



OMIC



**AGENDA DE CONSUMO
2020**

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

<u>1. Presentación</u>	pág. 7
<u>2. Protección de datos de carácter personal</u>	
2.1 Normativa de aplicación.....	pág. 9
2.2 Definición.....	pág. 9
2.3 Ejemplos.....	pág. 9
2.4 Derechos.....	pág. 10
2.5 Derecho de supresión.....	pág. 10
2.6 Modelo del derecho de supresión de datos de carácter personal.....	pág. 13
<u>3. Talleres de reparación de vehículos automóviles</u>	
3.1 Normativa de aplicación.....	pág. 15
3.2 Información al usuario.....	pág. 15
3.3 Presupuesto.....	pág. 16
3.4 Resguardo de depósito.....	pág. 17
3.5 Piezas de repuesto.....	pág. 18
3.6 Factura.....	pág. 19
3.7 Gastos de estancia.....	pág. 19
3.8 Garantía de las reparaciones.....	pág. 20
3.9 Reclamaciones.....	pág. 20
<u>4. Garantías de los bienes de consumo y derecho de desestimiento en los contratos celebrados a distancia y fuera del establecimiento mercantil</u>	
4.1 Normativa de aplicación.....	pág. 22
4.2 Productos protegidos por esta norma.....	pág. 22
4.3 Conformidad del producto con el contrato.....	pág. 22
4.4 Derechos del consumidor ante la disconformidad del producto con el contrato:	
Reparación.....	pág. 24
Sustitución.....	pág. 24
Rebaja del precio.....	pág. 24



Resolución del contrato.....	pág. 24
4.5 Quién responde.....	pág. 25
4.6 Plazos para reclamar.....	pág. 25
4.7 Garantía comercial.....	pág. 25
4.8 Cosas a tener en cuenta.....	pág. 26
4.9 Derecho de desistimiento en los contratos celebrados a distancia y fuera del establecimiento mercantil.....	pág. 26
<u>5. Información reclamaciones vuelos</u>	
5.1 Como y cuando reclamar.....	pág. 30
5.2 Pasos a seguir.....	pág. 30
<u>6. Actuaciones de Consumo</u>	
6.1 Informar al consumidor.....	pág. 33
6.2 Reclamación.....	pág. 33
6.3 Arbitraje.....	pág. 34
<u>7. Direcciones de Interés para el consumidor.</u>	pág. 37



PRESENTACIÓN

En el año 2020 hemos considerado como materias a abordar en la Agenda de Consumo las siguientes:

La Protección de datos de carácter personal debido al cambio normativo surgido con la aprobación de la Ley 3/2018, de 5 diciembre de Protección de datos personales y Garantía de los derechos digitales, siendo uno de los sectores de mayor reclamo ciudadano en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de Avilés y además es el más desconocido con respecto a los derechos y obligaciones de la partes.

Se analizan los aspectos más relevantes de la normativa de los Talleres de reparación de vehículos automóviles al ser un tema que genera muchas dudas entre los consumidores.

Por su parte se trata un tema que a lo largo de este año ha generado muchas consultas en la OMIC como es el de la Garantía en la venta de los bienes de consumo y el desistimiento en los contratos celebrados a distancia y fuera del establecimiento mercantil.

Y por último se explica el procedimiento a seguir en las reclamaciones relacionadas con vuelos.

Se explica cuales son las actuaciones que se llevan a cabo en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) y en la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Avilés.

En el último apartado de la Agenda de Consumo, se enuncian direcciones y teléfonos, que resultan de interés para los Consumidores y Usuarios.

Lucía Fernández Ron
Concejala Delegada de Igualdad, Ciudad Saludable y Consumo
OMIC del Ayuntamiento de Avilés



1

Protección de datos



Normativa de aplicación

Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

¿Qué es un dato de carácter personal?

Los datos de carácter personal son cualquier información referente a personas físicas que permitan identificarlas ya sea mediante un nombre, un número de identificación, domicilio a efectos de notificaciones, datos de localización, como mediante el uso de uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social, o referidos a la situación laboral, financiera o de la salud de las personas entre otros.

Ejemplos de situaciones en las que das tus datos de carácter personal ya sea de forma presencial o virtual:

- Cuando te registras en un hotel, pueden solicitarte los datos que figuran en tu documento nacional de identidad.
- Si pides una hipoteca te pueden pedir datos económicos, como la copia de tu nómina, para valorar tu solvencia económica.
- Cuando te suscribes a algún tipo de servicio a través de internet, como puede ser recibir una *newsletter*, facilitarás, al menos, tu correo electrónico en el proceso de suscripción.
- Si te das de alta en un servicio de correo electrónico, también te solicitarán tus datos personales.
- En los centros de salud u hospitales, facilitarás, además de los datos de carácter personal identificativos, aquellos relacionados con tu salud.
- En tu trabajo, mientras dure la prestación laboral con la entidad a la que prestas tus servicios, para diversas finalidades relacionadas con dicha prestación como puede ser la gestión de recursos humanos o pagarte tu retribución.
- Cuando te das de alta en una red social.

DERECHOS:

Puedes ejercitar ante el responsable del tratamiento de protección de datos tus derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación del tratamiento y portabilidad. Estos derechos se caracterizan por lo siguiente:

- Su ejercicio es gratuito.
- Si las solicitudes son manifiestamente infundadas o excesivas (repetidas) el responsable podrá:
 - » Cobrar un canon proporcional a los costes administrativos soportados;
 - » Negarse a actuar.
- Deben responderse en el plazo de un mes.
- Se puede prorrogar otros dos meses más, teniendo en cuenta la complejidad y número de solicitudes. Si no obtienes respuesta podrás acudir a la Agencia Estatal de Protección de Datos y/o a la vía judicial.
- El responsable está obligado a informarte sobre los medios para ejercitar estos derechos.

DERECHO DE SUPRESIÓN :

Podrás ejercitar este derecho ante el responsable solicitando la supresión de tus datos de carácter personal cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- los datos personales ya no sean necesarios en relación con los fines para los que fueron recogidos
- el interesado retire el consentimiento en que se basa el tratamiento
- el interesado se oponga al tratamiento siempre que el citado tratamiento no se base en otra causa que lo legitime
- los datos personales hayan sido tratados ilícitamente;



- los datos personales deban suprimirse para el cumplimiento de una obligación legal establecida en el Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al responsable del tratamiento;
- los datos personales se hayan obtenido en relación con la oferta de servicios de la sociedad de la información.

No se podrá ejercer este derecho cuando el tratamiento sea necesario:

- para ejercer el derecho a la libertad de expresión e información
- para el cumplimiento de una obligación legal que requiera el tratamiento de datos impuesta por el Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al responsable del tratamiento, o para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable
- por razones de interés público en el ámbito de la salud pública
- con fines de archivo en interés público, fines de investigación científica o histórica o fines estadísticos, cuando el ejercicio de derecho de supresión pudiera hacer imposible u obstaculizar gravemente el logro de los objetivos de dicho tratamiento, o
- para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

Pregunta habitual: No estoy de acuerdo con una factura de mi operador telefónico y he decidido no pagarla pero me amenaza con incluir mis datos en un registro de morosos, ¿qué puedo hacer?

La normativa aplicable en este caso es la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales en concreto su artículo 20 que se refiere específicamente a este tipo de ficheros, ya que la Ley 9/2014 de 9 de mayo General de Telecomunicaciones no regula nada específico al respecto.

La inscripción en el fichero de morosos sólo podrá efectuarse cuando concurren, entre otros, los siguientes requisitos:

- Que los datos se refieran a deudas ciertas, vencidas y exigibles, cuya existencia o cuantía no hubiese sido objeto de reclamación.
- Que el acreedor haya informado al afectado acerca de la posibilidad de inclusión en dichos sistemas.
- Que los datos únicamente se mantengan en el sistema mientras persista el incumplimiento, con el límite máximo de cinco años desde la fecha de vencimiento de la obligación dineraria, financiera o de crédito.

No obstante, el titular de los datos puede ejercitar su derecho a cancelarlos o rectificarlos solicitándolo directamente al operador. Si en el plazo de un mes (el cual se puede prorrogar otros dos meses más, teniendo en cuenta la complejidad y número de solicitudes) el operador no contesta podrá acudir a la Agencia Estatal de Protección de Datos y/o a la vía judicial.

Las infracciones que puedan cometerse en la gestión de esos registros se sancionan por la Agencia Española de Protección de Datos. Para cualquier consulta, aclaración, reclamación, denuncia, sugerencia o queja, puede hacerlo a través de los siguientes canales:

- Presencialmente en C/ Jorge Juan, 6 28001-Madrid.
- Por teléfono 901 100 099 / 91 266 35 17.
- A través de su [Sede electrónica](#).



EJERCICIO DEL DERECHO DE SUPRESIÓN

DATOS DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

Nombre / razón social: Dirección de la Oficina / Servicio
ante el que se ejercita el derecho de supresión: C/Plaza
..... nº C.Postal Localidad
..... Provincia Comunidad Autónoma
.....

DATOS DEL AFECTADO O REPRESENTANTE LEGAL.

D./ D^a., mayor de edad, con
domicilio en la C/Plaza nº.....
Localidad Provincia C.P.
Comunidad Autónoma con D.N.I....., con correo
electrónico.....por medio del presente escrito ejerce el derecho de supresión, de
conformidad con lo previsto en el artículo 17 del Reglamento UE 2016/679, General de
Protección de Datos (RGPD).

SOLICITA

Que se proceda a acordar la supresión de sus datos personales en el plazo de un mes a contar desde la recepción de esta solicitud, y que se me notifique de forma escrita el resultado de la supresión practicada.

Que en caso de que se acuerde que no procede practicar total o parcialmente la supresión solicitada, se me comunique motivadamente a fin de, en su caso, reclamar ante la Autoridad de control que corresponda.

Que en caso de que mis datos personales hayan sido comunicados por ese responsable a otros responsables del tratamiento, se comunique esta supresión.

Ena.....de.....de 20.....

Firmado:



2

Talleres de reparación de vehículos automóviles



Normativa de aplicación

Decreto 1/98 de 8 de enero, del Principado de Asturias 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. Real Decreto 1457/1986, de 10 de enero, por el que se regulan la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos automóviles de sus equipos y componentes.

Información al usuario

Todos los talleres estarán obligados a exhibir al público de forma visible :

- Los precios aplicables por hora de trabajo y por servicios concretos.
- Leyendas que especifiquen lo siguiente:
 - » "Todo usuario o quien actúe en su nombre tiene derecho a presupuesto escrito de las reparaciones o servicios que solicite."
 - » "Todas las reparaciones o instalaciones están garantizadas por tres meses o 2.000 km(excepto vehículos industriales en el plazo será de 15 días) en las condiciones especificadas en el artículo 16 de Real Decreto 1457/1986 de 10 de enero por el que se regula la actividad industrial y la prestación de servicios de los talleres de reparación de vehículos de automóviles y de sus equipos y componentes."
 - » "Este establecimiento dispone de hojas de reclamaciones a disposición del cliente. Las posibles reclamaciones deberán efectuarse ante las autoridades competentes en materia de consumo."
 - » "El coste por la elaboración del presupuesto se determinará de conformidad con lo establecido en el artículo 14.3 de este Decreto."
 - » "El usuario sólo quedara obligado al pago por la elaboración del presupuesto en caso de no aceptación del mismo."
 - » "Este establecimiento tiene a disposición del público las normas legales por las que se regula su actividad."
- Horario de prestación de servicio al público de forma perfectamente visible desde el exterior.

Los talleres oficiales de marca tendrán, además a disposición del público en todo momento:

- los catálogos y tarifas actualizados de las piezas que utilicen en sus reparaciones
- los precios aplicables por tiempo de trabajo.

No podrán incluirse en los resguardos, presupuestos, facturas o cualquier otra documentación que emitan los talleres, cláusulas que afecten a los derechos de los usuarios, en tamaño de letra inferior a 1,5 milímetros de altura.

Presupuesto

Todo usuario o quien actúe en su nombre tiene derecho a un presupuesto escrito, el cual tendrá una validez mínima de doce días hábiles.

En el presupuesto debe figurar:

- El número de taller en el Registro Especial correspondiente.
- El número de identificación fiscal y el domicilio del taller.
- El nombre y domicilio del usuario.
- La identificación del vehículo, con expresión de marca, modelo, matrícula y número de kilómetros recorridos.
- Reparaciones a efectuar, elementos a reparar o sustituir y/o cualquier otra actividad, con indicación del precio total desglosado a satisfacer por el usuario.
- La fecha y la firma del prestador del servicio.
- La fecha prevista de entrega del vehículo ya reparado, a partir de la aceptación del presupuesto.
- Indicación del tiempo de validez del presupuesto.
- Espacio reservado para la fecha y la firma de aceptación por el usuario.



En el caso de que el presupuesto no sea aceptado por el usuario, el vehículo deberá devolverse en las mismas condiciones en las que fue entregado antes de la realización del presupuesto.

La renuncia a la confección del Presupuesto se hará constar de forma expresa en el resguardo de depósito, con la frase "renuncio al presupuesto", escrita de puño y letra del cliente y firma de éste.

Únicamente podrá procederse a la prestación del servicio una vez el usuario, o persona autorizada, haya concedido su conformidad mediante la firma del presupuesto o haya renunciado de forma fehaciente a la elaboración del mismo.

Las averías o defectos ocultos que eventualmente puedan aparecer durante la reparación del vehículo deberán ser puestos en conocimiento del usuario en el plazo máximo de dos días laborables, con expresión de su importe, y solamente previa conformidad expresa del mismo podrá realizarse la reparación.

Resguardo de depósito

En todos los casos en que el vehículo quede depositado en el taller tanto para la elaboración de un presupuesto como para llevar a cabo una reparación previamente aceptada, el taller entregará al usuario un resguardo acreditativo del depósito del vehículo.

En los casos en que exista presupuesto, éste, debidamente firmado por el taller y el usuario, hará las veces de resguardo de depósito.

En el resguardo de depósito deberán constar, al menos, los siguientes datos:

- El número del Taller en el Registro Especial correspondiente.
- El número de identificación fiscal y el domicilio del taller.
- El nombre y domicilio del usuario.
- La identificación del vehículo, con expresión de marca, modelo, matrícula y número de kilómetros recorridos, así como si

el depósito del vehículo se efectúa para la confección del presupuesto o para la reparación del vehículo.

- Descripción sucinta de la reparación y/o servicios a prestar, con sus importes, si fueran ya conocidos, en el caso de que el vehículo se entregue para reparación.
- Fecha prevista de entrega, bien del presupuesto solicitado, bien del vehículo reparado.
- Fecha y firma del prestador del servicio.

La presentación del resguardo será necesaria tanto para la recogida del presupuesto, como para la retirada del vehículo.

El usuario podrá desistir del encargo realizado en cualquier momento, abonando al taller el importe por los trabajos efectuados hasta la retirada del vehículo.

Piezas de repuesto

Todos los elementos, piezas o conjuntos que los talleres utilicen en sus reparaciones deberán ser nuevos y adecuados al modelo de vehículo objeto de reparación con las siguientes excepciones:

- Previa conformidad escrita del cliente, los talleres podrán instalar elementos, equipos o conjuntos reacondicionados o reconstruidos por los fabricantes de los mismos, por los servicios autorizados por éstos, o por industrias especializadas autorizadas expresamente por el Ministerio de Industria y Energía.
- Previa conformidad escrita del cliente, podrán utilizarse piezas usadas o no específicas del modelo de vehículo a reparar, siempre que el taller se responsabilice por escrito de que las piezas usadas se encuentran en buen estado o de que las piezas no específicas permiten una adaptación con garantía suficiente en el modelo de vehículo que se repara, en los casos siguientes:
 - a. Por razón de urgencia justificada.
 - b. Por tratarse de elementos de modelos que se han dejado de fabricar y de figurar en las existencias normales de los almacenes de repuestos.



c. Por cualquier otra razón aceptada por el usuario; siempre y cuando no afecte a elementos activos o conjuntos de los sistemas de frenado, suspensión y dirección del vehículo.

El taller que efectúe la reparación está obligado a presentar al cliente, y a entregarle al término de la misma, salvo manifestación expresa de éste, las piezas, elementos o conjuntos que hayan sido sustituidos.

En ningún caso el taller podrá obligar al usuario a aportar piezas o repuestos para efectuar las reparaciones y tampoco podrá exigir el cliente que se coloquen las piezas o repuestos aportadas por él.

Factura

Todos los talleres están obligados a entregar al cliente factura:

- Escrita
- Numerada
- Firmada
- Sellada
- Debidamente desglosada especificando entre otros:
 - Cualquier tipo de cargo devengado
 - Las operaciones realizadas
 - Las piezas o elementos utilizados
 - Horas de trabajo empleadas, señalando para cada concepto su importe.
- Hacer referencia a las condiciones de la Garantía.

Gastos de estancia

Únicamente podrán devengarse gastos de estancia en dos situaciones:

- Cuando confeccionado el presupuesto y puesto en conocimiento del usuario éste no se pronuncie sobre si lo acepta o no en el plazo de tres días hábiles

- Cuando se haya reparado el vehículo, y el usuario no lo retire en el plazo de tres días hábiles.

En todo caso, dichos gastos de estancia sólo procederán cuando el vehículo se encuentre en locales bajo custodia del taller y por los días que excedan del citado plazo.

Garantía de las reparaciones

La garantía de las reparaciones caducará a los tres meses o 2.000 kilómetros recorridos excepto en la reparación de vehículos industriales que el plazo será de quince días o 2.000 kilómetros recorridos.

El período de garantía se entenderá desde la fecha de entrega del vehículo y tendrá validez siempre que el vehículo no sea manipulado o reparado por terceros.

La garantía se entiende total, incluyendo materiales aportados y mano de obra, y afectará a todos los gastos que se puedan ocasionar, tales como los del transporte que la reparación exija, el desplazamiento de los operarios que hubieran de efectuarla cuando el vehículo averiado no pueda desplazarse, el valor de la mano de obra y material de cualquier clase, así como la imposición fiscal que grave esa nueva operación.

En el caso de aportación de piezas por el usuario para la reparación de su vehículo, el taller que las montó no garantizará las mismas.

Reclamaciones

Todos los talleres de reparación de vehículos automóviles tendrán a disposición de los clientes «Hojas de Reclamaciones», conforme al modelo oficial.

En caso de no existencia o negativa a facilitar las Hojas de Reclamaciones, el usuario podrá presentar la reclamación por el medio que considere más adecuado.



3

Garantía en la venta de bienes de consumo y derecho de desistimiento en los contratos celebrados a distancia y fuera del establecimiento mercantil



Normativa de aplicación

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, la Ley 11/2002 de 2 de Diciembre de los Consumidores y usuarios y la Ordenanza reguladora de los servicios locales de Consumo del Ayuntamiento de Avilés publicada en el BOPA de 18 de febrero de 2006.

Productos protegidos por esta norma

Están incluidos en esta norma los contratos de compraventa de productos y los contratos de suministro de productos que hayan de producirse o fabricarse.

Están excluidos de esta normativa entre otros:

- Los productos adquiridos mediante venta judicial.
- El agua o el gas, cuando no estén envasados para la venta en volumen delimitado o cantidades determinadas.
- La electricidad.
- Productos de segunda mano adquiridos en subasta administrativa a la que los consumidores y usuarios puedan asistir personalmente.

Conformidad del producto con el contrato

El vendedor está obligado a entregar al consumidor y usuario productos que sean conformes con el contrato, respondiendo frente a él de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del producto.

Salvo prueba en contrario, se entenderá que los productos son conformes con el contrato siempre que cumplan los siguientes requisitos:



- Se ajusten a la descripción realizada por el vendedor y posean las cualidades del producto que el vendedor haya presentado al consumidor y usuario en forma de muestra o modelo.
- Sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinen los productos del mismo tipo.
- Sean aptos para cualquier uso especial requerido por el consumidor y usuario cuando lo haya puesto en conocimiento del vendedor en el momento de celebración del contrato, siempre que éste haya admitido que el producto es apto para dicho uso.
- Presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo, teniendo en cuenta las características concretas de los productos que el vendedor o el productor hagan constar en la publicidad o en el etiquetado.

La falta de conformidad que resulte de una incorrecta instalación del producto se equiparará a la falta de conformidad del producto cuando:

- La instalación esté incluida en el contrato de compraventa o suministro y haya sido realizada por el vendedor o bajo su responsabilidad,
- La instalación defectuosa se deba a un error en las instrucciones de instalación y haya sido realizada por el consumidor.

No habrá lugar a responsabilidad por faltas de conformidad:

- Siempre que el consumidor y usuario conociera o no hubiera podido fundadamente ignorar la falta de conformidad del producto en el momento de la celebración del contrato.
- Cuando la misma tenga su origen en materiales suministrados por el consumidor y usuario.

Derechos del consumidor ante la disconformidad del producto:

Reparación

Si el producto no fuera conforme con el contrato, el consumidor podrá exigir la reparación del mismo, salvo que objetivamente resulte imposible o desproporcionada teniendo en cuenta el valor del bien, o la importancia del defecto.

Sustitución

- Si concluida la reparación y entregado el producto, éste sigue siendo no conforme con el contrato, el consumidor y usuario podrá exigir la sustitución del producto.
- Cuando la reparación objetivamente resulte imposible o desproporcionada teniendo en cuenta el valor del bien o la importancia del defecto, el consumidor y usuario podrá exigir la sustitución del producto en lugar de la reparación.

El consumidor y usuario no podrá exigir la sustitución en el caso de productos no fungibles, ni tampoco cuando se trate de productos de segunda mano.

Las reparación y la sustitución serán gratuitas para el consumidor y usuario.

Rebaja del precio y resolución del contrato

Una vez intentada la reparación o la sustitución del bien, el consumidor podrá optar por la rebaja del precio o la resolución del contrato:

- Cuando el consumidor no pudiera exigir la reparación o la sustitución porque sea imposible o desproporcionada o éstas no se hubiera llevado a cabo en un plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el consumidor.

La resolución no procederá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia.



Quién responde

El vendedor: responderá de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien.

El productor: cuando al consumidor y usuario le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse frente al vendedor por la falta de conformidad de los productos con el contrato podrá reclamar directamente al productor con el fin de obtener la sustitución o reparación del producto.

Plazos para reclamar

El vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos años desde la entrega.

En los productos de segunda mano, el vendedor y el consumidor y usuario podrán pactar un plazo menor, que no podrá ser inferior a un año desde la entrega.

El consumidor y usuario deberá informar al vendedor de la falta de conformidad en el plazo de dos meses desde que tuvo conocimiento de ella.

Se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los seis meses posteriores a la entrega del producto (nuevo o de segunda mano) ya existían cuando la cosa se entregó, excepto cuando esta presunción sea incompatible con la naturaleza del producto o la índole de la falta de conformidad.

La entrega se entiende hecha en el día que figure en la factura o tiquet de compra, o en el albarán de entrega correspondiente si éste fuera posterior.

Garantía comercial

En el caso de que exista garantía comercial deberá expresar necesariamente:

- El bien o servicio sobre el que recaiga la garantía.
- El nombre y dirección del garante.
- Que la garantía no afecta a los derechos legales del consumidor y usuario.
- Los derechos, adicionales a los legales, que se conceden al consumidor y usuario.
- El plazo de duración de la garantía y su alcance territorial.
- Las vías de reclamación de que dispone el consumidor y usuario.

Deberá tener en cuenta que...

- Es necesario guardar la factura o el ticket de compra durante los dos primeros años, ya que es requisito indispensable su presentación para que el vendedor pueda responder de las faltas de conformidad.
- Es importante que compruebe que el funcionamiento del producto es correcto durante los seis primeros meses posteriores a la compra del mismo ya que los defectos que se manifiesten en los seis meses posteriores a la entrega del producto se presume que ya existían cuando la cosa se entregó.
- Las garantías no serán de aplicación cuando el bien haya sido objeto de manipulación inadecuada por parte del consumidor según las normas de uso general del bien de que se trate.
- El vendedor tiene la obligación de entregar al consumidor un documento de garantía en el que conste la identificación del bien, el garante, el plazo de duración, el titular de la garantía y los derechos de este titular.
- Durante el periodo de tiempo que duren las reparaciones se entenderá suspendido el plazo de garantía.

DERECHO DE DESISTIMIENTO EN LOS CONTRATOS CELEBRADOS A DISTANCIA Y FUERA DEL ESTABLECIMIENTO MERCANTIL.

El consumidor o usuario puede ejercer el derecho de desistimiento (dejar sin efecto el contrato) en el plazo de 14 días naturales a contar



cuando se trate de un servicio desde el día de celebración del contrato o en el caso de los contratos de venta desde que el consumidor adquiera el bien objeto del contrato, para ello debe notificárselo a la otra parte sin tener que indicar el motivo.

Si se ejerce este derecho, la empresa estará obligada a reembolsar todo pago recibido del consumidor incluidos en su caso los costes de entrega sin demoras indebidas. El plazo máximo para la devolución es de 14 días naturales a contar desde la fecha en que el empresario haya sido informado de la decisión de desistimiento del consumidor.

La empresa tiene obligación de informar al consumidor del derecho de desistir del contrato y de los requisitos y consecuencias de su ejercicio, incluidas las modalidades de restitución del bien o servicio recibido, por escrito en el documento contractual y de manera clara, comprensible y precisa.

Existen ciertos casos en los que no es posible ejercer el derecho de desistimiento entre otros: billetes de avión y tren, entradas de conciertos, reservas de hotel, reservas de alquiler de vehículos y servicios de suministro de comidas para fechas específicas, alimentos y bebidas servidos habitualmente a domicilio, artículos fabricados a medida o personalizados (como un traje hecho a medida, etc.), soportes de datos de audio, vídeo o software informático que se hayan abierto, contenidos digitales online si ya se ha iniciado la descarga o la emisión en tiempo real, productos comprados a particulares y no a empresas, o contratos de reparaciones y trabajos de mantenimiento urgentes.

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 o usuario
- Domicilio del consumidor o usuario
- Firma del consumidor o usuario (si el formulario se presenta en papel)
- Fecha



4

Información reclamaciones vuelos



Cuándo y cómo reclamar:

Usted podrá reclamar si ha tenido uno de los siguientes problemas:

- vuelo cancelado
- vuelo retrasado más de tres horas
- denegación de embarque debida por ejemplo a overbooking
- cambio de clase y la compañía no ha atendido sus derechos como pasajero.

Si considera que no se han respetado sus derechos puede reclamar siguiendo los siguientes pasos:

1. Realizar una **reclamación a la compañía aérea correspondiente**: Lo puede hacer a través de las hojas de reclamaciones que las compañías aéreas deben tener a disposición en los mostradores de información o puntos de venta de billetes en los aeropuertos.

- La reclamación la debe dirigir directamente al departamento de atención al usuario, bien por carta o bien por medios electrónicos si la compañía dispone de ellos.
- Debe conservarse el billete, talón de equipaje y demás documentos utilizados. Además, la reclamación debe ser clara, concisa y legible, es importante consignar con precisión fecha, hora, lugar y causas de la reclamación, así como los datos personales del reclamante y su vuelo.

2. En caso de no recibir respuesta de la compañía en el plazo de un mes, o ésta no ser satisfactoria puede presentar una **reclamación ante AESA sin coste alguno**. Para presentar una reclamación ante AESA existen dos vías (tan solo se admitirá la presentación por **una** de las dos vías):

- a) **Presentación online**: Le permite presentar la reclamación desde su propio domicilio rellenando el formulario que se encuentra en la web de AESA. Será



necesario que disponga de los documentos que se le indican en formato digital para poder adjuntarlos.

b) Presentación por registro: Deberá enviar a la siguiente dirección: Agencia Estatal de Seguridad Aérea. División de Calidad y Protección al Usuario. Avda. del General Perón 40, Acceso B, 28020, Madrid, la siguiente **documentación:**

- El formulario para reclamar ante AESA.
- Una copia legible de las comunicaciones que haya mantenido con la compañía aérea al respecto.
- Una copia de su billete de avión y demás documentación de interés.

IMPORTANTE: Una reclamación sólo se podrá presentar por una de las dos vías anteriores. En el caso de que una misma reclamación entre por más de una vía, la Agencia se reservará el derecho a no dar trámite a esta reclamación.

3. En caso de que el informe de AESA sea positivo para el pasajero pero la compañía no lo atiende, podrá acudir a la vía judicial, para lo cual el informe positivo de AESA le será de gran utilidad. También debe saber que el recurso de la vía judicial para solicitar una indemnización por daños y perjuicios puede ejecutarse en cualquier momento del proceso.



OMIC

5

Actuaciones
de consumo



Informar al Consumidor

Las reclamaciones así como las solicitudes de arbitraje solo pueden ser presentadas por un consumidor o usuario que ha de ser necesariamente una persona física que tenga un conflicto o controversia con una empresa o empresario.

OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor): En la OMIC el consumidor o usuario puede recibir una información adecuada sobre los derechos que le asisten y las posibilidades de ejercicio de éstos y, en general, cualquier información relacionada con el ámbito de consumo.

Reclamación:

NORMATIVA DE APLICACIÓN: Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, la Ley 11/2002 de 2 de Diciembre de los Consumidores y usuarios y la Ordenanza reguladora de los servicios locales de Consumo del Ayuntamiento de Avilés publicada en el BOPA de 18 de febrero de 2006 así como la normativa específica aplicable a cada sector.

PROCEDIMIENTO:

El procedimiento se inicia con la presentación por un consumidor de una hoja de reclamaciones (Decreto 6/2005, de 19 de enero por el que se regulan las hojas de reclamaciones a disposición de los consumidores y usuarios) en el registro del Ayuntamiento o en la sede electrónica de las Administración dirigida a la OMIC. Igualmente los establecimientos están obligadas a poner a disposición del consumidor o usuario un modelo específico de Hoja de Reclamaciones.

La hoja de reclamaciones facilita a los consumidores y usuarios la posibilidad de formular sus reclamaciones en el propio establecimiento donde se producen los hechos, sin que esto sea obstáculo para presentar la reclamación ante las Administraciones de Consumo.

Una vez recibida la reclamación la OMIC dará traslado de la misma a la empresa reclamada con la finalidad de llegar a un acuerdo entre las partes.

Por su parte la Inspección municipal de Consumo en relación con determinadas reclamaciones se persona en los establecimientos mercantiles locales comprobando que los mismos cumplen con la normativa de aplicación, pudiendo dar lugar a la apertura de un procedimiento sancionador.

Si no se obtiene acuerdo entre las partes y se trata de una empresa sometida al sistema arbitral de consumo, se informa al reclamante del procedimiento de arbitraje, con la finalidad de resolver la reclamación por este método alternativo de resolución de conflictos.

Arbitraje

Normativa de aplicación: Los artículos 57 y 58 del Real Decreto Legislativo 1/2007 , de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo y la Ley 60/2003, de 23 de diciembre de Arbitraje.

La ley define el Sistema Arbitral de Consumo como el sistema voluntario y extrajudicial de resolución de conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y los empresarios o profesionales a través del cual con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones presentadas por el consumidor o usuario, siempre que el conflicto no verse sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito.

Las ventajas del Sistema Arbitral de Consumo para ambas partes son:

- EFICACIA, porque se resuelve mediante un laudo –resolución arbitral- de cumplimiento obligado para ambas partes, y tiene los mismos efectos que una sentencia, es alternativo y excluyente a la vía judicial



- **ECONOMIA**, porque es gratuito para las partes que sólo deben costear ciertas actuaciones en determinados supuestos, como por ejemplo la práctica de peritajes.

PROCEDIMIENTO

INICIO: El procedimiento se inicia mediante la presentación por el consumidor o usuario de una solicitud de arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo correspondiente que debe ir acompañada de la documentación que acredite el objeto de la misma, la cual será examinada por el Secretario de la Junta Arbitral para ver si reúne los requisitos mínimos legales para su admisión.

Una vez revisada la solicitud de arbitraje el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo dictará Resolución de Admisión o inadmisión.

La resolución de admisión acompañada de la solicitud de arbitraje será notificada a la empresa reclamada con el fin de llegar a un acuerdo entre las partes, salvo que alguna de ellas se oponga a este trámite.

AUDIENCIA: En el caso de no se llegue a un acuerdo, se cita a las partes para la celebración de la Audiencia, advirtiendo a las mismas que pueden presentar las alegaciones y pruebas que consideren oportuno y que no es obligatoria su presencia en la misma.

LAUDO: El órgano arbitral que actúa con imparcialidad, independencia y confidencialidad, dicta un Laudo (decisión sobre la controversia o conflicto surgido entre las partes) el cual es de obligado cumplimiento para ambas partes y tiene los mismos efectos que una sentencia.

Frente al laudo las partes pueden solicitar:

- Corrección de cualquier error de cálculo, tipográfico o similar, aclaración de un punto o parte concreta del Laudo, complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él y rectificación cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje en el plazo de 10 días.

- Acción de anulación ante la sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad autónoma donde se hubiese dictado el Laudo en el plazo de 2 meses.
- Solicitar la revisión conforme a lo establecido en la Ley de Enjuiciamiento Civil para las sentencias firmes.

En el Principado de Asturias existen las siguientes Juntas Arbitrales de Consumo:

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



6

Direcciones de interés

AGENDA DE CONSUMO 2020

NOMBRE/DIRECCIÓN	TELÉFONO
AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS	
Jorge Juan 6 - 28001 MADRID	901 10 00 99
www.aepd.es	912 66 35 17
AGENCIA DE SEGURIDAD ALIMENTARIA, SANIDAD AMBIENTAL Y CONSUMO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS	
Ciriaco Miguel Vigil 9 – 33006 OVIEDO.....	985 10 55 00 / 012
www.consumoastur.es	
AGENCIA TRIBUTARIA DE AVILÉS	
Avenida de Conde Guadalhorce 17.- AVILÉS.....	985 56 63 48
www.agenciatributaria.es	
AGUAS DE AVILÉS	
Cabruñana 1 - 33402 AVILÉS	985 52 00 22
www.aguasdeaviles.es	
ASOCIACIÓN DE AMAS DE CASA DE AVILÉS (ATENEA)	
Plaza Santiago López, 3-4 - 33402 AVILÉS	660 82 09 08
ASOCIACIÓN DE AMAS DE CASA DE LLARANES (ACACIA)	
Plaza Mayor, 5 - 33460 AVILÉS.....	639 46 57 65
ASOCIACIÓN DE AMAS DE CASA DE VALLINIELLO (LA SANTINA)	
Tabiella 38 (Escuelas de Tabiella) - 33490 AVILÉS.....	659 75 58 71
ASOCIACIÓN-UNIÓN CÍVICA DE CONSUMIDORES DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS (UNAE)	
San Pedro Mestallón 17 bajo - 33009 OVIEDO	985 96 61 73
www.consumidoresunae.org	
ASOCIACIÓN-UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ASTURIAS (UCE)	
Presbítero José Fernández 4 - 33401 AVILÉS	985 51 09 26
María Bandujo 6 bajo - 33201 GIJÓN	985 35 38 18
General Elorza 53 bajo - 33002 OVIEDO	985 21 09 57
La Vega 37 - 33600 MIERES	985 92 24 58
www.consumidor.es	
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	
AYUNTAMIENTO DE AVILÉS	
Plaza de España, 1 - 33401 AVILÉS.....	985 12 21 00
www.aviles.es	
BANCO DE ESPAÑA	
Conde Toreno 6 - 33004 OVIEDO.....	985 25 16 22
Alcalá 48 - 28014 MADRID.....	900 54 54 54
www.bde.es	



NOMBRE/DIRECCIÓN

TELÉFONO

CÁMARA DE COMERCIO, INDUSTRIA Y NAVEGACIÓN DE AVILÉS

Plaza de Camposagrado 1 - 33401 AVILÉS 985 54 41 11
www.avilescamara.es

CASA MUNICIPAL DE CULTURA

Plaza Domingo Álvarez Acebal 2 - 33402 AVILÉS985 51 04 52
www.avilescultura.es

CATASTRO

Gil de Jaz 10 - 33071 OVIEDO 985 96 31 19 / 913 87 45 50
www.catastro.meh.es

CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR EN ESPAÑA

Príncipe Vergara 54- 28006 MADRID918 22 45 55
www.cec-msssi.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

CENTRO DE FORMACIÓN DE CONSUMO DE SIERO

Avda. Conde de Santa Bárbara (Antiguas Escuelas)
 33420 LUGONES.....985 26 84 68
www.cfc-asturias.es

CENTRO DE FORMACIÓN DE CONSUMO DE TINEO

Recinto Ferial s/n. - 33870 TINEO 985 80 05 58
www.cfc-asturias.es

CENTRO DE FORMACIÓN DE CONSUMO DE VEGADEO

La Entreseca s/n. - 33770 VEGADEO985 63 45 39
www.cfc-asturias.es

CENTRO SERVICIOS MUNICIPALES EL FOCO

Santa Apolonia 126- 33403 AVILÉS 985 51 49 15
www.aviles.es

COLEGIO DE ABOGADOS OVIEDO DELEGACIÓN DE AVILÉS

Marcos del Torniello, 27- 33401 AVILÉS 985 56 67 20 / 985 21 23 70
www.icaoviedo.es

COLEGIO ADMINISTRADORES FINCAS ASTURIAS

Avda. Buenavista 14 bajo- 33006 OVIEDO..... 985 27 47 16
www.administradoresfincasasturias.es

AGENDA DE CONSUMO 2020

NOMBRE/DIRECCIÓN	TELÉFONO
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 ASTURIAS Plaza Alfonso II El Casto 12 - 33003 OVIEDO..... www.asturias.notariado.org	985 21 30 08
COLEGIO OFICIAL DE ODONTÓLOGOS Y ESTOMATÓLOGOS DE ASTURIAS La Lila 15 - 1º C - 33002 OVIEDO www.codes.es	985 21 28 96
COLEGIO PROFESIONAL DE FISIOTERAPEUTAS DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS Quintana 32 - 33009 OVIEDO www.cofispa.org	985 22 80 59
COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA (CNMC) 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 CIENCIA, INNOVACIÓN Y UNIVERSIDAD Trece Rosas 2 - 33005 OVIEDO EASMU (Edificio Administrativo de Usos Múltiples) www.asturias.es	985 10 55 00 / 012
CONSEJERÍA DE CULTURA, POLÍTICA LINGÜÍSTICA Y TURISMO Eduardo Herrera "Herrerita" s/n - 33006 OVIEDO Edificio Buenavista www.asturias.es	985 10 55 00 / 012
CONSEJERÍA DE DERECHOS SOCIALES Y BIENESTAR Charles Darwin s/n - 33005 OVIEDO www.asturias.es	985 10 55 00 / 012
CONSEJERÍA DE DESARROLLO RURAL, AGROGANADERÍA Y PESCA Trece Rosas 2 - 33005 OVIEDO EASMU (Edificio Administrativo de Usos Múltiples) www.asturias.es	985 10 55 00 / 012
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Plaza de España 5 - 33007 OVIEDO www.asturias.es	985 10 55 00 / 012



NOMBRE/DIRECCIÓN

TELÉFONO

CONSEJERÍA DE EMPLEO, INDUSTRIA Y PROMOCIÓN ECONÓMICA

Plaza España 1 - 33007 OVIEDO 985 10 55 00 / 012
www.asturias.es

CONSEJERÍA DE HACIENDA

Hermanos Menéndez Pidal, 7 - 33005 OVIEDO 985 10 55 00 / 012
www.asturias.es

CONSEJERÍA INFRAESTRUCTURAS, MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO

Trece Rosas 2 - 33005 OVIEDO 985 10 55 00 / 012
 EASMU (Edificio Administrativo de Servicios Múltiples)
www.asturias.es

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

Eduardo Herrera "Herrerita" s/n - 33006 OVIEDO 985 10 55 00 / 012
 Edificio "Calatrava"
www.asturias.es

CONSEJERÍA DE SALUD

Ciriaco Miguel Vigil 9 - 33005 OVIEDO 985 10 55 00 / 012
 Edificio "Calatrava"
www.asturias.es

CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS

Caveda 14 - 33002 OVIEDO 985 20 86 90
www.consorseguros.es

CONSORCIO TRANSPORTES DE ASTURIAS

Avda. Julián de Clavería 11 - 33006 OVIEDO 985 20 39 74
www.consortioasturias.com

CORREOS Y TELÉGRAFOS AVILÉS

Plaza de la Merced 4 - 33402 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

DELEGACIÓN DE GOBIERNO EN ASTURIAS

Plaza de España 6 - 33007 OVIEDO 984 76 90 00
www.mptfp.gob.es

DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO

Príncipe de Vergara 54 915 96 10 00
www.msrebs.gob.es

AGENDA DE CONSUMO 2020

NOMBRE/DIRECCIÓN	TELÉFONO
DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES Avda. del General Perón 38 - 28020 MADRID www.dgsfp.mineco.es	902 19 11 11
EDIFICIO FUERO Centro Asesor de la Mujer Educación Juventud Fernando Morán 26 - 33401 AVILÉS www.aviles.es	985 52 75 46 985 56 18 82 985 52 31 59
EMERGENCIAS	112
ENTE DE SERVICIOS TRIBUTARIOS DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS Del Muelle 8 - 33402 AVILÉS.....	985 66 87 00
GUARDIA CIVIL DE AVILÉS Camino Pico Bustiello 30 - 33460 AVILÉS www.guardiacivil.es	985 57 02 00
HOSPITAL DE AVILÉS Cabruñana 19 - 33402 AVILÉS	985 56 39 54
HOSPITAL UNIVERSITARIO DE AVILÉS Camino de Heros 6 - 33401 AVILÉS.....	985 12 30 00
INSTITUTO ASTURIANO DE LA MUJER Eduardo Herrera "Herrerita" s/n - 3ª planta - 33006 OVIEDO (Edificio Buenavista) www.institutoasturianodelamujer.com	985 96 20 10
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO MUNICIPAL DE AVILÉS Galiana 11 (Servicios Sociales) - 33402 AVILÉS	985 52 11 55
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO MUNICIPAL DE GIJÓN Cabrales 2 (Antigua Pescadería). 33201 GIJÓN.....	985 18 13 56
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO MUNICIPAL DE LA MANCOMUNIDAD DEL VALLE DEL NALÓN Avda. Bimenes s/n 33960 Blimea	985 67 20 57
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS Ciriaco Miguel Vigil, 9 - 1ª planta sector dcho 33006 OVIEDO	985 10 55 00 / 012
OMIC DE AVILÉS OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR Galiana 11 (Ed. Servicios Sociales) - 33402 AVILÉS..... consumo@aviles.es	985 52 11 55



NOMBRE/DIRECCIÓN

TELÉFONO

OMIC DE CANGAS DE ONÍS

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

OMIC DE CASTRILLÓN

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

OMIC DE CORVERA

Plaza Libertad, 1 (C.S. Cultural de Las Vegas) - 33404 CORVERA985 51 40
 01
 corvera@ayto-corvera.es

OMIC DE GIJÓN

Cabrales 2 (Edificio Antigua Pescadería) - 33201 GIJÓN 985 18 13 56
 consumo@gijon.es

OMIC DE GRADO

Quiosco del Parque de San Antonio - 33820 GRADO 985 75 08 58
 omic@ayto-grado.es

OMIC DE LA MANCOMUNIDAD CABO PEÑAS

Casa Cultura Parque Zapardel - 33440 LUANCO 985 88 30 50
 Nlcanor Piñole 1 - 33430 Candás..... 985 87 11 11
 omic@mcabop.com

OMIC DE LA MANCOMUNIDAD VALLE DEL NALÓN

Celestino Cabeza s/n - 33930 La Felguera (Langreo).....985 68 36 84
 Avda. Bimenes s/n, 33960 BLIMEA..... 985 67 20 57
 consumo@valledelnalon.es

OMIC DE LLANERA

Carbayu 3 (Casa Participa) - 33424 POSADA DE LLANERA... 671 07 04 91
 consumo@llanera.es

OMIC DE LLANES

Posada Herrera 4 (Casa de Cultura) - 33500 LLANES.....684 63 05 23
 Centro Cívico de Posada de Llanes - 33594 POSADA DE LLANES
 Casa de Cultura de Nueva de Llanes - 33592 NUEVA DE LLANES
 omic@ayuntamientodellanes.com

OMIC DE NAVA

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

OMIC DE OVIEDO

San Pedro Mestallón 1 - 33009 OVIEDO 984 08 39 98
 omic@ayto-oviedo.es

OMIC DE POLA DE LENA

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

AGENDA DE CONSUMO 2020

NOMBRE/DIRECCIÓN	TELÉFONO
OMIC DE POLA DE SIERO Natividad García-Bustelo Fernández, 7 - 33510 SIERO..... enrique@ayto-siero.es	985 72 22 89
OMIC DE PRAVIA Plaza Marquesa Casa Valdés 1 (Ayto de Pravia) - 33120 PRAVIA 10 omic@pravia.es	985 82 35
OMIC DE RIBADESELLA Plaza María Cristina 1 - 33560 RIBADESELLA..... omic@ayto-ribadesella.es	985 86 02 55
OMIC DE TINEO Plaza del Ayuntamiento (Ayto. Tineo) - 33870 TINEO omic@tineo.es	985 80 02 32
OMIC DE VALDÉS Plaza Alfonso X El Sabio - 33700 LUARCA omic@ayto-valdes.net	985 64 00 85
OMIC DE VEGADEO Plaza del Ayuntamiento (Ayto. Vegadeo) - 33770 VEGADEO omic@vegadeo.net	.697 56 36 41
POLICÍA LOCAL AVILÉS José Cueto 23 - 33401 AVILÉS.....	985 52 54 10 - 092
POLICÍA NACIONAL DE AVILÉS Río San Martín s/n - 33404 AVILÉS	985 12 92 74 - 091
REGISTRO DE LA PROPIEDAD Concepción Arenal 7, bis - 33402 AVILÉS	985 56 32 33 www.registro.es
UNIDAD DE SALUD PÚBLICA AREA III Ramón Granda, 6 (Centro Salud Quirinal) - 33401 AVILÉS.	985 52 77 61
UNIÓN DE COMERCIANTES DE AVILÉS Y COMARCA (UCAYC) Libertad 9, Entresuelo - 33401 AVILÉS..... www.ucayc.net	985 56 28 42
VIPASA Jesús Sáenz de Miera s/n, portal 10 bajo - 33011 OVIEDO www.vipasa.info	985 20 02 78
VIVIENDA - OFICINA MUNICIPAL AVILÉS (FUNDACIÓN SAN MARTÍN) Balandro 16 - 33401 AVILÉS	985 52 07 95 www.fsmaviles.es



NOMBRE/DIRECCIÓN

TELÉFONO

OPERADOR DE TELEFONÍA: TELEFÓNICA DE ESPAÑA, SAU - MOVISTAR
Gran Vía 28 28013 MADRID

OPERADOR DE TELEFONÍA: VODAFONE ESPAÑA SAU - VODAFONE
Avda. de América 115 - 28042 MADRID

OPERADOR DE TELEFONÍA: XFERA MÓVILES, SA - YOIGO
Avda. de la Vega 15 - 28108 Alcobendas MADRID

OPERADOR DE TELEFONÍA: XFERA MÓVILES, SA - MASMÓVIL
Avda. de la Vega 15 - 28108 Alcobendas MADRID

OPERADOR DE TELEFONÍA: PEPEMOBILE SL - PEPEPHONE
Avda. de la Vega 15 - 28108 Alcobendas MADRID

OPERADOR DE TELEFONÍA: ORANGE ESPAGNE, SAU - ORANGE
Paseo Club Deportivo 1 (Centro Empresarial La Finca) Edificio 8
28223 Pozuelo de Alarcón - MADRID

OPERADOR DE TELEFONÍA: ORANGE ESPAGNE, SAU - JAZZTEL
Paseo Club Deportivo 1 (Centro Empresarial La Finca) Edificio 8
28223 Pozuelo de Alarcón - MADRID

OPERADOR DE TELEFONÍA: ORANGE ESPAÑA VIRTUAL, SLU - SIMYO
Paseo Club Deportivo 1 (Centro Empresarial La Finca) Edificio 8
28223 Pozuelo de Alarcón - MADRID

OPERADOR DE TELEFONÍA: R CABLE Y TELECABLE TELECOMUNICACIONES, SAU - TELECABLE
Real 85 - 15003 LA CORUÑA

OPERADOR LUZ/GAS: EDP ENERGÍA SAU
Plaza del Fresno 2 - 33007 OVIEDO

OPERADOR LUZ/GAS: ENDESA ENERGÍA SA
Ribera del Loira 60 - 28042 MADRID

OPERADOR LUZ/GAS: NATURGY IBERIA SA
Avda. San Luis 77 - 28033 MADRID

OPERADOR LUZ/GAS: IBERDROLA CLIENTES SA
Tomás Redondo 1 - 28003 MADRID

OPERADOR LUZ/GAS: VIESGO ENERGÍA SL
Isabel Torres 25 - 39011 SANTANDER

OPERADOR LUZ/GAS: CLIDON ENERGY SL - HOLALUZ
Paseo Juan de Borbón 99-101 4ª Planta - 08039 BARCELONA



NOTAS

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

365 Enero 2020

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

365 Febrero 2020

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

365 Marzo 2020

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

365 Abril 2020

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

365 Mayo 2020

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

365 Junio 2020

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

365 Julio 2020

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

365 Agosto 2020

	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
31						1	2
32	3	4	5	6	7	8	9
33	10	11	12	13	14	15	16
34	17	18	19	20	21	22	23
35	24	25	26	27	28	29	30
36	31						

365 Septiembre 2020

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

365 Octubre 2020

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

365 Noviembre 2020

	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
44							1
45	2	3	4	5	6	7	8
46	9	10	11	12	13	14	15
47	16	17	18	19	20	21	22
48	23	24	25	26	27	28	29
49	30						

365 Diciembre 2020

	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
49		1	2	3	4	5	6
50	7	8	9	10	11	12	13
51	14	15	16	17	18	19	20
52	21	22	23	24	25	26	27
53	28	29	30	31			



GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS



Oficina Municipal de
Información al Consumidor

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