



Gobierno del Principado de Asturias



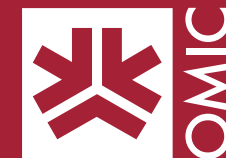
Oficina Municipal de
Información al Consumidor

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

AGENDA DE CONSUMO 2019

Oficina Municipal de
Información al Consumidor

Horario de Atención al Público
De 9 a 14 h. de lunes a viernes



AGENDA DE CONSUMO 2019

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

Tirada: 4.000 ejemplares

Imprime: Ecoprint

D.L.: XXXXXX



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

ÍNDICE

1. <u>Presentación</u>	pág. 7
2. <u>Servicios de telecomunicaciones</u>	
2.1 Derecho a la información.....	pág. 8
2.2 Facturación.....	pág. 10
2.3 Servicios de tarificación adicional.....	pág. 11
2.4 Suspensión e interrupción del servicio por falta de pago.....	pág. 12
2.5 Modificación unilateral de precios.....	pág. 12
2.6 Slamming.....	pág. 12
2.7 Portabilidad.....	pág. 13
2.8 Baja de los servicios.....	pág. 15
2.9 Roaming.....	pág. 16
2.10 Compromisos de calidad en la prestación del servicio.....	pág. 17
2.11 Vías de reclamación.....	pág. 18
3. <u>Contrato de seguro</u>	
3.1 Elementos.....	pág. 20
3.2 Perfección. Comienzo de la cobertura del seguro.....	pág. 20
3.3 Duración del contrato.....	pág. 21
3.4 Póliza del seguro.....	pág. 21
3.5 Obligaciones de las partes.....	pág. 22
3.6 Siniestro.....	pág. 23
3.7 Prescripción de acciones.....	pág. 23
3.8 Contratación del seguro por vía telefónica.....	pág. 24
3.9 Especialidades destacadas según modalidad de seguro.....	pág. 24
3.10 Vías de reclamación.....	pág. 28



4. Viajes Combinados

4.1 El contrato de viaje combinado.....	pág. 30
4.2 Elementos del contrato.....	pág. 31
4.3 Modificaciones del contrato.....	pág. 32
4.4 Resolución o cancelación.....	pág. 34
4.5 Incumplimiento del contrato de viaje combinado.Responsabilidades..	pág. 35
4.6 Cancelación de reservas hoteleras	pág. 35
4.7 Vías de reclamación.....	pág. 36

5. <u>Mediación</u>	pág. 37
---------------------------	---------

6. <u>Arbitraje de Consumo</u>	pág. 40
--------------------------------------	---------

- Anexo: <u>Modelo Desistimiento</u>	pág. 43
--	---------

- Anexo <u>Demanda Judicial</u>	pág. 44
---------------------------------------	---------

8. <u>Direcciones de Interés</u>	pág. 45
--	---------



PRESENTACIÓN

En el año 2019 hemos considerado como materias a abordar en la Agenda de Consumo las relativas al sector de reclamaciones que, aún siendo el sector de mayor reclamo ciudadano en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de Avilés es el más desconocido con respecto a los derechos y obligaciones de la partes, el Servicio de Telecomunicaciones, prestando especial importancia a las novedades normativas operadas, recordatorios y recomendaciones de interés para las personas consumidoras.

Se analiza el Contrato de Seguro, los aspectos más destacados, sus diferentes modalidades y sus vías de reclamación.

Como materia de interés, que está siendo objeto de demanda ciudadana, se exponen los temas que resultan más destacados y de necesario conocimiento para los contratantes de un Viaje Combinado.

Se desarrolla el procedimiento administrativo 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 Presentamos modelos para desistir de la compra realizada y de demanda judicial en reclamaciones de cuantía inferior a 2.000 euros.

En el último apartado de la Agenda de Consumo, se enuncian direcciones y teléfonos, que resultan de interés 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

Servicios de telecomunicaciones



Los servicios de telecomunicaciones o comunicaciones electrónicas, se definen como aquellos que consisten en el transporte de señales a través de redes de comunicaciones electrónicas, a cambio de una remuneración, independientemente del medio físico empleado para la transmisión de la señal, de la tecnología utilizada o del servicio prestado, de acuerdo con lo regulado en la norma de aplicación **Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones y el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, regulador de la Carta de Derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones electrónicas.**

Los servicios de telecomunicaciones son servicios de interés general que se prestan en régimen de libre competencia y con consecuencias jurídicas:

- La imposición a los operadores de obligaciones de prestación de servicio público universal.
- Control administrativo de ciertos aspectos, como los parámetros de calidad.
- Mecanismos específicos de resolución de conflictos.

2.1. DERECHO A LA INFORMACIÓN

Por su reciente liberalización y la irrupción en el mercado de nuevos operadores las estrategias de captación de clientes cada día son más habituales hacia los usuarios de telecomunicaciones.

La información que se debe prestar a de ser veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada.

Es importante que el usuario final conozca que si se acoge a una oferta contratada telefónicamente o de forma electrónica que prevea la aplicación de condiciones distintas a las generales publicadas, el operador debe enviarle en el plazo de 15 días desde que se produzca la contratación, un documento en el que se expresen los términos y condiciones de la nueva oferta, con indicación expresa del plazo de duración.

AGENDA DE CONSUMO 2019

Los operadores son libres para anunciar tarifas planas, ofertas para siempre o descargas ilimitadas, pero las posibles limitaciones en el contrato del cliente deberán ser comunicadas en el momento de contratar.

A los efectos de la compensación por la interrupción de servicios, cuando un operador incluya en su oferta comercial la contratación conjunta de servicios como el acceso a internet, debería indicar la parte del precio que corresponde a cada servicio y de no hacerlo, se considera que el precio de cada uno es el proporcional al de su contratación por separado.

Si no comercializa estos servicios por separado, se considera que el precio correspondiente al servicio de acceso a Internet es del 50 % del precio total.

La contratación de servicios de telecomunicaciones electrónicas se rige por las reglas generales sobre manifestación del consentimiento contractual. El contrato celebrado de forma verbal es perfectamente válido y para producir sus efectos es necesario su grabación en un soporte material y contener los datos detallados del servicio y prestaciones contratadas.

Recae sobre el operador la carga de la prueba de la contratación de que un determinado servicio se ha contratado con el usuario, así como el deber de facilitar la información previa al contrato, en los supuestos de contratación a distancia o fuera de establecimiento comercial.

2.2. FACTURACIÓN

Los operadores de servicios de telecomunicaciones electrónicas deben ofrecer factura desglosada, en la que se identifiquen los diversos conceptos facturados, e incluso previa solicitud, a que se les presenten facturas independientes para los servicios de tarificación adicional.

La factura desglosada es relevante porque permite la posibilidad al usuario de pagar la parte proporcional de la factura que corresponda al servicio de comunicaciones electrónicas y evitar así la suspensión del mismo aunque se niegue a pagar la parte correspondiente a otros servicios.



Para preservar la intimidad, los usuarios pueden solicitar distintas formas de presentación de la factura en los términos recogidos por la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y Agenda Digital.

Si se producen errores en las facturación, corresponde al operador probar que el servicio ha sido contratado por el cliente y está siendo utilizado, principio de facilidad probatoria.

Ante el incumplimiento del requisito mencionado la facturación incorrecta se debe a razones no imputables al consumidor.

Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.

2.3. SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL

Destacada es la problemática que genera la facturación de servicios de tarificación adicional, a través de números 803, 806, 807 ó 905. En el supuesto de oposición por el consumidor con un cargo de prestación de servicios de tarificación adicional por considerar que el mismo no ha sido contratado, se considera como medidas a adoptar las siguientes:

- Comunicación del problema al operador y solicitar un desglose de la factura, indicando los cargos de números de tarificación adicional y la solicitud de información del pago de factura fraccionada.
- Solicitar la información sobre el operador titular de los números de tarificación adicional y del prestador de servicio de tarificación adicional, si no aparece en la factura.

RECOMENDACIONES

- No verificar mensajes emergentes u ofertas promocionales, sin previo contraste con el operador de telefonía.

- No efectuar llamadas a números de tarificación adicional sin conocer el coste de la llamada.
- Si se pagan todos los servicios contratados con el operador de telefonía no relativos a los servicios de tarificación adicional se evita su inclusión en ficheros de insolvencia patrimonial (registros de morosos).

2.4. SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO POR FALTA DE PAGO

Toda suspensión o interrupción de un servicio de telecomunicaciones por falta de pago debe venir especificada en las condiciones generales de contratación del servicio en las que se deben constatar los efectos por retraso en el pago, siendo inexigibles aquellos cargos sobre los que no se haya informado al cliente de forma clara y completa.

2.5. MODIFICACIÓN UNILATERAL DE PRECIOS

Los operadores de telefonía disponen de la facultad de modificar las condiciones contractuales, en particular el precio si concurren las causas establecidas en el contrato.

Para ello es necesario que concurren los siguientes requisitos:

- Modificación por motivos válidos previstos en el contrato.
- Comunicación al usuario con 1 mes de antelación.
- Derecho del usuario a causar baja sin incurrir penalizaciones ni costes adicionales.

2.6. SLAMMING

El conocido como *slamming* o cambio de operador no consentido, consiste en un procedimiento sencillo que no requiere solicitud escrita y firmada del abonado, es suficiente con una llamada realizada por el operador que pretende captar al nuevo cliente y verificada por un tercero independiente.



El slamming es una estrategia para captar nuevos clientes, logrando operadores la obtención ilícita de datos bancarios o incluso falsificar la firma.

El usuario tiene derecho a darse de baja de forma inmediata y la restitución de la situación contractual anterior.

La carga de la prueba compete al operador de telefonía .

La resolución de conflictos compete a la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y Agenda Digital (SESI), órgano administrativo habilitado para ordenar la tramitación inmediata de la baja y la restitución del usuario en la situación contractual anterior, con el reintegro de las cantidades por los costes que sufra.

Toda alta con otro operador de telefonía sin previo consentimiento faculta al consumidor a reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) ante la usurpación de datos personales sin previo consentimiento.

2.7. PORTABILIDAD

La portabilidad o el derecho de los abonados a la conservación del número telefónico, previa solicitud, es una medida para impulsar la competencia en el mercado.

Se permite el derecho de conservación del número en caso de cambio de operador para los siguientes servicios:

- Servicio telefónico fijo y móvil.
- Servicios de tarifas especiales y de numeración personal, cuando no haya modificación del servicio.

La mayoría de los operadores se han adherido al Código de buenas prácticas en materia de portabilidad y su procedimiento se lleva a cabo de acuerdo con la especificaciones técnicas aprobadas por la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia (CNMC) (www.cnmc.es/ambitos-de-actuacion/telecomunicaciones/portabilidad)

La solicitud de baja de un operador con conservación de número telefónico puede cursarse incluso verbalmente con verificación de tercero, **Circular Comisión del Mercados de Telecomunicaciones 1/2009, de 4 de febrero.**

El operador beneficiario deberá remitir al abonado la confirmación documental del contrato telefónico acordado y de la verificación del mismo, una vez recibida la comunicación de verificación positiva.

La portabilidad se ha de llevar a cabo en un día tanto de las redes móviles como para las redes fijas.

El operador receptor no puede negar la portabilidad invocando la existencia de facturas impagadas.

La práctica habitual en el mercado es la portabilidad gratuita, aunque la normativa de aplicación no lo exige a las operadoras de telefonía.

El operador receptor debe informar al cliente sobre:

- Los costes de recuperación de los componentes que le hubieran sido suministrados para la prestación del servicio.
- La penalización, si existiera, por incumplimiento del compromiso de permanencia.
- La cancelación de la portabilidad efectuada en plazo conlleva el riesgo para el usuario el tener que:
 - Abonar el importe proporcional del número de días que hubiera dispuesto del servicio.
 - Abonar la penalización que corresponda por incumplir los compromisos de permanencia.

Especial atención merece las fianzas por cancelación de portabilidad. Es muy común que en las solicitudes de portabilidad se incorpore una cláusula o contrato con la denominación "depósito reserva terminal" "deposito reserva portabilidad", por la que el cliente se obliga a abonar un importe que puede oscilar entre 30 € y 200 € en concepto de reserva de



terminal y que no se devuelve en el supuesto que el cliente desista de la solicitud de portabilidad.

2.8. BAJA DE LOS SERVICIOS

La baja de servicios de telefonía puede generar problemas asociados al consumidor ante la emisión de facturas de servicios tras la solicitud de baja y la inclusión en ficheros de morosos.

Se reconoce el derecho de los usuarios a darse de baja unilateralmente y en cualquier momento, independientemente del contrato suscrito y su duración, comunicándolo con el operador en un periodo de 2 días de antelación.

El derecho a causar baja ha de figurar entre los contenidos del contrato. Es suficiente la comunicación telefónica de la solicitud, quedando el operador obligado a facilitar un número de incidencia y a informar al usuario de su derecho a solicitar un documento que acredite la solicitud de baja.

El operador de telefonía deberá abstenerse de emitir facturas transcurridos dos días hábiles desde la recepción de la solicitud de baja. Es necesario que con la solicitud de baja, de forma expresa se haga mención que se trata de todos los servicios contratados, toda vez que en la práctica pueden quedar activos otros servicios, es necesario que exista una baja técnica-comercial.

Si es el operador receptor el impulsor del cambio de operador, es a él a quien debe dirigirse el usuario para solicitar la portabilidad, siendo el nuevo operador quien debe soportar el coste de las facturas que se hayan emitido después del día de baja. **Orden Ministerial ITC 1030/2007**, de 12 de abril, por la que se regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores.

2.9. ROAMING

Se denomina roaming al uso de servicios de telefonía fuera del Estado en el que se ha contratado, siendo regulado por el **Reglamento (UE) nº 531/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2012, relativo a la itinerancia en las redes públicas de comunicaciones móviles en la Unión.**

Actualmente rige el principio de "roaming como en casa" pero restringido como menciona el reglamento por "la política de uso razonable".

El usuario paga lo mismo por el servicio de telefonía móvil (llamadas, SMS y acceso a internet) ya lo utilice en el Estado en el que lo ha contratado o en otro Estado. Aplicación de tarifas nacionales.

Se pueden aplicar recargos sobre el precio de los servicios en dos supuestos:

- Si se hace un uso del servicio contrario a la política de utilización razonable del proveedor de itinerancia. Debe permitirse siempre al usuario consumir los servicios contratados en virtud de sus respectivos planes de tarifas.
- Si el proveedor de itinerancia estima que no puede recuperar sus costes de servicio de itinerancia sin recargos, cumpliendo los límites máximos fijados en el reglamento europeo.

Desde el 15-06-2017 los operadores de telefonía no pueden cobrar un recargo por el uso de servicios de telefonía móvil fuera del país de origen con el que el cliente tiene un "vínculo estable".

Prohibición que afecta:

- Servicios de telefonía local.
- Acceso a los servicios de datos (navegación por internet y descargas de datos).
- Envío y recepción de SMS.

Es obligación de los operadores de informar a los clientes itinerantes sobre la posibilidad de elegir un proveedor alternativo de itinerancia,



así como las medidas técnicas que los operadores han de implementar para hacer efectiva la venta separada de los diversos tipos de servicios prestados en itinerancia.

2.10. COMPROMISOS DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los compromisos de calidad, cuantificación y métodos de medición se regulan en la **Orden ministerial 1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.**

El valor del compromiso de calidad relativo al tiempo de interrupción del servicio a efectos de determinar las compensaciones que correspondan, se debe de expresar en un número entero de horas naturales acumuladas a lo largo de un periodo de observación, coincidente con:

- El periodo de facturación.
- Un mes natural para el caso de los abonados sujetos a modalidades de prepago.

La compensación por la interrupción del servicio telefónico será la mayor de las siguientes cantidades:

- Promedio del importe facturado durante los 3 meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el periodo de duración de la interrupción.
- Prorrateando cinco veces la cuota mensual del abono vigente en el momento de la interrupción.

En el caso de abonados sujetos a modalidades de prepago, el correspondiente ajuste en el saldo se debe de realizar en un plazo no superior al del resto de abonados.

Sólo se reconoce el derecho a una compensación automática por la interrupción del servicio, si durante un periodo de facturación la interrupción, continua o discontinua, es superior a 6 horas en horario de 8:00 a 22:00 horas.

El operador no está obligado a indemnizar automáticamente, si no que debe ser el usuario quien solicite dicha compensación.

Si la interrupción se produce por causas de fuerza mayor (catástrofes naturales o averías imprevisibles), el operador se debe limitar a compensar automáticamente al abonado con la devolución del importe de la cuota de abono por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

No procede la compensación por interrupción cuando ésta obedezca al incumplimiento grave por el usuario de las condiciones contractuales.

2.11. VÍAS DE RECLAMACIÓN

El consumidor usuario del servicio de telecomunicaciones dispone de diferentes vías de reclamación:

- Presentar reclamaciones en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) de su término municipal.
- Realizar una reclamación ante la Junta Arbitral de Consumo territorial.
- Dirigir reclamación ante la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y Agenda Digital (SESI) del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital. Oficina de atención al usuario de telecomunicaciones.
www.usuarioteleco.gob.es/reclamaciones/Paginas/reclamaciones.aspx
- Presentar demanda ante los Juzgados y Tribunales de Justicia.
- Poner en conocimiento de los Cuerpos y Fuerzas de la Seguridad del Estado, si existen indicios racionales de delito, por tratarse de una conducta fraudulenta.



3

Contrato de seguro

El contrato de seguro es aquel por el que el asegurador se obliga, mediante el cobro de una prima y para el caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura, dentro de los límites pactados, al abono del daño producido al asegurado o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones convenidas.

La normativa objeto de aplicación en la materia que nos ocupa es desarrollado por la **Ley del Contrato de Seguro 50/1980, de 8 de noviembre (LCS)**, la **Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros privados, Real Decreto legislativo 6/2004, de 29 de octubre** y el **Real Decreto 2486/1998, de 20 de noviembre**.

3.1. ELEMENTOS

Los sujetos del contrato de seguro son :

- El asegurador
- El tomador del seguro, como el obligado al pago de la prima.
- El asegurado, definida como la persona titular del interés que se asegura.

Normalmente coinciden el tomador del seguro y el asegurado en la misma persona, pero no tiene porqué ser necesariamente así.

El objeto del seguro está constituido por la cobertura del riesgo.

El contrato de seguro y sus modificaciones o adiciones deberán de ser formalizadas por escrito.

3.2. PERFECCIÓN. COMIENZO DE LA COBERTURA DEL SEGURO

Es importante tener el cuenta por todo consumidor/usuario de seguros que la proposición de seguro planteada por el asegurador vinculará al proponente durante un plazo de 15 días.

La proposición de seguro es preciso que contenga todos los elementos esenciales del futuro contrato, incluyendo la prima.



La oferta del proponente es irrevocable, de forma que la mera aceptación da lugar a la perfección del contrato.

La perfección del contrato no se materializa hasta que se produce el pago de la prima. Momento en el que se encuentra el riesgo cubierto, salvo impago no imputable al tomador.

3.3. DURACIÓN DEL CONTRATO

Es libre entre las partes, si bien se establece un plazo máximo de duración incluidas las prórrogas de 10 años.

Los contratos de seguro suelen establecer una prórroga automática.

Para oponerse a la prórroga automática el asegurado deberá de notificar de forma expresa (correo certificado, burofax) con una anticipación de 2 meses al vencimiento de la cobertura en curso.

3.4. LA PÓLIZA DEL SEGURO

El documento en el que se recoge el contrato de seguro se denomina póliza y en ella se contiene el clausulado o condiciones del contrato. Como mínimo deberá de contener:

- Nombre y apellidos o denominación social de las partes contratantes y su domicilio. Designación en su caso de asegurado y beneficiario.
- El concepto que se asegura.
- Naturaleza del riesgo cubierto.
- Designación de los objetos asegurados y de su situación.
- Suma asegurada o alcance de la cobertura.
- Importe de la prima, recargos e impuestos.
- Vencimiento de las primas, lugar y forma de pago.
- Duración del contrato, con expresión del día y la hora en que comienzan y finalizan sus efectos.
- Nombre del agente en el supuesto de que intervenga en el contrato ante un siniestro.

3.5. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

El asegurador:

-Tiene como principal obligación la prestación de la cobertura del riesgo de que se trate y la indemnización al asegurado o tercero perjudicado en caso de siniestro.

-Entregar al tomador del seguro la póliza o documento de cobertura provisional. Entregándole copia del mismo.

El tomador del seguro:

-Pago de la prima.

La primera prima debe ser pagada anticipadamente, una vez firmado el contrato.

Las primas sucesivas la LCS establece un "plazo de gracia" de 1 mes, si ocurre un siniestro en el periodo de gracia sin haberse satisfecho la prima el asegurador está obligado a soportarla.

Esta obligación se extingue pasado dicho plazo, abriéndose un periodo de 5 meses durante los cuales la cobertura se suspende.

Ocurrido el siniestro sin haberse pagado la prima el asegurador no está obligado a indemnizar los daños, excepción seguros de responsabilidad civil.

No procede el reembolso de la prima por cancelación del seguro antes de su término. Tan sólo procede el reembolso de la prima no consumida cuando los contratos de seguro se hayan contratado de forma vinculada con préstamos al consumo o préstamos hipotecarios.

- Poner en conocimiento del asegurador todas las circunstancias relevantes del siniestro acaecido.
- Deber de comunicar al asegurador circunstancias que agravan o disminuyen el riesgo.

El asegurado:

-Emplear los medios a su alcance para aminorar el siniestro acaecido.



-Comunicar el siniestro al asegurador dentro del plazo máximo de 7 días de haberlo conocido, a no ser que se hubiera fijado en la póliza un plazo más amplio.

En el supuesto de incumplimiento de este deber por al asegurado, el asegurador podrá reclamar daños y perjuicios al asegurado.

-Dentro del plazo de 5 días a partir de la notificación del siniestro, deberá de comunicar al asegurador la relación de los objetos existentes al tiempo de ocurrir aquel, la de los salvados y la estimación de los daños.

3.6. SINIESTRO

El asegurador deberá de efectuar el pago del importe mínimo en el plazo de 40 días a partir de la recepción de la declaración del parte de siniestro

Si las partes se ponen de acuerdo sobre el importe y la forma de indemnización, el asegurador deberá de pagar la suma convenida o realizar las operaciones necesarias para reemplazar el objeto asegurado, si la naturaleza del objeto de lo permitiera.

Si no se lograra un acuerdo, cada parte designará un perito.

Ante la no presentación por el asegurado del dictamen pericial a la valoración del siniestro se considera que acepta el dictamen emitido por el perito de la aseguradora.

3.7. PRESCRIPCIÓN DE ACCIONES

Las acciones que se deriven de un contrato de seguro prescribirán a los 2 años si se trata de seguro de daños y a los 5 años si se trata de seguros de personas.

Para los terceros perjudicados en el caso de seguro de responsabilidad civil la acción prescribirá en el plazo de 1 año.

Los daños causados por productos defectuosos la acción prescribirá en el plazo de 3 años.

3.8. CONTRATACIÓN DEL SEGURO POR VÍA TELEFÓNICA

Es la **Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a consumidores**, la norma reguladora que el plazo para desistir de un contrato de seguros es de 14 días naturales, siendo de 30 días si se trata de seguros de vida.

Estos plazos de ejercicio del derecho de desistimiento no son de aplicación a los siguientes contratos de seguros:

- En los que el tomador asuma el riesgo de la inversión, seguros en los que la rentabilidad garantizada esté en función de las inversiones asignadas a los mismos.
- Los de viajes, equipaje o seguros similares de duración inferior a 1 mes.
- Aquellos cuyos efectos terminen antes del plazo de 14 ó 30 días, según el tipo de seguro de que se trate.
- Los de previsión asegurados.

El comienzo del plazo se subordina al día de la efectiva recepción por parte del tomador de las condiciones contractuales.

3.9. ESPECIALIDADES DESTACADAS SEGÚN MODALIDAD DE SEGURO

A. Seguros de anulación del viaje.

Queda cubierta por el seguro una enfermedad cuando así venga definido en la póliza del seguro. Ha de tratarse de una enfermedad grave que impida la realización del viaje (intervención quirúrgica, fracturas, ictus, gastroenteritis aguda, que conlleven ingreso hospitalario, como destacadas).

Se considera enfermedad grave aquella que contraindique la realización del viaje, sin necesidad de que sea una enfermedad grave objetivamente

Siendo enfermedad de un familiar, será grave, cuando sea razonable que el asegurado no quisiera viajar en tales circunstancias.



Las aseguradoras suelen requerir al asegurado de un informe de un facultativo que verifique la dolencia y la necesidad de guardar reposo o ser hospitalizado.

B. Seguros de protección de pagos del préstamo.

Los seguros de protección de pagos son seguros a prima única cuya contratación suele requerir la entidad prestamista al prestatario y que cubren el abono de las cuotas del préstamo en caso de desempleo o incapacidad temporal del prestatario.

La duración de estos seguros, con carácter general, suele ser del plazo del préstamo si no es hipotecario, o de 5 años si se trata de un préstamo hipotecario.

La cobertura de este seguro es común que se limite el importe máximo de cobertura de las cuotas, así como límites temporales, con un máximo de 18 cuotas.

Sólo se cubriría el desempleo de trabajadores por cuenta ajena que tuvieran un contrato laboral indefinido en una empresa que no fuera de su ámbito familiar y siempre que no se tratase de un contrato fijo-discontinuo en los tramos de discontinuidad.

Además el desempleo debe provenir de un despido improcedente que derive en una prestación por desempleo, tampoco se cubren las situaciones de desempleo de asegurado que se haya acogido voluntariamente a un expediente de regulación de empleo.

El derecho a una nueva cobertura de seguro volvería a nacer si se inicia una nueva relación laboral de carácter indefinido.

C. Seguros de vida y salud.

Los seguros de vida y salud no cubren los siniestros que se produzcan como consecuencia de la existencia de una enfermedad previa a la contratación del seguro.

El tomador debe declarar al asegurador todas las circunstancias conocidas que puedan influir en la valoración del riesgo, de conformidad con el cuestionario a que el asegurador le someta.

El asegurado queda exonerado de tal deber si no es sometido al cuestionario o no contiene preguntas relativas a las circunstancias que conozca que puedan afectar al valor del riesgo.

El asegurador puede denegar la cobertura por incumplimiento de la obligación de declarar el riesgo y el tomador no tiene más obligación que responder a las preguntas del cuestionario de acuerdo con la realidad.

D. Seguros de vehículos.

Es destacado mencionar el supuesto de conducción de vehículo por conductor no declarado en póliza.

En el supuesto de seguro voluntario la entidad podrá denegar la cobertura si la cláusula fue incluida de forma destacada y aceptada por el asegurado.

En el seguro obligatorio sólo podrá denegarse la cobertura si el conductor (declarado o no en póliza) conducía bajo los efectos del alcohol o sustancias psicotrópicas.

No obstante la compañía deberá indemnizar al perjudicado y repetir contra el asegurado.

Si el vehículo es declarado siniestro total, supuesto que se produce cuando el valor de reparación del vehículo es superior a su valor de mercado, resultando la reparación antieconómica, la compañía de seguros sólo puede negar la reparación si la cláusula que limita esta responsabilidad fue incluida en la póliza de forma destacada y aceptada por el asegurado.

Con respecto a la obtención de vehículo de sustitución, salvo que se haya contratado expresamente, no existe derecho a vehículo de sustitución.



En los siniestros que deriven de responsabilidad civil en que sea perjudicado el asegurado, suele estimarse la inclusión de los costes del vehículo de alquiler en la indemnización por daños y perjuicios, si se prueba su necesidad.

E. Seguros multirriesgo del hogar.

En un seguro de multirriesgo del hogar el asegurador se obliga a indemnizar los daños causados a terceros (filtraciones por agua a otras viviendas por rotura de tubería en la vivienda asegurada, daños a otras viviendas por incendio en la vivienda asegurada, entre otros).

No se consideran terceras personas cubiertas por el seguro multirriesgo hogar: los familiares del asegurado o tomador, las personas que vivan en el inmueble asegurado, ni los empleados del hogar del asegurado.

La compañía aseguradora excluye la cobertura de responsabilidad civil por concurrencia de acción u omisión atribuible al asegurado. Supuestos de falta de mantenimiento o ausencia de reparación de un daño a tiempo, actuaciones negligentes del asegurado.

Las cláusulas que prevean la exclusión por culpa de familiares será limitativa de los derechos de los asegurados, de modo que sólo le será oponible si se incluyó de manera destacada y lo aceptó expresamente el asegurado.

Los daños materiales que se produzcan como consecuencia de rotura o avería de alguno de los elementos de la vivienda estarán cubiertos salvo que se pruebe la culpa del asegurado.

F. Seguro de caución.

La constitución de un seguro de caución o un aval solidario por parte de una entidad de crédito en garantía de la devolución de dichas cantidades para el supuesto de la que la obra no llegara a buen fin o cuando la vivienda no se entregase en el plazo pactado.

Se exige a los futuros compradores del documento individualizado que acredite la garantía constituida o la póliza del seguro de caución.

Llegada la fecha de entrega contratada, y no cumpliéndola el promotor, el comprador puede reclamar el pago del aval o seguro, excepto:

- El vendedor haya ofrecido la entrega conforme a derecho antes del requerimiento resolutorio.
- El comprador haya actuado de mala fe o con abuso de derecho.

Las entidades de crédito deberán de responder frente a los compradores por el total de las cantidades anticipadas por los compradores e ingresadas en la cuenta que el promotor mantenga con dicha entidad, incluso aunque no sea avalista o no tenga abierta una cuenta especial con el promotor.

3.10. VÍAS DE RECLAMACIÓN

- Servicios de Atención al Cliente de las entidades aseguradoras.
- Oficinas Municipales de Atención al Consumidor (OMIC) del término municipal.
- Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
- <https://www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones>
- Presentar demanda ante los Juzgados y Tribunales de Justicia.



4

Viajes combinados



4.1. EL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

La norma de aplicación es el **Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre Libro IV artículos 150 a 165.**

Se define el contrato de viaje combinado, como aquel en que una parte se compromete frente a la otra, mediante precio global a proporcionarle una serie de prestaciones que combinan desplazamiento, alojamiento, y manutención en diferentes lugares y por un tiempo determinado.

Nos encontramos ante un contrato bilateral, en el que uno de los contratantes será "organizador" o "detallista" y otro el "contratante principal", "beneficiario", "cesionario" o "consumidor o usuario".

4.2. ELEMENTOS DEL CONTRATO

Vamos a analizar los elementos subjetivos, objetivos y formales, como destacados en la relación contractual:

Elementos subjetivos:

Agencia de viajes (organizador o detallista).

Las agencias de viaje asumen la función de mediadores en la venta de billetes o reservas de plaza en toda clase de medios de transporte, así como en la reserva de alojamiento y otros servicios que presten las empresas turísticas.

Funciones de información y difusión turística, cambio de divisas, expedición y transferencia de equipajes, formalización de pólizas de seguro de asistencia en el viaje, alquiler de vehículos como destacadas, adquisición y venta de billetes o entradas para espectáculos.

Consumidor o usuario.

Persona física que actúa con un propósito ajeno a una actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

Personas jurídicas y entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno una actividad comercial o empresarial.



Elementos objetivos:

El precio ha de ser global.

Si la modificación del precio es significativa el consumidor podrá optar por resolver el contrato sin penalización alguna, debiendo comunicar en 3 días a la agencia de viajes si acepta la modificación del precio.

Elementos formales:

El contrato de viaje combinado deberá de formularse por escrito.

Si el servicio se presta a la persona consumidora no podrá alegarse la falta de formalización escrita como causa de nulidad absoluta de contrato.

El detallista u organizador deberá de poner a disposición de los consumidores un programa o folleto informativo que contenga por escrito la oferta sobre el viaje combinado y que deberá de recoger el siguiente contenido además del resto de información adicional que el detallista considere pertinente:

- Destino del viaje y medios de transporte.
- Duración, itinerario y calendario de viaje.
- Relación de establecimientos de alojamiento.
- Número de comidas que se vayan a servir.
- Información de índole general en materia de pasaportes y visados y formalidades sanitarias necesarias.
- Precio final completo del viaje combinado, incluidos impuestos y precio estimado de las excursiones facultativas.
- Importe de anticipo sobre el precio total.
- Si para la realización del viaje combinado se necesita un número mínimo de inscripciones, y la fecha límite de información al consumidor y usuario en caso de anulación.
- Cláusulas aplicables a posibles responsabilidades, cancelaciones. Desglosando los gastos por anulación a instancia del consumidor.

- Nombre y domicilio del organizador del viaje combinado, así como en su caso de su representante legal en España.

Se deberá facilitar al consumidor copia del contrato una vez formalizado, y escrito de la reserva.

Cualquier modificación de las condiciones contratadas es necesario previo acuerdo escrito entre las partes.

Los detallistas u organizadores del viaje combinado deberán de facilitar al consumidor la siguiente información:

- Los horarios y lugares de escalas y los enlaces.
- El nombre, dirección y teléfono de la representación del organizador o detallista en cada destino.
- Para los viajes y estancias de menores en el extranjero, la información que permita establecer un contacto directo de sus responsables durante el viaje.
- Información, de acuerdo a la legislación vigente reguladora del seguro privado.

Toda la información relacionada deberá facilitarse en el momento de confirmación de las reservas.

4.3. MODIFICACIONES DEL CONTRATO

Se reconoce al contratante principal o al beneficiario el derecho a ceder gratuitamente su reserva de viaje a una persona que reúna todas las condiciones requeridas para el mismo.

La cesión debe ser comunicada por escrito al detallista con una antelación máxima de 15 días a la fecha de inicio del viaje.

El detallista puede oponerse a ella si no cumple las condiciones legales.

El cedente y el cesionario responde solidariamente ante el organizador del pago del saldo del precio.



Revisión de precios.

Los precios del contrato no pueden ser objeto de revisión, salvo las siguientes excepciones:

- Que se recoja expresamente en el contrato de viaje combinado.
- Que la cláusula contractual recoja la fórmula para calcular la revisión de precios.
- Que recoja variaciones del precio de transportes, incluidos el coste de carburante, las tasas e impuestos.
- Que la revisión al alza no tenga lugar en los días 20 días anteriores a la fecha de salida del viaje.

La revisión de precios que incumpla los requisitos mencionados será nula.

Modificación significativa de los elementos esenciales del contrato.

En el supuesto de que antes de la salida del viaje, el organizador se vea obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato, deberá de ponerlo en conocimiento del consumidor y usuario.

El consumidor podrá optar entre la resolución del contrato sin penalización alguna o aceptar una modificación del contrato en el que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio.

El consumidor deberá de comunicar la decisión dentro de los 3 días siguientes a ser notificado de la modificación. En el supuesto de no notificar su decisión se entenderá que el consumidor opta por la resolución del contrato sin penalización.

El organizador no puede modificar el precio del viaje que:

- El organizador se haya reservado este derecho en el contrato.
- El cambio sea insignificante.
- El organizador informe al viajero de forma clara comprensible y destacada en un soporte duradero.

En el supuesto de terminación del contrato de viaje combinado y de no aceptación por parte del viajero de un viaje combinado sustitutivo, el organizador reembolsará todos los pagos realizados por el viajero o en su nombre en un plazo no superior a 14 días a partir de la terminación del contrato.

4.4. RESOLUCIÓN O ANULACIÓN

La resolución por causas imputables al organizador o cancelación del viaje.

No existirá obligación de indemnizar a la persona consumidora en los siguientes supuestos:

1. Cuando la obligación se deba a que el número de personas inscritas en el viaje combinado sea inferior al exigido y así se comunique por escrito al consumidor antes de la fecha límite fijada en el contrato, que como mínimo será de 10 días de antelación a la fecha prevista de iniciación del viaje.
2. Cuando la cancelación del viaje sea debida a motivos de fuerza mayor.

El pago de la penalización por desistimiento del contrato de viaje combinado por parte del consumidor se aplicaría únicamente con respecto a las circunstancias concurrentes en el destino o sus inmediaciones, que puedan afectar a la ejecución del viaje o al transporte de pasajeros, pero no a las circunstancias subjetivas de los pasajeros.

El reembolso deberá de efectuarse en el plazo máximo de 30 días desde que se notificó la cancelación.

La resolución del contrato por el consumidor o usuario.

El consumidor deberá de indemnizar al organizador o detallista de las cuantías que a continuación se indican por gastos de gestión, y de anulación, si los hubiera y una penalización consistente:



Penalización importe viaje

5 %	10-15 días de antelación
15 %	3-10 días de antelación
25 %	48 horas

De no presentarse a la salida, el consumidor está obligado al pago del importe total del viaje.

4.5. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO. RESPONSABILIDADES.

Después de la salida del viaje el organizador no suministra o comprueba que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato, deberá de buscar soluciones para continuar el viaje sin suplemento para el consumidor y abonará la diferencia de precios entre las prestaciones previstas y las efectuadas.

Facilitará un transporte para regresar al lugar del salida o otro diferente que ambos acuerden, sin perjuicio de las indemnizaciones que proceda.

El plazo para presentar reclamaciones no podrá ser inferior a 2 años.

El viajero tiene la carga de comunicar al organizador la existencia de un supuesto vicio para que éste lo elimine.

La responsabilidad del organizador o detallista será solidaria, sin perjuicio del derecho de repetición entre ellos.

4.6. CANCELACIÓN DE RESERVAS HOTELERAS.

Es usual que los hoteles establezcan tarifas reducidas no reembolsables.

Estas tarifas pueden prever la aplicación de un suplemento para el caso de cancelación de la reserva o la no devolución de cantidad alguna en tal caso.

Por lo tanto, siempre que se haya informado previamente al consumidor con claridad del contenido de esta cláusula y haya sido aceptada por este será válida.

4.7. VÍAS DE RECLAMACIÓN

- Ante las Oficinas Municipales de Atención al Consumidor (OMIC) del término municipal.
- Juntas arbitrales de Consumo si han presentado las Agencias de viajes su Oferta pública de Adhesión o Compromiso puntual.
- Presentar demanda ante los Juzgados y Tribunales de Justicia.



Mediación 5



La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) asume funciones de mediación en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

Toda reclamación en materia de consumo se puede iniciar 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.

Son admitidas reclamaciones en materia de consumo sin cumplir el requisito previo de existencia de hoja de reclamaciones oficial, siendo redactada por la propia persona consumidora.

Recibida la reclamación damos traslado de la misma con la documentación aportada, o en su caso, requerida: facturas, justificantes de pago, recibos, correos electrónicos, contratos, ordenes de trabajo, presupuestos, a la empresa reclamada con la finalidad de llegar a un acuerdo entre las partes.

La Inspección municipal de Consumo, se persona cursando visita si nos encontramos ante reclamación frente a establecimientos comerciales locales. No sólo interviene previa denuncia si no también cuando es requerida de oficio, comprobando en los establecimientos comerciales el cumplimiento de la normativa de aplicación.

También actúa 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 actuaciones de colaboración.

Si se precisa por el ámbito territorial o material de la reclamación Colaboración a otras inspecciones de consumo, oficinas municipales, organismos autonómicos y estatales competentes.



Desde la OMIC se valoran las pruebas obrantes en el expediente y aplicando la normativa 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 o de impugnación, en su caso.

Si no se obtiene acuerdo entre las partes y se trata de una empresa sometida al sistema de arbitraje de consumo, se informa al reclamante del procedimiento de arbitraje, con la finalidad de resolver la reclamación por esta vía extrajudicial.

Ante una infracción en materia de consumo e incumplimiento de medidas correctivas se incoa expediente sancionador.

Arbitraje de consumo

6



ARBITRAJE DE
CONSUMO



El procedimiento de arbitraje consumo consiste en un procedimiento administrativo y voluntario de resolución de conflictos en materia de consumo entre un consumidor/usuario y una empresa prestadora del servicio. Es definido 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** 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.

Se tramita mediante un modelo normalizado específico de solicitud a presentar por el consumidor/a en las Juntas arbitrales de Consumo que se debe cumplimentar por el reclamante y presentar a través de registro o sede electrónica, acompañado de la documentación complementaria que se considere pertinente.

La Junta Arbitral de Consumo es la competente para admitir a trámite la solicitud, siempre que no existan motivos de 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 a través de la mediación, finaliza el procedimiento, en el supuesto de desavenencia, 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, la resolución del conflicto compete al órgano arbitral.

En el acto audiencia, se puede formular reconvención, la empresa plantea una reclamación al consumidor/a relacionada con el objeto de la controversia.

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 6 meses desde la admisión a trámite de la solicitud.

Frente al laudo dictado las partes pueden solicitar e interponer:

- Aclaración, complemento del laudo o corrección de cualquier error de cálculo, tipográfico o similar, 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 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

MODELO DEMANDA JUDICIAL

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 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, a de 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 MADRID901 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. 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 USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS (ADICAE)

Nueve de Mayo 14-1º Izda, despacho 4 - 33002 OVIEDO 984 74 63 31
www.adicae.net

NOMBRE/DIRECCIÓN	TELÉFONO	
ASOCIACIÓN-UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ASTURIAS (UCE)		
Presbítero José Fernández 4 - 33401 AVILÉS	985 51 09 26 - 901 50 10 50	
María Bandujo 6 bajo - GIJÓN.....	985 35 38 18	
General Elorza 53 bajo - OVIEDO.....	985 21 09 57	
www.consumidor.es		
ASOCIACIÓN-UNIÓN CÍVICA DE CONSUMIDORES DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS UNAE)		
Ildefonso Sánchez del Río 12 - 1º A - 33001 AVILÉS	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 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.....		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 / 913 87 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		
CENTRO DE FORMACIÓN DE CONSUMO - BLIMEA		
Avda. Bimenes s/n - 33960 BLIMEA.....	985 67 25 96	
www.cfc-asturias.es		
CENTRO DE FORMACIÓN DE CONSUMO - RIBADESELLA		
Paseo de la Grúa s/n - 33560 RIBADESELLA.....	985 92 81 94	
www.cfc-asturias.es		



NOMBRE/DIRECCIÓN	TELÉFONO
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 / 985 21 23 70
COLEGIO ADMINISTRADORES FINCAS ASTURIAS Avda. Buenavista 14 bajo- 33006 OVIEDO www.administradoresfincasasturias.es	985 27 47 16
COLEGIO DE MÉDICOS 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.notariado.org/colegios	985 21 30 08
COLEGIO OFICIAL DE ODONTÓLOGOS Y ESTOMATÓLOGOS La Lila 15 - 1º C - 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 www.confianzaonline.es	913 09 13 47
CONSEJERÍA DE DESARROLLO RURAL Y RECURSOS NATURALES Trece Rosas 2 - 3ª planta - 33005 OVIEDO..... www.asturias.es	985 10 56 60 / 62
CONSEJERÍA DE SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES Charles Darwin 3 - 33005 OVIEDO www.asturias.es	985 10 65 42

NOMBRE/DIRECCIÓN	TELÉFONO
CONSEJERÍA DE EMPLEO, INDUSTRIA Y TURISMO	
Plaza España 1 - 33007 OVIEDO www.asturias.es	985 10 82 40
CONSEJERÍA EDUCACIÓN Y CULTURA	
Plaza de España 5 - 3º - 33007 OVIEDO www.asturias.es	985 10 86 08 / 09
CONSEJERÍA INFRAESTRUCTURAS, ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y MEDIO AMBIENTE	
Trece Rosas 2 - 4ª planta- 33005 OVIEDO..... www.asturias.es	985 10 55 73 / 74
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y SECTOR PÚBLICO	
Hermanos Menéndez Pidal, 7-9..... www.asturias.es	985 10 54 36
CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Suárez de la Riva 11 - 2ª planta - 33007 OVIEDO..... www.asturias.es	985 10 68 31
CONSEJERÍA SANIDAD	
Ciriaco Miguel Vigil 9 - 33006 OVIEDO..... www.asturias.es	985 10 65 09
CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS	902 22 26 65
Caveda 14 - 33002 OVIEDO..... www.consorseguros.es	985 20 86 90 / 952 36 70 42
CONSORCIO TRANSPORTES DE ASTURIAS	
Avda. Julián de Clavería 11 - 33006 OVIEDO www.consorcioasturias.com	985 10 58 58 / 985 20 39 74
CORREOS Y TELÉGRAFOS AVILÉS	
Pedro Menéndez 1 - 33401 AVILÉS..... Servicio de atención al cliente (Madrid)..... www.correos.es	985 53 67 42 902 19 71 97
DEFENSOR DEL PUEBLO	
Zurbano 42 - 28010 MADRID..... www.defensordelpueblo.es	900 101 025
DEFENSOR DEL PUEBLO U.E.	
www.euro-ombudsman.europa.eu	
DELEGACIÓN DE GOBIERNO	060 / 985 76 93 03
Plaza de España 6 – 33071 OVIEDO Avda. Conde Guadalhorce s/n – AVILÉS www.seap.minhap.gob.es	984 76 91 43 984 76 94 20



NOMBRE/DIRECCIÓN

TELÉFONO

D. G. DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

Paseo de la Castellana 44 - 28046 MADRID.....902 19 11 117 / 952 249 982
www.dgsfp.mineco.es

EMERGENCIAS 112

ESTADÍSTICA (Delegación Provincial Asturias)

General Elorza 17 bajo - 33001 OVIEDO.....985 20 78 56 / 915 83 91 00
www.ine.es

GERENCIA TERRITORIAL (Ministerio de Justicia)

Asturias 24 - 33071 OVIEDO985 27 29 87
www.mjusticia.gob.es

GUARDIA CIVIL

Camino Pico Bustiello 30 - 33462 AVILÉS985 57 02 04 / 900 10 10 62
www.guardiacivil.es

HOSPITAL DE AVILÉS - FUNDACIÓN

Cabruñana 19 - 33402 AVILÉS.....985 52 57 44

HOSPITAL PÚBLICO SAN AGUSTÍN

Camino de Heros 6 - 33401 AVILÉS985 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 OVIEDO985 96 20 10
www.institutoasturianodelamujer.com

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

Madera 8 - 28004 Madrid.....913 14 66 73
www.idae.es

INSTITUTO TOXICOLÓGIA (Servicio Permanente)

José Echegaray 4 - 28232 Las Rozas - MADRID915 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.....060 / 985 29 77 00
Plaza del Humedal 7 - 33071 GIJÓN060 / 985 35 08 42
www.dgt.es

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

Ciriaco Miguel Vigil 9 - 33006.- OVIEDO985 10 83 06
www.consumoastur.es

NOMBRE/DIRECCIÓN	TELÉFONO
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE AVILÉS Galiana 11 -33401 - AVILÉS www.ayto-aviles.es	985 52 11 55
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE GIJÓN Cabrala 2 (Antigua Pescadería). 33201 GIJÓN www.gijon.es	985 18 13 56 / 985 18 13 56
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO MANCOMUNIDAD DEL VALLE DEL NALÓN Avda. Bimenes s/n 33960 Blimea - San Martín del Rey Aurelio..... www.valledelnalon.es	985 68 36 84
JUNTA ARBITRAL DE TRANSPORTES Coronel Aranda 2 - 33005 OVIEDO	985 10 55 41 985 10 55 36
www.asturias.es	
JUZGADOS DE AVILÉS Marcos del Torniello 27 - 33402 AVILÉS Decanato Registro Civil SOJ - Servicio orientación Jurídica Colegio Abogados. www.mjjusticia.gob.es	985 12 78 72 985 12 78 01 985 56 74 04 / 985 56 67 20
MATADERO DE AVILÉS Travesía de la Industria 51 - 33400 AVILÉS	985 56 77 25
OFICINA ATENCIÓN AL INVERSOR Edison 4 - 28006 MADRID..... www.cnmv.es	902 14 92 00
OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA Registro General del Principado de Asturias 012 / 985 27 91 00 / 985 10 55 00 Coronel Aranda 2 - Planta Plaza - 33005 OVIEDO C/ del Muelle 8 - 33402 AVILÉS www.asturias.es	985 10 57 64 985 12 83 80
OFICINA DE EMPLEO AVILÉS C/ del Muelle 8 - 33402 AVILÉS Edificio Administrativo de Avlés www.asturias.es	985 54 22 06
OFICINA DE INFORMACIÓN JUVENIL Fernando Morán 26 AVILÉS..... www.ayto-aviles.es - www.injuve.es	985 56 18 82
OFICINA DE TURISMO DE AVILÉS Ruiz Gómez 21 - 33401 AVILÉS www.ayto-aviles.es	985 54 43 25



NOMBRE/DIRECCIÓN

TELÉFONO

**OFICINA DE ATENCIÓN A USUARIOS TELECOMUNICACIONES (SETI)
SECRETARÍA DE ESTADO PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN (SESI)**

Capitán Haya 41 - 28071 MADRID 901 33 66 99 / 968 01 03 62
www.usuariostelesco.gob.es - www.lsi.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 Las Vegas
Plaza Libertad, s/n - 33404 CORVERA985 57 58 56
corvera@ayto-corvera.es

OMIC GIJÓN

Cabrales 2 - 33201 GIJÓN985 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 Cultura Parque Zapardel - 33440 LUANCO985 88 30 50
Nlcanor Piñole 1 - 33430 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

Manuel Llana 8 - 2ª planta (Casa de Cultura) - 33600 MIERES. 985 45 20 56
omic@ayto-mieres.es

OMIC NAVA

Plaza Manuel Uría 1 33520 NAVA985 71 60 08
alcalde@ayto-nava.es

OMIC OVIEDO

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

AGENDA DE CONSUMO 2019

NOMBRE/DIRECCIÓN	TELÉFONO
OMIC POLA DE LENA Marqués de San Feliz 7 bajo - 33630 POLA DE LENA..... consumopl@aytolena.es	985 49 38 09
OMIC PRAVIA Río Narcea 4 - 33120 PRAVIA..... omic@pravia.es	985 82 28 29
OMIC RIBADESELLA Plaza Reina Cristina 1 - 33560 RIBADESELLA..... omic@ayto-ribadesella.es	985 86 02 55
OMIC SIERO Natividad García Bustelo 7 - 33510 POLA DE SIERO..... enriquegg@ayto-siero.es	985 72 22 89
OMIC TINEO Plaza del Ayuntamiento s/n - 33870 TINEO..... omic@tineo.es	985 80 02 32 / 33
OMIC VALDÉS Plaza Alfonso X El Sabio s/n - 33700 LUARCA..... omic@ayto-valdes.ner	985 64 00 85
OMIC VEGADEO La Entresaca, s/n. - 33770 VEGADEO..... omic@vegadeo.net	985 63 45 39
OPERADOR DE TELEFONÍA JAZZTEL Anabel Segura 11 - Edf Centro de Negocios Albatros 28108 Alcobendas - MADRID..... www.jazztel.com	1565
OPERADOR DE TELEFONÍA MOVISTAR Gran Vía 28 28013 MADRID..... www.movistar.es	1004
OPERADOR DE TELEFONÍA ONO Apartado de Correos 317 - 46080 VALENCIA..... www.ono.es	1400
OPERADOR DE TELEFONÍA ORANGE (telefonía fija e internet) Centro Empresarial La Finca, Pº Club Deportivo 1, Edif. 8 28223 Pozuelo de Alarcón - MADRID..... www.orange.es	900 901 300
OPERADOR DE TELEFONÍA ORANGE (móvil) Centro Empresarial La Finca, Pº Club Deportivo 1, Edif. 8 28223 Pozuelo de Alarcón - MADRID..... www.orange.es	470



NOMBRE/DIRECCIÓN

TELÉFONO

OPERADOR DE TELEFONÍA SIMYO

Poeta Rafael Morales 2, PI 3
28072 San Sebastián de los Reyes - 28702 MADRID.....1644
www.simyo.es

OPERADOR DE TELEFONÍA TELECABLE

Marqués de Pidal 11 bajo - 33004 OVIEDO 900 222 111
www.telecable.es

OPERADOR DE TELEFONÍA VODAFONE

Avda. de América 115, Edf. Bilbao Planta 2 - 28042 MADRID..... 123
www.vodafone.es

OPERADOR DE TELEFONÍA YOIGO

Avda. de la Vega 15 - 28108 MADRID622
www.yoigo.es

**OPERADOR LUZ/GAS: EDP ENERGÍA SAU
(HIDROELÉCTRICA DEL CANTÁBRICO SA)**

Plaza de la Gesta 2 - 33007 OVIEDO..... 900 907 000
www.edpenergia.es

OPERADOR LUZ/GAS: ENDESA ENERGÍA SA

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

OPERADOR LUZ/GAS: GAS NATURAL SDG SA (FENOSA)

Plaza del Gas 1 - 08003 BARCELONA..... 900 100 251
www.gasnaturalfenosa.es

OPERADOR LUZ/GAS: IBERDROLA SA

Plaza Euskadi 5 - 48009 BILBAO 900 225 235
www.iberdrola.es

OPERADOR LUZ/GAS: VIESGO SL

Isabel Torres 25 - 39011 SANTANDER900 101 005
www.viesgoclientes.com

OPERADOR GAS: REPSOL SA

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

OPERADOR LUZ/GAS: CEPSA SA..... 902 416 416

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

POLICÍA LOCAL AVILÉS

José Cueto 23 - 33401 AVILÉS..... 985 52 54 10 - 092

POLICÍA NACIONAL

Río San Martín s/n - 33404 AVILÉS985 12 92 74 - 091
www.policia.es

NOMBRE/DIRECCIÓN	TELÉFONO
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/n.....	985 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
PROCURADOR GENERAL DE ASTURIAS Plaza de Riego 6 - 33003 OVIEDO	984 08 08 18
www.procuradorgeneral.es	
REGISTRO DE LA PROPIEDAD N°1	985 56 32 33
Concepción Arenal 7, bis - 33409 AVILÉS n.º 2.....	985 56 32 37
www.registradores.org	
REGISTRO DE INSTRUCCIONES PREVIAS Ciriaco Miguel Vigil 9 - 33006 OVIEDO.....	985 96 27 77
www.asturias.es	
ENTE DE SERVICIOS TRIBUTARIOS DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS C/ del Muelle 8 - 33402 AVILÉS	985 52 57 48
Edificio Administrativo Avilés	
UCAYC Unión de Comerciantes de Avilés y Comarca.....	985 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 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.

AGENDA DE CONSUMO 2019

Enero 2019

	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
1		1	2	3	4	5	6
2	7	8	9	10	11	12	13
3	14	15	16	17	18	19	20
4	21	22	23	24	25	26	27
5	28	29	30	31			

Febrero 2019

	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
5					1	2	3
6	4	5	6	7	8	9	10
7	11	12	13	14	15	16	17
8	18	19	20	21	22	23	24
9	25	26	27	28			

Marzo 2019

	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
9					1	2	3
10	4	5	6	7	8	9	10
11	11	12	13	14	15	16	17
12	18	19	20	21	22	23	24
13	25	26	27	28	29	30	31

Abril 2019

	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
14	1	2	3	4	5	6	7
15	8	9	10	11	12	13	14
16	15	16	17	18	19	20	21
17	22	23	24	25	26	27	28
18	29	30					

Mayo 2019

	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
18			1	2	3	4	5
19	6	7	8	9	10	11	12
20	13	14	15	16	17	18	19
21	20	21	22	23	24	25	26
22	27	28	29	30	31		

Junio 2019

	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
22						1	2
23	3	4	5	6	7	8	9
24	10	11	12	13	14	15	16
25	17	18	19	20	21	22	23
26	24	25	26	27	28	29	30

Julio 2019

	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
27	1	2	3	4	5	6	7
28	8	9	10	11	12	13	14
29	15	16	17	18	19	20	21
30	22	23	24	25	26	27	28
31	29	30	31				

Agosto 2019

	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
31				1	2	3	4
32	5	6	7	8	9	10	11
33	12	13	14	15	16	17	18
34	19	20	21	22	23	24	25
35	26	27	28	29	30	31	

Septiembre 2019

	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
35							1
36	2	3	4	5	6	7	8
37	9	10	11	12	13	14	15
38	16	17	18	19	20	21	22
39	23	24	25	26	27	28	29
40	30						

Octubre 2019

	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
40		1	2	3	4	5	6
41	7	8	9	10	11	12	13
42	14	15	16	17	18	19	20
43	21	22	23	24	25	26	27
44	28	29	30	31			

Noviembre 2019

	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
44					1	2	3
45	4	5	6	7	8	9	10
46	11	12	13	14	15	16	17
47	18	19	20	21	22	23	24
48	25	26	27	28	29	30	

Diciembre 2019

	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
48							1
49	2	3	4	5	6	7	8
50	9	10	11	12	13	14	15
51	16	17	18	19	20	21	22
52	23	24	25	26	27	28	29
1	30	31					