquidos de frenos para vehículo y pinturas.

En caso de contacto con la piel lavar con agua y jabón abundantemente.

Traslado a un Centro de Salud, en caso de ingesta llamar a un Centro de Información Toxicológico.

4° PICTOGRAMA DE PELIGRO PARA LA SALUD

PELIGRO/ATENCIÓN: CORROSIVO



Nos advierte el siguiente pictograma del peligro que puede ocasionar en la salud la sustancia o mezcla que contiene el producto.

Puede provocar quemaduras graves en la piel y lesiones oculares.

Este símbolo se encuentra en desatascadores de tuberías, amoníaco, sosa cáustica, limpiadores de hornos y decapantes.

Es corrosivo para los metales.

Es aconseja conservar en el recipiente original, algunos accidentes se producen por cambiar los productos a envases.

No mezcle con otros productos. No se recomienda mezclar lejía con amoníaco, con desincrustantes o con desatascadores.

5° PICTOGRAMA DE PELIGRO FÍSICO

PELIGRO/ATENCIÓN: INFLAMABLE

Este pictograma nos advierte que el producto puede inflamarse en contacto con fuentes de calor o fricción.



El producto se inflama en contacto con el aire o en contacto con el agua, puede liberar en su uso gases inflamables.

Los productos que contienen este pictograma nunca deben usarse en contacto con una fuente de calor.

Los aerosoles deben ser pulverizados lejos de aparatos eléctricos.

Ha de tenerse en cuenta que en el caso de aerosoles o recipientes a presión, nunca deben perforarse ni quemarse los envases, aunque estén vacíos, pueden provocar explosión.

Se recomienda que antes de desechar un recipiente a presión conviene presionar la válvula para liberar todo el contenido de gas del envase.

Proteger de la luz del sol y mantener el recipiente en lugar fresco.

6° PICTOGRAMA DE PELIGRO FÍSICO

PELIGRO/ATENCIÓN/COMBURENTE



El pictograma indica que el producto puede provocar o agravar un incendio o una explosión en presencia de materiales combustibles.

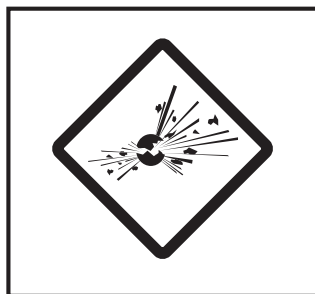
Los productos que contienen este pictograma son principalmente lejías, oxígeno para usos médicos, agua oxigenada y fertilizantes y pueden producir una reacción fuerte exotérmica.

Se deben de mantener los productos que contengan este símbolo alejados de productos químicos y se recomienda que antes de

quitarse la ropa afectada por el líquido de dichos envases aclarar abundantemente con agua.

7° PICTOGRAMA DE PELIGRO FÍSICO

PELIGRO/ATENCIÓN/EXPLOSIVO



El pictograma de referencia indica que el producto es explosivo en caso de calentamiento.

Los productos que contengan éste símbolo pueden explotar por efecto del calor o por contacto con otros productos: llama, chispa, electricidad estática, choques.

Se encuentra en fuegos artificiales y productos pirotécnicos.

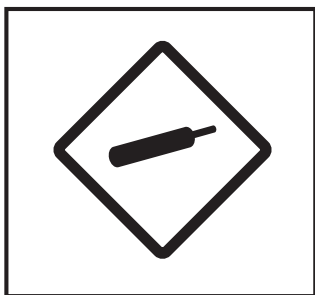


Existe riesgo de explosión de dichos productos en el supuesto de incendio.

Por su seguridad no almacene en su hogar productos que contengan esta simbología.

8° PICTOGRAMA DE PELIGRO FÍSICO

ATENCIÓN/GASES A PRESIÓN



Los productos con este pictograma contiene gas refrigerado y puede provocar quemaduras o heridas criogénicas, relacionadas con el frío.

Se encuentra este pictograma en botellas a presión.

Es necesario proteger el envase de la luz solar.

Se aconseja descongelar las partes heladas con agua tibia y no frotar la zona afectada.

En caso de accidente consultar a un médico inmediatamente y nunca frotar la zona afectadas.

Este pictograma es completamente nuevo con respecto a los anteriores.

9° PICTOGRAMA DE PELIGRO PARA EL MEDIO AMBIENTE

PELIGRO/ATENCIÓN: PELIGROSO PARA EL MEDIO AMBIENTE



Se trata de un pictograma destacado porque los productos que lo contengan pueden provocar efectos nefastos para los organismos del medio ambiente acuáticos.

También es peligroso para la capa de ozono, no debe ser liberado en espacios públicos, en el suelo o medio ambiente.

Las sustancias o mezclas peligrosas para el medio acuático se clasifican según sus efectos agudos o crónicos, dependiendo del nivel

de riesgo del producto.

Este pictograma se encuentra en plaguicidas, barnices, disolventes, limpiadores, pinturas, como destacados.

Es necesario reciclar el envase según las indicaciones de la etiqueta.

RECOMENDACIONES:

- Extreme las precauciones y no deje nunca este tipo de productos al alcance de los niños.
- No fumar en las proximidades de ubicación de los productos que tenga dibujado en su envase los pictogramas señalados.
- Llévelos a contenedores específicos o a puntos limpios más cercanos y recíclelos adecuadamente.
- Almacene los productos con los pictogramas de peligro adecuadamente, en lugares secos y bien ventilados.
- Los productos químicos o peligrosos nunca pueden ser almacenados en envases de bebidas o alimentos.
- Proteja estos productos de la luz solar y no los exponga a altas temperaturas.
- No guarde estos productos en contacto con alimentos.
- Asegúrese de tapar o cerrar adecuadamente los envases después de su utilización.
- No mezcle lejías con amoniacos, daría lugar a la formación de gases que pueden producir síntomas irritativos en las vías respiratorias.
- Lea atentamente las instrucciones de uso del producto que figuren en la etiqueta o en el embalaje antes de su manipulación.
- Observe si las indicaciones de uso recomiendan usar guantes para la manipulación de ciertos productos químicos.

DONDE DIRIGIRSE

* Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses: Servicio de Información Toxicológica.

Teléfono de emergencias para la información toxicológica: 91 562 04 20 (24 horas)<http://institutodetoxicologia.justicia.es/>

*Agencia Europea de Sustancias y Preparados Químicos (ECHA):

<http://echa.europa.eu>



4

PRESUPUESTO, RESGUARDO DE DEPÓSITO, ORDEN DE TRABAJO, FACTURA Y RECIBO EN LOS CONTRATOS DE CONSUMO



Se parte el análisis de los elementos planteados teniendo como premisa que, muchas veces los consumidores nos encontramos con contratos que se perfeccionan sin documento formal previo, teniendo como principio general del derecho el de libertad de forma regulado en el artículo 1278 del Código Civil.

Por tanto, la normativa protectora de los consumidores y usuarios deberá procurar que ante esa ausencia de obligación formal, no se deriven perjuicios para el consumidor.

4.1 EL PRESUPUESTO

Se puede definir como el elemento formal que facilita al consumidor información sobre el precio del contrato y garantía del cumplimiento de las obligaciones pactadas interpartes.

Es el artículo 8 del TRLCU (Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre) el regulador del derecho básico a la información correcta sobre los diferentes productos o servicios y la educación y divulgación, para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.

Una información especial que deberá ser facilitada por parte del contratista o arrendatario de servicios, toda vez que el presupuesto ha estado vinculado a los contratos de obra o arrendamiento de servicios, sin perjuicio que sea un elemento destacado en todas las relaciones contractuales.

Información que proporciona el presupuesto para que el consumidor o usuario pueda valorar la conveniencia o no de adquirir el bien o contratar la obra o el servicio.

Entre la información más destacada que facilita el presupuesto se encuentran, entre otros:

- Precio total, impuestos incluidos.
- Elementos o materiales que se pretendan suministrar
- Tiempo de trabajo
- Plazo de entrega
- Forma de pago

El presupuesto cumple una importante función de garantía del cumplimiento de las obligaciones pactadas.

Para exigir, una vez que sea aceptado por ambas partes, el cumplimiento exacto de las obligaciones asumidas por quien elaboró el presupuesto.

El derecho al cobro de presupuesto.



La confección de presupuesto por parte del empresario o profesional a quien se ha exigido su elaboración conlleva el empleo de un tiempo y la aplicación de unos específicos conocimientos, aportando al consumidor una información básica.

La obligación de pago por parte del consumidor sólo procede en caso de que finalmente no se perfeccione el contrato o no se encomiende al autor la ejecución de la obra o servicio para cuya valoración se hubiera exigido el presupuesto previo.

El consumidor tendrá derecho a ser informado previamente del coste exigible para la elaboración del presupuesto previo.

Las reticencias a hacer presupuestos por los vendedores o prestadores de servicios estriba en la posible finalidad de ocultar ingresos y eludir el pago de impuestos, en perjuicio muchas veces, de los propios intereses del vendedor, toda vez que la aplicación del principio pro consumatore hacen que muchos litigios se resuelvan favorablemente a los consumidores.

Se debe tener en cuenta conforme al TRLCU, que no cabe exigir presupuesto previo sino en los casos en los que así se disponga expresamente en las legislación sectorial de aplicación estatal o autonómica.

En relación a la prestación de servicios con carácter general, la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio establece, con carácter general, y para todos los prestadores de servicios no excluidos del ámbito de aplicación de la Ley, la obligación que tienen de proporcionar un presupuesto previo a aquellos destinatarios de sus servicios que lo soliciten. La obligación surge a solicitud del destinatario.

Las normas que regulan los servicios de reparación, principalmente de automóviles y electrodomésticos, vienen estableciendo, el derecho a la exigencia del presupuesto previo, tanto en el **Real Decreto 1457/1986, de 10 de enero, por el que se regula la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos automóviles, de sus equipos y componentes** (modificado por RD 455/2010, de 16 de abril), en el Principado de Asturias, con semejante articulado se regula el **Decreto 1/1998, de 8 de enero**.

En lo que respecta a los talleres de reparación de automóviles, la obligación de entregar presupuesto previo viene regulada en el artículo 14 que prohíbe el inicio de cualquier actividad de reparación en el vehículo depositado en el taller, en tanto no sea aceptado el presupuesto o conste, expresamente, la renuncia al mismo.

En dicho precepto se regulan entre otras disposiciones:

- Obligatoriedad de presupuesto escrito.
- Requisitos formales que deberán de constar en el presupuesto.
- Periodo mínimo de validez.

- Fecha prevista para la entrega del vehículo.
- Precio, en su caso exigido, por la elaboración del presupuesto.
- Infracción específica consiste en la negativa a facilitar el presupuesto previo, cuando sea preceptivo. Ley 11/2002, de 2 de diciembre de los consumidores y usuarios del Principado de Asturias.

El **Real Decreto 58/1988, de 29 de enero, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico**, regula los importes que se podrán exigir al usuario por la elaboración del presupuesto previo, señalando como plazo máximo el de 5 días para la entrega del presupuesto al usuario y una validez del presupuesto elaborado de 30 días desde su expedición.

En el presupuesto expedido deberán figurar los siguientes datos:

- Nombre, domicilio y número de identificación fiscal del SAT (Servicio de Asistencia Técnica).
- Nombre y domicilio del usuario.
- Marca, modelo y número de serie del aparato.
- Motivo de la reparación.
- Diagnóstico de la avería.
- Pagos a satisfacer por la prestación del servicio.
- Fecha y firma del responsable del SAT.
- Fecha prevista de entrega del aparato reparado.
- Fecha y firma de aceptación por el usuario.
- Tiempo de validez del presupuesto.

En el ámbito de las profesiones liberales. Se regula que en ausencia de tarifas o baremos oficiales de obligado cumplimiento, la protección del derecho de los consumidores hace exigible para los profesionales facilitar presupuesto previo para quienes lo soliciten, de acuerdo con las normas deontológicas establecidas por los colegios profesionales, dentro del marco del principio de transparencia.

Con respecto a la normativa del Principado de Asturias en la materia específica el **Decreto 25/1996, de 20 de junio, de prestación de servicios a domicilio**, art.3, contiene normativa garantista sobre la obligación del prestador del servicio o ejecutor de la obra en relación con la entrega de presupuesto previo debidamente detallado:

- Nombre y apellidos o denominación social, identificación fiscal del prestador del servicio.
- Número de inscripción empresarial, cuando sea obligatorio.



- Nombre, domicilio del cliente y descripción del servicio.
- Cantidad, calidad y precio de los materiales.
- Precio de mano de obra.
- Fecha prevista de inicio y finalización del servicio.
- Precio total del servicio, impuestos incluidos.
- Periodo y condiciones de garantía del servicio.
- Periodo de validez de la oferta.
- Fecha, firma o sello del prestador del servicio.

En el supuesto de usar materiales usados, se hará constar: "Autorizo la utilización de materiales usados".

El presupuesto constará de dos ejemplares firmados por el cliente, en señal de conformidad, uno de los cuales se entregará al usuario, debiendo conservar el otro el prestador del servicio durante un plazo de 1 año desde el vencimiento de la garantía.

La renuncia al presupuesto previo deberá ser expresa.

4.2 EL RESGUARDO DEL DEPÓSITO

El consumidor depositante deberá exigir a quien lo recibe la entrega de un documento escrito en el que se recojan las características y estado del bien que queda en depósito.

Esta exigencia se convierte en obligación legal para el receptor o depositario en los casos en los que las normas expresamente lo dispongan, tratándose de una función de garantía para evitar fraudes al consumidor.

En el Principado de Asturias es la Ley 11/2002, de 2 de diciembre de consumidores y usuarios en su artículo 9.1 e) el regulador de éste derecho genérico.

Con respecto a la normativa sectorial **Real Decreto 1457/1986, de 10 de enero, por el que se regula la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos automóviles, de sus equipos y componentes**, regula que el taller deberá de facilitar, en todos los casos de vehículo depositado en el taller, tanto para la elaboración de presupuesto como para llevar a cabo la reparación aceptada un resguardo acreditativo del depósito del vehículo.

En el supuesto de existencia de presupuesto firmado interpartes, el mismo hará las veces de resguardo de depósito.

Con respecto a las exigencias informativas que deberá de cumplir un resguardo de depósito las mismas son menos exigentes que las propios del presupuesto, a saber:

- Nombre y domicilio del usuario
- Datos del taller de reparación
- Identificación del vehículo
- Descripción sucinta de la reparación
- Fecha prevista de entrega
- Fecha y firma del prestador del servicio.

Los talleres conservarán los resguardos de depósito durante un periodo de 3 meses desde su expedición.

En el mismo sentido y parecidas menciones se detalla la obligación de entrega de resguardo de depósito en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico y en el **Real Decreto 1453/1987, de 27 de noviembre, regulador de los servicios de limpieza, conservación y teñido de productos textiles, cueros, pieles y sintéticos.**

4.3 LA ORDEN DE TRABAJO

El TRLCU regula el derecho de los consumidores a exigir que se les entregue copia o documento acreditativo de los contratos que celebre, donde consten las condiciones esenciales de la operación, incluidas las condiciones generales de las contratación firmadas por el consumidor y usuario cuando sean utilizadas en la contratación.

El incumplimiento de la obligación de documentar el contrato no supone la inexistencia del mismo, que se podrá acreditar por cualquier medio válido en derecho, pero sí la presunción favorable al consumidor respecto de las condiciones del contrato y las obligaciones que de él se derivan.

La aceptación del presupuesto, firmada por el consumidor, constituye la orden de trabajo y perfecciona el contrato, sin que se configure como un documento independiente del presupuesto.

4.4 LA FACTURA Y EL RECIBO

Con la denominación de factura, vale, ticket de compra, se hace referencia a diferentes documentos que justifican la ejecución del contrato y el cumplimiento de la obligación de pago.



La obligación de emitir factura o documento sustitutivo del mismo, se regula en el **Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.**

Con respecto a la entrega de recibo, el TRLCU en su artículo 63 prevé la entrega de recibo justificante con las condiciones esenciales del contrato.

La diferencia entre el recibo y la factura, estriba en la consideración del recibo como una mera expresión de recepción de un bien o la entrega de un dinero. Mientras que la factura supone el cumplimiento de la prestación de pago en las condiciones pactadas.

RECUERDE:

- Solicitar presupuesto del servicio que se va a contratar.
- Mantener la orden de trabajo hasta el momento de la entrega del bien.
- Conservar la factura de pago (ticket de compra) -por lo menos durante el periodo de garantía del bien adquirido, 2 años bienes nuevos y 1 año productos de segunda mano-

5

NOVEDAD NORMATIVA





Ante la modificación normativa operada por el Real Decreto Ley 9/2017, de 26 de mayo en el Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, se considera relevante hacer expresa mención de la misma:

- Respecto de los bienes comprados mediante un contrato de venta:
 - * El vendedor entregará los bienes sin demora indebida en un plazo de 30 días naturales (contados, domingos y festivos) desde la celebración del contrato, salvo pacto en contrario.
 - * La entrega se realizará mediante la transmisión de la posesión material o control al comprador-consumidor.
 - * El consumidor puede resolver el contrato si incumplido el deber de entrega en plazo y un plazo adicional solicitado por el vendedor no se produce la entrega el bien o se presta el servicio.
 - * En el supuesto de resolución, el empresario deberá de devolver al consumidor todas las cantidades abonadas al consumidor en virtud del contrato suscrito interpartes.
 - * La carga de la prueba del cumplimiento de estos plazos recae sobre el vendedor.
- Desistimiento de contrato celebrado a distancia o fuera de establecimiento comercial, las nuevas obligaciones del empresario serán:
 - * Reembolsar los pagos recibidos del consumidor, incluidos los costes de entrega.
 - * En cambio, si el consumidor eligió una modalidad de entrega más costosa que la ordinaria, asumirá éste los costes adicionales.
 - * La devolución habrá de llevarse a cabo, de forma semejante al ejercicio del derecho de desistimiento, en un plazo máximo de 14 días naturales desde la notificación del desistimiento.
 - * Salvo pacto en contrario, para efectuar el reembolso el empresario utilizará el mismo medio de pago empleado para el consumidor en la contratación inicial.

MEDIACIÓN



6



El procedimiento de mediación que se tramita desde la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), se inicia previa reclamación-hoja de reclamaciones (Decreto 6/2005, de 19 de enero del Principado de Asturias) presentada por un consumidor, que ha de ser necesariamente una persona física frente a una empresa o establecimiento comercial, que ha de cumplir el requisito de persona jurídica.

Se da traslado de la hoja de reclamaciones presentada o instancia general municipal a la empresa reclamada con la documentación aportada, o en su caso, requerida: facturas, justificantes de pago, recibos, correos electrónicos..., con la finalidad de llegar a un acuerdo entre las partes.

Interviene la Inspección municipal de Consumo, cursando visita si nos encontramos ante reclamación frente a establecimientos comerciales locales.

Se solicita Colaboración a otras inspecciones de consumo, oficinas municipales y organismos autonómicos y estatales competentes, con respecto a la reclamación formulada.

La OMIC analizadas las pruebas obrantes en el expediente y aplicando la normativa pertinente en materia de defensa de los consumidores y usuarios, resuelve el proceso de mediación, y en el supuesto de no resolución por avenencia-acuerdo entre las partes, propone vías de reclamación, en su caso.

No alcanzado acuerdo entre las partes, si se trata de una empresa sometida al sistema de arbitraje de consumo, se pone en conocimiento del reclamante la existencia del procedimiento de arbitraje, con la finalidad de resolver la reclamación por esta vía.

Si nos encontramos ante una infracción en materia de consumo se incoa expediente sancionador.

Sin perjuicio, de poder presentar el reclamante demanda ante la vía judicial en su caso, con todas las actuaciones cursadas desde la OMIC.

La Inspección municipal de Consumo, no sólo interviene previa denuncia si no también de oficio, en su caso, comprobando en los establecimientos comerciales el cumplimiento de la normativa de aplicación.

También actúa, la Inspección, a través de Campañas de Control de Mercado y Red de Alertas de productos, en colaboración con la Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo del Principado de Asturias y cuando sea requerida por otros organismos en virtud de sus actuaciones de colaboración.

ARBITRAJE DE CONSUMO



ARBITRAJE DE
CONSUMO

7



El procedimiento de arbitraje consumo se define como un procedimiento voluntario de resolución de reclamaciones en materia de consumo.

Se trata de la resolución de conflictos en materia de libre disposición, que pudieran surgir en las relaciones de consumo entre consumidor y la empresa prestadora del servicio.

Se define como un mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos gratuito, eficaz, vinculante ejecutivo, alternativo y excluyente de la vía judicial. Está regulado en el **Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, de Arbitraje de Consumo (modificado Ley 7/2017, de 2 de noviembre)** y en la **Ley 60/2003, de 23 de diciembre de Arbitraje.**

Es necesaria la existencia de un compromiso de adhesión empresarial a la Junta Arbitral de Consumo competente.

Existe un modelo normalizado específico de solicitud a presentar por el consumidor/a en las Juntas arbitrales territoriales que se debe cumplimentar por el reclamante y presentar a través de registro, acompañado de la documentación necesaria para resolver la reclamación.

La Junta Arbitral de Consumo es la competente en admitir a trámite la solicitud, siempre que no exista intoxicación, lesión, muerte, indicios de delito, no se trate de afectación de derechos o intereses legítimos o solicitud infundada.

La fase siguiente consiste en la mediación entre las partes, salvo que alguna de ellas se oponga a este trámite. Llegado a un acuerdo ínter partes a través de la mediación, termina el procedimiento, en caso contrario, continúa su tramitación ante órgano arbitral unipersonal (en asuntos de cuantía inferior a 300 € o de escasa complejidad) o colegiado (compuesto por un árbitro en representación de asociaciones de empresarios y árbitro en representación de asociaciones de consumidores y usuarios, interviniendo Presidente y Secretario designados por la Administración).

Se cita a las partes para la celebración del Acto de Audiencia, momento en el que se pueden aportar pruebas y alegaciones complementarias. No es imprescindible la presencia de las partes, pero sí de los árbitros. Si el acto de audiencia no termina en acuerdo, pasa la resolución del conflicto al órgano arbitral.

En el acto audiencia, se puede formular reconvencción, la empresa plantea una reclamación al consumidor/a, y a su vez el consumidor/a puede ampliar sus pretensiones, o variar su reclamación originaria.

El órgano arbitral emite un Laudo, que obliga a las partes y resuelve con fuerza ejecutiva el conflicto. Ante el incumplimiento del mismo se puede solicitar su ejecución ante el Juzgado de Primera Instancia, sin la presencia de abogado y procurador.

El procedimiento deberá ser resuelto en un plazo de 90 días naturales desde el acuerdo de inicio del procedimiento por haber recibido el Colegio arbitral la documentación completa.

- Corrección de cualquier error de cálculo, tipográfico o similar, aclaración, complemento del laudo o extralimitación en el plazo de 10 días.
- Acción de anulación ante la Audiencia Provincial, por motivos expuestos en el art.41 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre de Arbitraje, en el plazo de 2 meses.
- Recurso de revisión ante la Sala de lo Civil de Tribunal Supremo o del Tribunal Superior de Justicia por motivos tasados en el artículo 510 de la Ley de Enjuiciamiento Civil en el plazo de 2 meses.

En el Principado de Asturias existen las siguientes Juntas Arbitrales de resolución de procedimientos de arbitraje de consumo , de acuerdo con la competencias atribuidas por el artículo 8 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero:

- * Junta Arbitral de Consumo de Avilés
- * Junta Arbitral de Consumo de Gijón
- * Junta Arbitral de Consumo de la Mancomunidad del Valle del Nalón.
- * Junta Arbitral de Consumo del Principado de Asturias



MODELO DE DESISTIMIENTO

A LA ATENCIÓN DE (aquí se deberá de insertar el nombre del empresario, su dirección completa y, si dispone de ellos, su número de fax y su dirección de correo electrónico):

Por la presente le comunico que DESISTO de mi contrato de venta del siguiente bien/prestación del siguiente servicio:

- Pedido recibido el

- Nombre del consumidor

- Domicilio del consumidor

- Firma del consumidor (si se presenta en papel)

- Fecha

• Asimismo, se comunica, en su caso, el interés de hacer entrega de los aparatos (decodificador, cableado, entre otros) en servicio de préstamo.

• En su caso, no se incluyan los datos en ficheros de insolvencia patrimonial.

• Los datos personales facilitados no sean cedidos a un tercero y sean tratados de forma confidencial, de acuerdo con lo regulado en la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, Ley 15/1999, de 13 de diciembre.

MODELO DEMANDA DE MENOR CUANTÍA

AL JUZGADO DE PRIMERA INSTANCIA

Don/Dña.....con DNI, con domicilio en la calle, número, piso, de la localidad de, con número de teléfono y correo electrónico.....ante el Juzgado comparezco y como mejor proceda en Derecho, **DIGO**:

Que mediante el presente escrito formulo **DEMANDA SUCINTA DE JUICIO VERBAL en reclamación de** euros (máximo 2.000€) más intereses y costas, contra:

-Empresa, con CIF:....., y domicilio en la calle
....., número, de la localidad de, teléfono,
fax

El motivo de la reclamación que ante el Juzgado planteo es el siguiente:

Se adjunta como documentación acreditativa de la reclamación (contratos, albaranes, faxes, correos electrónicos mantenidos y, en su caso, cualquier documentación que considere relevante para resolver la reclamación), los siguientes:

- 1.....
- 2.....
- 3-----
- 4-----

En atención a lo expuesto,

SUPLICO AL JUZGADO: Que se condene a la parte demandada a pagar la cantidad de, más los intereses que asciende a la cantidad de euros, desde el requerimiento extrajudicial, así como al abono de las costas procesales.

En, ade.....del

Firma



NOMBRE/DIRECCIÓN

TELÉFONO


AGENCIA ESPAÑOLA DE CONSUMO, SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN (AECOSAN)

Príncipe Vergara 54 - 28006 MADRID.....914 31 18 20
www.aecosan.msssi.gob.es

AGENCIA DE SANIDAD AMBIENTAL Y CONSUMO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

Ciriaco Miguel Vigil 9 - 33006 OVIEDO.....985 10 83 00
www.consumoastur.es

AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS

Jorge Juan 6 - 28001 MADRID.....901 10 00 99
www.agpd.es

AGENCIA TRIBUTARIA DE AVILÉS

Avenida de Conde Guadalhorce 17.- AVILÉS.....985 56 63 48
www.agenciatributaria.es

ANCED (Asociación Nacional de Centros Educación a Distancia)

Orense 20, 1º - 28020 MADRID.....915 55 31 70
www.anced.es

ASOCIACIÓN DE AFECTADOS POR ERRORES MÉDICOS Y NEGLIGENCIAS SANITARIAS

Arrieta 11 bis 5º planta 21002 PAMPLONA. Fax.....948 21 10 08
www.erroresmedicos.com

ASOCIACIÓN DE AMAS DE CASA Y CONSUMIDORES DE AVILÉS

Plaza Santiago López, 5 - 33402 AVILÉS.....665 38 17 24

ASOCIACIÓN DE AMAS DE CASA Y CONSUMIDORES DE LLARANES

Plaza Mayor, 5 - 33460 AVILÉS.....985 93 36 07

ASOCIACIÓN DE AMAS DE CASA Y CONSUMIDORES DE VALLINIELLO

Escuelas de Tabiella - 33490 AVILÉS.....985 54 82 52

ASOCIACIÓN DE AMAS DE CASA Y CONSUMIDORES DE LA LUZ

Piso Piloto, c/ Hernán Cortés nº 19 - 33407 AVILÉS.....985 57 52 88

NOMBRE/DIRECCIÓN	TELÉFONO
ASOCIACIÓN USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS (ADICAE)	
Nueve de Mayo, 14-1º izquierda - 33002 OVIEDO.....	985 74 63 31
www.adicae.net	
asturias@adicae.net	
ASOCIACIÓN - UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ASTURIAS (UCE)	
Rivero, 95 - 2º Dcha. -33401 AVILÉS	901 50 10 50
María Bandujo, 6 bajo - GIJÓN	
General Elorza , 53 bajo - OVIEDO	
www.consumidor.es	
ASOCIACIÓN - UNIÓN CÍVICA DE CONSUMIDORES DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS (UNAE)	
Ildefonso Sánchez del Río, 12 1º A - 33001 OVIEDO.....	985 96 61 73
www.consumidoresunae.org	
AYUNTAMIENTO DE AVILÉS	
Plaza de España, 1 - 33401 AVILÉS.....	985 12 21 00
www.ayto-aviles.es	
AGUAS DE AVILÉS	
Cabruñana, 1 - 33401 AVILÉS.....	985 52 00 22
www.aguasdeaviles.es	
BANCO DE ESPAÑA	
Conde Toreno nº 6 - 33004 OVIEDO.....	985 25 16 22
Alcalá, 48 - 28014 MADRID	900 54 54 54
www.bde.es	
CÁMARA DE COMERCIO, INDUSTRIA Y NAVEGACIÓN DE AVILÉS	
Plaza de Camposagrado nº1- 33401 AVILÉS.....	985 54 41 11
Plaza de Camposagrado nº1- 33401 AVILÉS.....	985 54 43 33
www.avilescamara.es	
CASA MUNICIPAL DE CULTURA	
Plaza Domingo Álvarez Acebal, Nº2 AVILÉS.....	985 51 04 52
www.ayto-aviles.es	
CATASTRO	
Gil de Jaz, 10 - 33071 OVIEDO.....	985 96 31 19
.....	91 387 45 50
www.catastro.meh.es	
CENTRO ASESOR DE LA MUJER	
Fernando Morán 26 AVILÉS.....	985 52 75 46
www.ayto-aviles.es	
CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR	
Príncipe Vergara 54- 28006 MADRID	918 22 45 55
www.cec.consumo-inc.es	



NOMBRE/DIRECCIÓN	TELÉFONO
CENTRO DE FORMACIÓN DE CONSUMO - BLIMEA	
Avda. Bimenes s/n - 33960 BLIMEA www.cfc-asturias.es	985 67 25 96
CENTRO DE FORMACIÓN DE CONSUMO - RIBADESELLA	
Paseo de la Grúa s/n - 33560 RIBADESELLA www.cfc-asturias.es	985 92 81 94
CENTRO DE FORMACIÓN DE CONSUMO DE TINEO	
Recinto Ferial s/n. - 33870 TINEO www.cfc-asturias.es	985 80 05 58
CENTRO DE FORMACIÓN DE CONSUMO DE SIERO	
Avda. Conde de Santa Bárbara - 33420 LUGONES www.cfc-asturias.es	985 26 84 68
CENTRO DE FORMACIÓN DE CONSUMO DE VEGADEO	
La Entreseca s/n. - 33770 VEGADEO www.cfc-asturias.es	985 63 45 39
CENTRO SERVICIOS MUNICIPALES EL FOCO	
Santa Apolonia 126- 33403- AVILÉS www.ayto-aviles.es	985 51 49 15
COLEGIO DE ABOGADOS OVIEDO DELEGACIÓN DE AVILÉS	
Marcos del Torniello, 27- 33402 AVILÉS www.icaoviedo.es	985 56 67 20
COLEGIO ADMINISTRADORES FINCAS ASTURIAS	
Avda. Buenavista 14 bajo- 33006 OVIEDO www.administradoresfincasasturias.es	985 27 47 16
COLEGIO DE MEDICOS DE ASTURIAS	
Plaza América 10, 1º- OVIEDO Cabruñana, 50 - 33402 AVILÉS www.comast.es	985 23 09 00 985 56 56 13
COLEGIO NOTARIAL DE OVIEDO	
Plaza Alfonso II El Casto 12 - 33003 OVIEDO www.asturias.notariado.org	985 21 30 08
COLEGIO OFICIAL DE ODONTÓLOGOS Y ESTOMATÓLOGOS	
La Lila 15-1ºC- 33002 OVIEDO www.codes.es	985 21 28 96
COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA	
Alcalá 47- 28014 MADRID www.cnmc.es	914 32 96 00
CONFIANZA ONLINE	
Castelló 24, Esc. 1 - 2º Izda. - 28001 MADRID	913 09 13 47

www.confianzaonline.org

CONSEJERÍA DE DESARROLLO RURAL Y RECURSOS NATURALES

Coronel Aranda 2 ,3ª planta - 33005 OVIEDO.....985 10 56 60
985 10 56 62

www.asturias.es

CONSEJERÍA DE SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES

Alfárez Provisional s/n- 33005 OVIEDO985 10 65 42
 www.asturias.es

CONSEJERÍA EMPLEO, INDUSTRIA Y TURISMO

Plaza España 1 - 33007 OVIEDO.....985 10 82 40
 www.asturias.es

CONSEJERÍA EDUCACIÓN Y CULTURA

Plaza de España 5, 3º - 33007 OVIEDO985 10 86 08/09
 www.asturias.es

CONSEJERÍA DE INFRAESTRUCTURAS, ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y MEDIO AMBIENTE

Coronel Aranda 2-4ª planta- 33005 OVIEDO.....985 10 55 73/74
 www.asturias.es

CONSEJERÍA DE HACIENDA Y SECTOR PÚBLICO

Hermanos Menéndez Pidal, 7-9.....985 10 54 36
 www.asturias.es

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Suárez de la Riva 11 - 2ª planta - 33007 OVIEDO985 10 68 31
 www.asturias.es

CONSEJERÍA SANIDAD

Ciriaco Miguel Vigil 9 - 33006 OVIEDO.....985 10 65 09
 www.asturias.es

CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS.....902 22 26 65

.....952 36 70 42
 Caveda 14 - 33002 OVIEDO985 20 86 90
 www.conorseguros.es

CONSORCIO TRANSPORTES DE ASTURIAS

Avda. Julián de Clavería 11 - 33006 OVIEDO985 10 58 58
985 20 39 74
 www.consortioasturias.com

CORREOS Y TELÉGRAFOS AVILÉS

Ferrería n.º14 - 33401 AVILÉS.....985 54 63 60
 Servicio de atención al cliente (Madrid).....902 19 71 97
 www.correos.es

**DEFENSOR DEL PUEBLO**

Zurbano 42- 28010 MADRID.....900 10 10 25
www.defensordelpueblo.es

DEFENSOR DEL PUEBLO U.E.

www.euro-ombudsman.europa.eu

DELEGACIÓN DE GOBIERNO.....060

.....985 76 93 03
 Plaza de España 6 - 33071 OVIEDO.984 76 91 43
 Avda. Conde Guadalhorce s/n984 76 94 20
www.seap.minhap.gob.es

D. G. DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

Paseo de la Castellana 44, - 28046 MADRID.....902 19 11 11
952 24 99 82
www.dgsfp.mineco.es

EMERGENCIAS.....112**ESTADÍSTICA (Delegación Provincial)**

General Elorza 17, bajo - 33001 OVIEDO985 20 78 56
91 583 91 00
www.ine.es

GERENCIA TERRITORIAL (Ministerio de Justicia)

Asturias 24 - 33071 OVIEDO.....985 27 29 87
www.mjusticia.gob.es

GUARDIA CIVIL

Camino Pico Bustiello 30 - 33462 AVILÉS.....985 57 02 04
900 10 10 62
www.guardiacivil.es

HOSPITAL DE AVILÉS - FUNDACIÓN

Cabruñana 19 - 33402 AVILÉS985 52 57 44

HOSPITAL PÚBLICO SAN AGUSTÍN

Camino de Heros 6 - 33401 AVILÉS.....985 12 30 00
 Atención al paciente.....985 12 30 11
<http://area3.sespa.es>

INSTITUTO ASTURIANO DE LA MUJER

Eduardo Herrera "Herrerita" s/n 3ª planta - 33006 OVIEDO.....985 96 20 10
www.institutoasturianodelamujer.com

INSTITUTO PARA LA DIVERSIFICACIÓN Y AHORRO DE LA ENERGÍA (IDAE)

Madera 8 - 28004 Madrid913 14 66 73
www.idae.es

INSTITUTO TOXICOLOGÍA (Servicio Permanente)

José Echegaray 4 - 28232 Las Rozas - MADRID 915 62 04 20
www.institutodetoxicologia.justicia.es

INSPECCIÓN TÉCNICA DE VEHÍCULOS (ITVASA)

Travesía de la Industria 53 - 33401 AVILÉS 985 52 02 28
www.itvasa.es

JEFATURA PROVINCIAL DE TRÁFICO

Peñasanta de Enol 7 - 33071 - OVIEDO 985 29 77 00
 Plaza de. Humedal 7 - 33071 GIJÓN 985 35 08 42
www.dgt.es

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

Ciriaco Miguel Vigil 9 - 33006.- OVIEDO 985 10 83 06
www.consumoastur.es

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE AVILÉS

Galiana 11 -33401 - AVILÉS 985 52 11 55
www.ayto-aviles.es

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE GIJÓN

Cabrales 2 (Antigua Pescadería). 33201 GIJÓN 985 18 13 56/57
www.gijon.es

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO MANCOMUNIDAD VALLE DEL NALÓN

Avda. Bimenes s/n 33960 Blimea 985 68 36 84
www.valledelnalon.es

JUNTA ARBITRAL DE TRANSPORTES 985 10 55 41

Coronel Aranda 2 - 33005 OVIEDO 985 10 55 36
www.asturias.es

JUZGADOS DE AVILÉS

Marcos del Torniello 27 - 33402 AVILÉS
 Decanato 985 12 78 72
 Registro Civil 985 12 78 01
 SOJ - Servicio orientación Jurídica Colegio Abogados 985 56 67 20
www.mjjusticia.gob.es

MATADERO DE AVILÉS

Travesía de la Industria 51 - 33400 AVILÉS 985 56 77 25

OFICINA ATENCIÓN AL INVERSOR

Edison, 4 - 28006 MADRID 902 14 92 00
www.cnmv.es

OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

..... 012
 Registro General del Principado de Asturias 985 27 91 00



.....985 10 55 00
 Coronel Aranda, 2 - Planta Plaza - 33005 OVIEDO.....985 10 57 64
 C/ del Muelle, 8 - 33402 AVILÉS.....985 12 83 80
 www.asturias.es

OFICINA DE EMPLEO AVILÉS

C/ del Muelle 8 - 33402 AVILÉS.....985 54 22 06
 Edificio Administrativo de Avilés
 www.asturias.es

OFICINA DE INFORMACIÓN JUVENIL

Fernando Morán 26 AVILÉS.....985 56 18 82
 www.ayto-aviles.es - www.injuve.es

OFICINA DE TURISMO DE AVILÉS

Ruiz Gómez 21 - 33401 AVILÉS.....985 54 43 25
 www.ayto-aviles.es

OFICINA DE ATENCIÓN A USUARIOS TELECOMUNICACIONES

Capitán Haya, 41 - 28071 MADRID.....968 01 03 62
901 33 66 99
 www.usuariostelego.gob.es

OMIC DE AVILÉS OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Galiana 11 (Ed. Servicios Sociales) - 33401 AVILÉS.....985 52 11 55
 consumo@ayto-aviles.es

OMIC CANGAS DE ONÍS

Constantino González 5, bajo
 33550. CANGAS DE ONIS.....985 84 89 99
 oficinaconsumo@cangasdeonis.com

OMIC CASTRILLÓN

Alfonso I - 5.- 33450 PIEDRAS BLANCAS.....985 50 26 47
 omic@ayto-castrillon.es

OMIC CORVERA

Centro Cultural Tomás y Valiente Las Vegas
 Plaza Libertad, s/n - 33404 CORVERA.....985 57 58 56
 corvera@ayto-corvera.es

OMIC GIJÓN

Cabrales 2 - 33201 GIJÓN.....985 18 13 56 / 57
 consumo@gijon.es

OMIC GRADO

Alonso de Grado 3 - 33280 GRADO.....985 75 08 58
 omic@ayto-grado.es

OMIC MANCOMUNIDAD CABO PEÑAS

Casa de Cultura Parque Zapardel s/n - 33440 LUANCO.....985 88 30 50
 Nicanor Piñole, 1 - 33450 CANDÁS..... 985 87 11 11
 omic@mcabop.com

OMIC MANCOMUNIDAD VALLE DEL NALÓN

Avda. Bimenes s/n, 33960 BLIMEA..... 985 67 20 57
 Celestino Cabeza s/n, 33930 LA FELGUERA (LANGREO).....985 68 36 84
 consumo@valledelnalon.es

OMIC MIERES

C/ Manuel Llaneza 8, 2ª planta - 33600 MIERES..... 985 45 20 56
 (Casa de la Cultura)
 omicmieres@ayto-mieres.es

OMIC NAVA

Plaza Manuel Uría 1 33520 NAVA..... 985 71 60 08
 alcalde@ayto-nava.es

OMIC OVIEDO

San Pedro Mestallón 1, bajo - 33009 OVIEDO984 08 39 98
 omic@ayto-oviedo.es

OMIC POLA DE LENA

Marqués de San Feliz 7, bajo - 33630 POLA DE LENA.....985 49 38 09
 consumopl@aytolena.es

OMIC PRAVIA

Río Narcea 4 - 33120 PRAVIA.....985 82 28 29
 omic@pravia.es

OMIC RIBADESELLA

Plaza Reina Cristina 1 - 33560 RIBADESELLA 985 86 02 55
 omic@ayto-ribadesella.es

OMIC SIERO

Natividad García Bustelo 7 - 33510 POLA DE SIERO..... 985 72 22 89
 enriquegg@ayto-siero.es

OMIC TINEO

Plaza del Ayuntamiento s/n - 33870 TINEO.....985 80 02 32/33
 omic@tineo.es

OMIC VALDÉS

Plaza Alfonso X El Sabio s/n - 33700 LUARCA..... 985 64 00 85
 omic@ayto-valdes.es

OMIC VEGADEO

La Entresaca, s/n. - 33770 VEGADEO..... 985 63 45 39
 omic@vegadeo.net

OPERADOR DE TELEFONÍA JAZZTEL

Anabel Segura 11. Edificio Centro de Negocios Albatros
 28108 Alcobendas MADRID.....1565



www.jazztel.com

OPERADOR DE TELEFONÍA MOVISTAR)

Gran Vía 28 - 28013 MADRID1004
www.movistar.es

OPERADOR DE TELEFONÍA ONO

Apto. de Correos 317 - 46080 VALENCIA1400
www.ono.es

OPERADOR DE TELEFONÍA ORANGE (telefonía fija e internet)

Centro Empresarial La Finca- Paseo Club Deportivo 1 Edificio 8
28223 Pozuelo de Alarcón - MADRID..... 900 901 300
www.orange.es

OPERADOR DE TELEFONÍA ORANGE (móvil)

Centro Empresarial La Finca- Paseo Club Deportivo 1 Edificio 8
28223 Pozuelo de Alarcón - MADRID..... 470
www.orange.es

OPERADOR DE TELEFONÍA SIMYO

Poeta Rafael Morales, 2 Pl. 3
28072 San Sebastián de los Reyes - MADRID1644
www.simyo.es

OPERADOR DE TELEFONÍA TELECABLE

Marqués de Pidal, 11 bajo - 33004 OVIEDO.....900 22 21 11
www.telecable.es

OPERADOR DE TELEFONÍA VODAFONE

Avenida América 115 Edf. Bilbao Planta 2 - 28042 MADRID.....123
www.vodafone.es

OPERADOR DE TELEFONÍA YOIGO

Avda. de la Vega 15- 28100 Alcobendas.- MADRID.....622
www.yoigo.es

OPERADOR LUZ/GAS: EDP ENERGÍA S.A.U. (HIDROELECTRICA DEL CANTÁBRICO S.A.)

Plaza La Gesta, 2- 33007 OVIEDO900 907 000
www.edpenergia.es

OPERADOR LUZ/GAS: ENDESA ENERGÍA S.A.

Ribera del Loira, 60- 28042 MADRID.....800 760 909
www.endesaclientes.com

OPERADOR LUZ/GAS: GAS NATURAL S.D.G. S.A. (FENOSA)

Plaza del Gas, 1- 08003 BARCELONA900 100 251
www.gasnaturalfenosa.es

OPERADOR LUZ/GAS: IBERDROLA S.A.

Plaza Euskadi, 5- 48009 BILBAO900 225 235
www.gasnaturalfenosa.es

OPERADOR GAS: VIESGO S.L.

Isabel Torres, 25- 39011 SANTANDER.....900 101 005
www.viesgoclientes.com

OPERADOR GAS: REPSOL S.A.

Méndez Álvaro, 44- 28045 MADRID.....917 53 81 00
www.repsol.com

OPERADOR GAS: CEPSA S.A.

Paseo de la Castellana, 259 A Torre Cepsa- 28046 MADRID.....902 124 900
902 416 416
www.cepsa.com

POLICÍA LOCAL AVILÉS

José Cueto 23 - 33401 AVILÉS092
985 52 54 10

POLICÍA NACIONAL

.....091
 Río San Martín s/n - 33404 AVILÉS.....985 12 92 74
www.policia.es

POLIDEPORTIVO DE LOS CANAPÉS

La Concordia 1 Versailles.....985 55 03 82

POLIDEPORTIVO DE LA LUZ

Luera, Las Quintanas 2, La Luz.....985 57 01 80

POLIDEPORTIVO DE LA MAGDALENA

Sabino Álvarez Gendín 14.....985 51 18 75

POLIDEPORTIVO DE EL QUIRINAL

Juan XXIII s/n985 56 78 31

POLIDEPORTIVO DE JARDÍN DE CANTOS

Avda. de Lugo 27 Jardín de Cantos.....985 52 30 48

POLIDEPORTIVO DE LA TOBA

.....985 57 93 02

REGISTRO DE LA PROPIEDAD N°1

.....985 56 32 33
 Concepción Arenal 7, bis - 33409 AVILÉS n.º 2985 56 32 37
www.registradores.org

REGISTRO DE INSTRUCCIONES PREVIAS (Testamento Vital)

Ciriaco Miguel Vigil, 9 - 33006 OVIEDO.....985 96 27 77
www.registradores.org

ENTE DE SERVICIOS TRIBUTARIOS DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

Del Muelle 8 - 33402 AVILÉS985 52 57 48
 Edificio Administrativo de Avilés

SERVICIO SALUD DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS (SESPA)

Plaza Carbayón 1 - 33001 OVIEDO.....985 10 85 03
 Atención al paciente985 10 66 37



UCAYC

Unión de Comerciantes de Avilés y Comarca985 56 28 42
 Libertad 9, Entresuelo - 33401 AVILÉS..... 985 56 28 58
www.ucayc.net

UNIDAD DE SALUD PÚBLICA AREA III

Ramón Granda, 6 (Centro Salud Quirinal) - 33401 AVILÉS.985 52 77 61

VIPASA

Jesús Sáenz de Miera s/n, portal 10 bajo - 33011 OVIEDO.....985 20 02 78
www.vipasa.info

VIVIENDA - OFICINA MUNICIPAL DE AVILÉS (FUNDACIÓN SAN MARTÍN)

Balandro 16 - 33401 AVILÉS.....985 52 07 95
www.fsmaviles.es



NOTAS

A large rectangular area with a red border, containing 20 horizontal dotted lines for writing notes.

enero						
L	M	M	J	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

febrero						
L	M	M	J	V	S	D
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28				

marzo						
L	M	M	J	V	S	D
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

abril						
L	M	M	J	V	S	D
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

mayo						
L	M	M	J	V	S	D
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

junio						
L	M	M	J	V	S	D
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

julio						
L	M	M	J	V	S	D
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

agosto						
L	M	M	J	V	S	D
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

septiembre						
L	M	M	J	V	S	D
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

octubre						
L	M	M	J	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

noviembre						
L	M	M	J	V	S	D
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

diciembre						
L	M	M	J	V	S	D
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						



GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS



OMIC

Oficina Municipal de
Información al Consumidor

C/. Galiana, 11 - AVILÉS
(Edificio de Servicios Sociales)
Teléfono: 985 52 11 55
Fax: 985 52 78 56
consumo@ayto-aviles.es