



consumidor.es
UNIÓN DE CONSUMIDORES

Diciembre de 2020



Informe sobre
las **consultas**
atendidas en
el **Centro de**
Información
de Mieres
Unión de
Consumidores

Cero Prólogo

El Ayuntamiento de Mieres y la Unión de Consumidores de Asturias-UCE celebramos un Convenio de colaboración en Marzo de 2.019 para impulsar actividades para la mejora continuada de la información y formación a los ciudadanos en materia de consumo que la Unión de Consumidores de Asturias viene realizando.

Así pues, el «**Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones en Consumo**» tiene la finalidad de detectar aquellas prácticas, productos y servicios que son motivo de denuncia, queja o petición de asesoramiento legal por parte de la ciudadanía. Entendiendo que tal conocimiento es el primer paso para una progresiva mejora de la protección de los consumidores y usuarios.

Respondiendo a dichas finalidades, se incluyen Informe del Observatorio de Consultas, Quejas y Reclamaciones en Consumo atendidas en el Centro de Información de Mieres entre Enero y Diciembre del presente año 2020.

Asimismo, se incluye también el informe de las sesiones informativas celebradas en el año 2020 en Mieres.



Uno

Presentación



consumidor.es
UNIÓN DE CONSUMIDORES

Enero de 2021

Disponer de una información veraz, estructurada y periódicamente actualizada es una herramienta fundamental para intentar conocer y comprender la evolución de la problemática del consumo en nuestra sociedad. En tanto que nos debería permitir sacar a la luz pública la verdadera dimensión del conflicto que se desarrolla en el ámbito del mercado, caracterizado por el desigual poder de las empresas y las personas consumidoras.

En tal sentido, este informe del Observatorio de Consultas de Consumo aporta información relevante sobre las denuncias, quejas y peticiones de asesoramiento atendidas en el Centro de Información de la Unión de Consumidores en Mieres.

En particular este informe aporta datos del número de las denuncias, quejas y peticiones de asesoramiento vinculadas a los diferentes sectores económicos de la oferta; sobre los motivos concretos de dichas denuncias, quejas y asesoramientos; sobre el carácter de persona asociada o no asociada a la Unión de Consumidores de Asturias de quienes realizan las consultas y, el canal a través del cual se realizaron las consultas.

En definitiva, un informe que esperamos resulte de interés y utilidad para las personas consumidoras en general, para aquellas personas que están interesadas en la materia de consumo en el ámbito de la administración, las empresas y en cualquier otro espacio político, social o de la ciudadanía.

Dos

Equipo y metodología

Equipo técnico

El presente informe ha sido realizado por el responsable del «Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones en Consumo», Pablo García Fernández, sociólogo, a partir de los datos recogidos Covadonga Fernández y Verónica Díaz licenciadas en Derecho y contratadas para atender el Servicio de Asistencia Jurídica de la Unión de Consumidores en Mieres.

Método

Los datos en los que se basa este informe son los recogidos por el Servicio Jurídico a partir de las consultas atendidas a lo largo del año, según el procedimiento siguiente:

1. Las consultas se registran como **denuncias** y **quejas** cuando se comunica por parte de la persona consumidora un incidente o hecho que considera abusivo, fraudulento, irregular o, simplemente, insatisfactorio; sin por ello dejar de ser una presunción de ilegalidad o irregularidad.
2. Se registran como **asesoramientos** las consultas que se refieren a la solicitud de información acerca de los derechos protegibles, generalmente previa a la adquisición o contratación de un bien o servicio, sin que exista causa de insatisfacción, irregularidad, abuso o ilegalidad.
3. Asimismo, se registra información sobre los siguientes aspectos: **sector económico** al que pertenece la empresa o razón social con la que está relacionada la consulta; **motivo** de la denuncia-queja o de la petición de asesoramiento; condición de **asociada** o **no asociada** de la persona que realiza la consulta; **modalidad** o vía a través de la cual se atendió la consulta; **centro de información** y **concejo de residencia** de la persona que realiza la consulta.

Tres

Consultas según denuncias y quejas o asesoramientos

En el año 2020 fueron atendidas en el Centro de Información de la Unión de Consumidores en Mieres un total de **2 421 consultas**, el 17,14% de todas las atendidas por la Unión de Consumidores de Asturias, de las cuales el 75% fueron denuncias y quejas y el 25% peticiones de asesoramiento.



Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo_2020.



Cuatro

Ranking de los 10 sectores económicos con más denuncias y quejas

Ranking de los sectores económicos con más denuncias y quejas

1.º Compañías aéreas	29,70 %
2.º Agencias de viajes	14,70 %
3.º Moratorias hipotecarias	10,17 %
4.º Servicios básicos luz, agua, telefonía	10,04 %
5.º Compras online	8,87 %
6.º Ventas a domicilio personas mayores	8,73 %
7.º Telefonía, móvil fija e Internet	6,80 %
8.º Abusos bancarios	5,75 %
9.º Anulación de contratos de todo tipo	3,49 %
10.º Compañías aseguradoras	1,96 %

Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo, 2020.

A diferencia de otros años, donde el sector de los bancos y entidades financieras acumulaban el mayor número de reclamaciones y quejas de los consumidores de Mieres, este año la pandemia y sus estados de alarma y restricciones han modificado sustancialmente tanto el perfil como la temática de las quejas y reclamaciones acumulando todos los temas derivados del COVID-19. La mayoría de las denuncias y quejas atendidas por nuestro servicio jurídico, más del 40% están relacionadas con la anulación y suspensión de contratos con las compañías aéreas y agencias de viajes.

De la misma manera que a una significativa distancia, le siguen en el ranking las denuncias y quejas sobre moratorias hipotecarias (10,17%), las malas prácticas en servicio básicos de luz, agua y telefonía (10,04%) y la contratación online con un 8,87%.

Cinco

Ranking de los 10 sectores económicos con más peticiones de asesoramiento

La pandemia ocupó las consultas y asesoramientos de los ciudadanos de Mieres

En el apartado de consultas y asesoramientos, también la pandemia y todas sus consecuencias ocuparon las consultas y asesoramiento de los ciudadanos de Mieres en su condición de consumidores y usuarios.

La misma tendencia que en las reclamaciones y quejas: compañías aéreas, agencias de viajes y todo lo relacionado con el denominado «escudo social» centró la mayoría de asesoramientos.



Ranking de los sectores económicos con más peticiones de asesoramiento	
1.º Compañías aéreas	31,58 %
2.º Agencias de viajes	8,14 %
3.º Moratorias hipotecarias	7,43 %
4.º Servicios básicos luz, agua, telefonía	6,28 %
5.º Compras online	9,55 %
6.º Ventas a domicilio personas mayores	3,27 %
7.º Telefonía, móvil fija e Internet	3,20 %
8.º Abusos bancarios	2,69 %
9.º Anulación de contratos de todo tipo	2,11 %
10.º Compañías aseguradoras	1,73 %

Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo_2020.

Seis

Motivos de denuncia y queja en los 10 primeros sectores económicos del ranking



consumidor.es
UNIÓN DE CONSUMIDORES

Otra de las cuestiones de mayor relevancia, son los motivos que han dado lugar a las principales denuncias y quejas realizadas por las personas consumidoras al Servicio Jurídico a lo largo del año 2020.

En la siguiente relación se puede obtener una visión general de dichos motivos de denuncia y queja en relación con los 10 Sectores Económicos con mayor número de incidentes críticos:

1.º COMPAÑÍAS AÉREAS

- + Cancelación de vuelos durante el Estado de Alarma
- + Negativa a devolver el dinero del vuelo cancelado
- + Entrega de vales y bonos por el vuelo cancelado
- + Pérdida del equipaje
- + Retraso en el servicio
- + Retraso en la entrega del equipaje
- + Varias quejas y denuncias

2.º AGENCIAS DE VIAJES

- + Viajes combinados cancelados y anulados por el Estado de Alarma
- + Negativa a devolver en efectivo el viaje cancelado
- + Entrega de bonos y vales por el viaje cancelado
- + Cierre definitivo de la Agencia de viajes
- + Entrada en concurso de acreedores de la agencia de viajes
- + Póliza de aseguramiento de la agencia para hacer frente a la insolvencia
- + Póliza de responsabilidad civil

3.º MORATORIAS HIPOTECARIAS

- + No concesión de la entidad bancaria de la moratoria hipotecaria
- + Documentación farragosa para justificar la moratoria
- + Plazos improcedentes en la solicitud



Seis

Motivos de denuncia y queja en los 10 primeros sectores económicos del ranking

4.º SERVICIO BÁSICOS, AGUA, LUZ TELEFONÍA

- + Corte de suministro de luz
- + Corte de suministro de agua
- + Corte de servicio de telefonía móvil
- + Corte de servicio de telefonía fija
- + Corte de servicio de internet
- + No aplican las prorrateos para telefonía

5.º CONTRATACIÓN Y COMPRAS ONLINE

- + Suplantación de entidad de la empresa a la que supuestamente se compró
- + No se corresponde con lo contratado
- + No se aplica el derecho de desestimiento
- + Obligan a pagar los costes del servicio por devoluciones
- + Fraude y engaño en la contratación
- + No entrega del producto contratado y pagado

6.º VENTAS A DOMICILIO PERSONAS MAYORES

- + Fraude y engaño en la venta de productos a personas mayores
- + Contacto engañoso a través del teléfono con un regalo
- + Estafa en el precio aplicado a los productos vendidos
- + No aplicación del derecho de desestimiento
- + Denuncias ante la guardia civil y policía

7.º SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL, FIJA E INTERNET

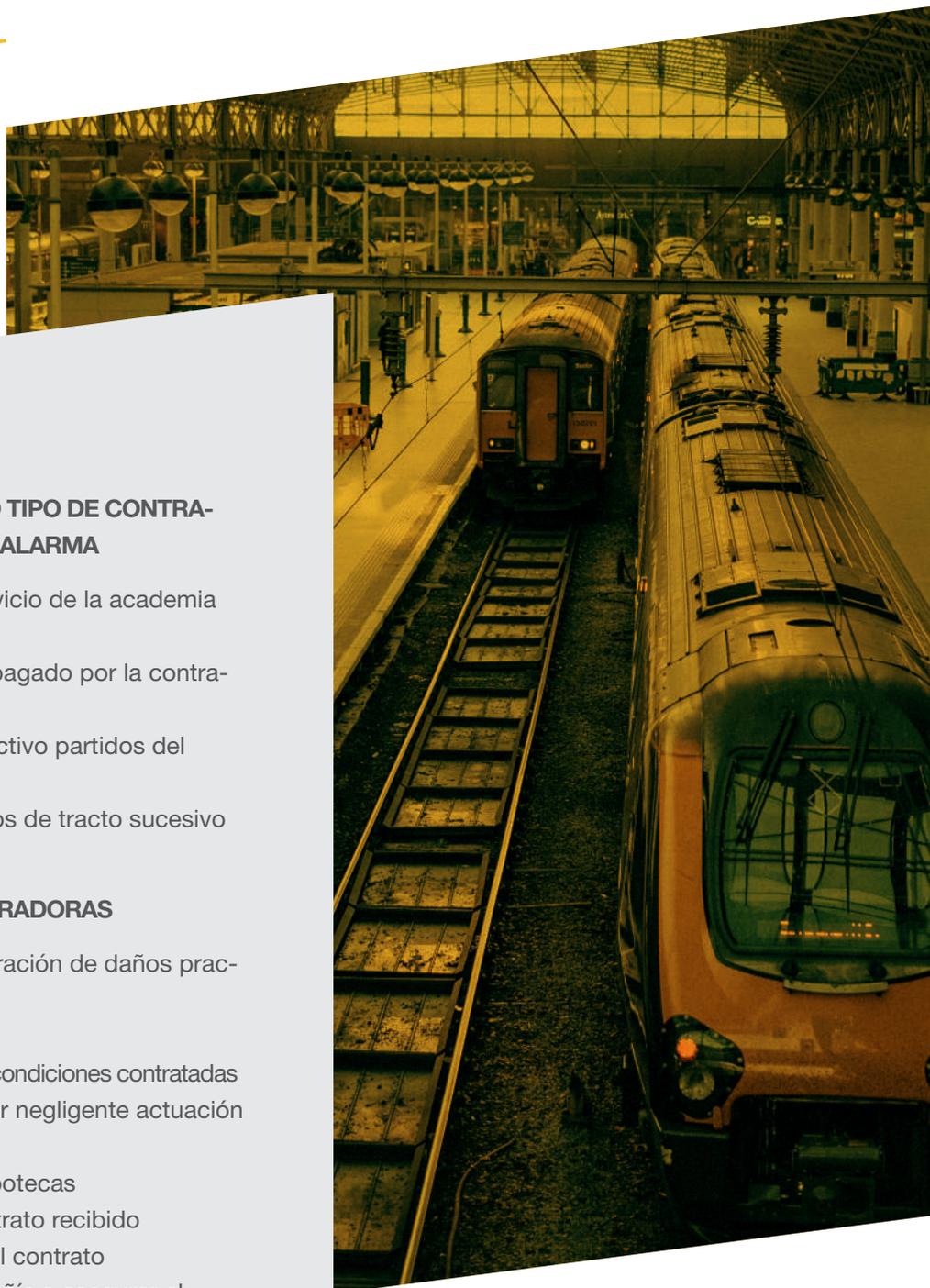
- + Disconformidad con la facturación
- + Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos
- + Ausencia de información sobre consumos
- + Corte del servicio por problemas técnicos
- + Información incorrecta sobre los servicios a contratar
- + Insatisfacción con la atención por teléfono
- + Modificación unilateral de precios pactados
- + Negativa a rescindir el contrato
- + Negativa/retraso tramitación de portabilidad a nueva compañía
- + No entrega de contrato/documentación obligatoria
- + Penalización por baja en la compañía
- + Retraso en la gestión de la baja del servicio
- + Retraso en la gestión del alta del servicio
- + Varias quejas y denuncias
- + Varios asesoramientos

8.º COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD

- + Disconformidad con la facturación
- + Corte del servicio sin aviso previo al usuario
- + Daños en bienes por deficiencias en el suministro
- + Retraso en la gestión del alta del servicio
- + Varias quejas y denuncias

Seis

Motivos de denuncia y queja en los 10 primeros sectores económicos del ranking



9.º ANULACIÓN DE TODO TIPO DE CONTRATOS POR EL ESTADO DE ALARMA

- + No prestación de servicio de la academia de idiomas
- + No devolución de lo pagado por la contratación del gimnasio
- + No devolución en efectivo partidos del Sporting
- + Anulación de contratos de tracto sucesivo

10.º COMPAÑÍAS ASEGURADORAS

- + Desacuerdo con valoración de daños practicada
- + Cobro abusivo
- + Incumplimiento de las condiciones contratadas
- + Daños y perjuicios por negligente actuación de la aseguradora
- + Información sobre hipotecas
- + Insatisfacción con el trato recibido
- + Negativa a rescindir el contrato
- + Negativa de la compañía a asegurar al usuario
- + Negativa del ofertante a rescindir el contrato
- + Pérdida del equipaje
- + Rescisión unilateral de póliza por la compañía
- + Retraso en la ejecución de la póliza de seguro
- + Varias quejas y denuncias

Siete

Motivos de asesoramiento en los 10 primeros sectores económicos del ranking



consumidor.es
UNIÓN DE CONSUMIDORES

De manera similar al apartado anterior, en la siguiente relación se puede obtener una visión general de los motivos de asesoramiento en relación con los 10 primeros sectores económicos del ranking, a partir de lo manifestado por las personas consumidoras que realizaron consultas al Servicio Jurídico a lo largo del año 2020.



1.º COMPAÑÍAS AÉREAS

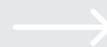
- + Cancelación de vuelos durante el estado de Alarma
- + Negativa a devolver el dinero del vuelo cancelado
- + Entrega de vales y bonos por el vuelo cancelado
- + Pérdida del equipaje
- + Retraso en el servicio
- + Retraso en la entrega del equipaje
- + Varias quejas y denuncias

2.º AGENCIAS DE VIAJES

- + Viajes combinados cancelados y anulados por el Estado de Alarma
- + Negativa a devolver en efectivo el viaje cancelado
- + Entrega de bonos y vales por el viaje cancelado
- + Cierre definitivo de la Agencia de viajes
- + Entrada en concurso de acreedores de la agencia de viajes
- + Póliza de aseguramiento de la agencia para hacer frente a la insolvencia
- + Póliza de responsabilidad civil

Siete

Motivos de asesoramiento en los 10 primeros sectores económicos del ranking



3.º MORATORIAS HIPOTECARIAS

- + No concesión de la entidad bancaria de la moratoria hipotecaria
- + Documentación farragosa para justificar la moratoria.
- + Plazos improcedentes en la solicitud

4.º SERVICIO BÁSICOS, AGUA, LUZ Y TELEFONÍA

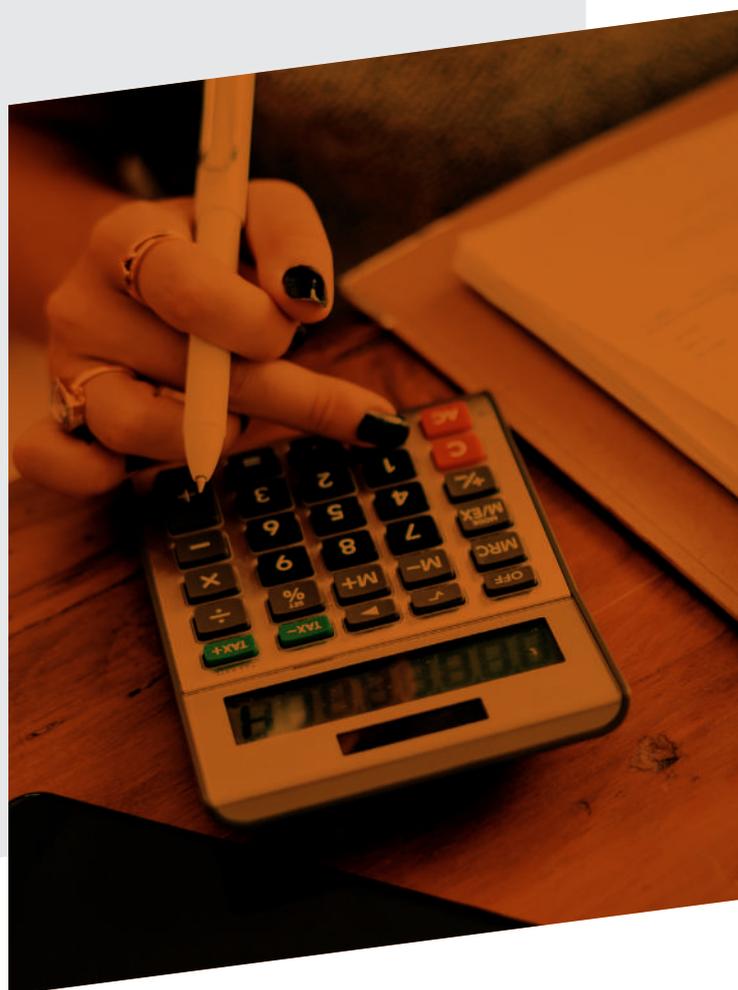
- + Corte de suministro de luz
- + Corte de suministro de agua
- + Corte de servicio de telefonía móvil
- + Corte de servicio de telefonía fija
- + Corte de servicio de internet
- + No aplican los prorrateos para telefonía

5.º CONTRATACIÓN Y COMPRAS ONLINE

- + Suplantación de entidad de la empresa a la que supuestamente se compró
- + No se corresponde con lo contratado
- + No se aplica el derecho de desestimiento
- + Obligan a pagar los costes del servicio por devoluciones
- + Fraude y engaño en la contratación
- + No entrega del producto contratado y pagado

6.º VENTAS A DOMICILIO PERSONAS MAYORES

- + Fraude y engaño en la venta de productos a personas mayores
- + Contacto engañoso a través del teléfono con un regalo
- + Estafa en el precio aplicado a los productos vendidos
- + No aplicación del derecho de desestimiento
- + Denuncias ante la guardia civil y policía



Siete

Motivos de asesoramiento en los 10 primeros sectores económicos del ranking

7.º SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL, FIJA E INTERNET

- + Disconformidad con la facturación
- + Incorrecta aplicación de tarifas/descuentos
- + Ausencia de información sobre consumos
- + Corte del servicio por problemas técnicos
- + Información incorrecta sobre los servicios a contratar
- + Insatisfacción con la atención por teléfono
- + Modificación unilateral de precios pactados
- + Negativa a rescindir el contrato
- + Negativa/retraso tramitación de portabilidad a nueva compañía
- + No entrega de contrato/documentación obligatoria
- + Penalización por baja en la compañía
- + Retraso en la gestión de la baja del servicio
- + Retraso en la gestión del alta del servicio
- + Varias quejas y denuncias
- + Varios asesoramientos

8.º COMPAÑÍAS DE ELECTRICIDAD

- + Disconformidad con la facturación
- + Corte del servicio sin aviso previo al usuario
- + Daños en bienes por deficiencias en el suministro
- + Retraso en la gestión del alta del servicio
- + Varias quejas y denuncias

9.º ANULACIÓN DE TODO TIPO DE CONTRATOS POR EL ESTADO DE ALARMA

- + No prestación de servicio de la academia de idiomas
- + No devolución de lo pagado por la contratación del gimnasio
- + No devolución en efectivo partidos del Sporting
- + Anulación de contratos de tracto sucesivo

10.º COMPAÑÍAS ASEGURADORAS

- + Desacuerdo con valoración de daños practicada
- + Cobro abusivo
- + Incumplimiento de las condiciones contratadas
- + Daños y perjuicios por negligente actuación de la aseguradora
- + Información sobre hipotecas
- + Insatisfacción con el trato recibido
- + Negativa a rescindir el contrato
- + Negativa de la compañía a asegurar al usuario
- + Negativa del ofertante a rescindir el contrato
- + Pérdida del equipaje
- + Rescisión unilateral de póliza por la compañía
- + Retraso en la ejecución de la póliza de seguro
- + Varias quejas y denuncias

Ocho

Consultas atendidas según socios y no socios y según modalidad

Consultas según socios y no socios

Tal y como se recoge en la tabla siguiente, **925 consultas**, el 39%, fueron de **socias y socios** de la Unión de Consumidores de Asturias, al tiempo que **1 496**, el 61%, fueron consultas de personas no asociadas.

Consultas según modalidad

Por último, resaltar que el 38,44 % de la consultas atendidas en el Centro de Información de Mieres lo fueron de **manera telefónica**, el 34,50 % a través del **correo electrónico** y el 27,63 % de **forma presencial**.



Consultas atendidas según socios y no socios
Año 2020 / Mieres



Socios/as 925 consultas
39%



No asociadas 1496 consultas
61%

Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo_2020



Consultas atendidas según modalidad
en el año 2020 / Mieres



Presencial 670 consultas
28 %



Por teléfono 927 consultas
38 %



Correo electrónico 824 consultas
34 %

Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo_2020.

Anexo

Actividades de orientación e información en materia de consumo a los ciudadanos de Mieres: sesiones informativas

En esta memoria se describen las actividades de formación y orientación al ciudadano realizadas en el municipio de Mieres y que por razones del estado de alarma no se pudieron llevar a cabo los 2 ciclos de cinco sesiones informativas comprometidos, se realizaron en los meses de enero y febrero el primer ciclo, aprovechando para su divulgación y difusión la publicación del Real Decreto sobre los abusos bancarios en especial los gastos hipotecarios cuando se formalizó el contrato hipotecario, los interés de usura en tarjetas de crédito y las abusivas e ilegales comisiones bancarias en especial por reclamación de descubier-to, y dejando pendiente para realizar este próximo año 2021, el segundo ciclo que por el citado estado de alarma y las múltiples restricciones por la pandemia no se pudo ejecutar y cuyo contenido se refiere al Bono Social eléctrico, y las ventas On line y a domicilio en especial las que tienen como objeto personas mayores muy vulnerables, incluyendo también los derechos de los consumidores con las compañías aéreas, y en especial haciendo hincapié en el reglamento europeo de indemnizaciones, sin olvidar el papel de la Agencia española de seguridad aérea (AESA).

Los abusos bancarios fueron el foco de las sesiones informativas organizadas

A continuación, se hace una breve descripción del programa realizado y de los objetivos del mismo. En primer lugar, se hace una detallada exposición de las sesiones informativas realizadas, comenzando por señalar la fecha y lugar de celebración, el personal que impartió las sesiones, así como los contenidos de las mismas.

En el segundo bloque de información, se hace una detallada exposición de todas las actividades realizadas para difundir y promover la participación en las sesiones.

Anexo

Actividades de orientación e información en materia de consumo a los ciudadanos de Mieres: sesiones informativas

Descripción del programa

El programa consistió en la realización de Sesiones Informativas, sobre todo lo relacionado con los derechos y obligaciones de los usuarios con el Mercado Eléctrico, Abusividad bancaria y ventas online y a domicilio en especial a personas mayores.

- + **5 Sesiones informativas sobre los Derechos de los Ciudadanos ante los Abusos Bancarios y derechos con las Compañías Eléctricas y Compañías Aéreas.**

Objetivos

Sesiones Informativa sobre los Derechos de los Ciudadanos ante las Compañías Eléctricas.

- + Difundir los contenidos los cambios producidos en el sistema de facturación de las compañías eléctricas, que podría generar graves perjuicios económicos a las familias sino se conocen con antelación.
- + Informar sobre los derechos protegibles de los usuarios en relación con la contratación de los servicios de abastecimiento de electricidad y gas.
- + Identificación de la modalidad de

contratación de suministro eléctrico, mercado regulado; Precio Voluntario Pequeño Consumidor (PVPC), Mercado Liberalizado.

- + Consideraciones sobre la potencia contratada
- + Real Decreto 897/2017 de 6 de Octubre, por el que se crea el nuevo Bono Social eléctrico.

Han sido objetivos generales de las Sesiones Informativas realizadas, los siguientes:

- + ¿Qué es el bono social?
- + ¿Quién puede solicitar el Bono Social y que requisitos debe cumplir?
- + ¿Qué documentación debo presentar para solicitar el bono social?
- + ¿A quién debo dirigir la solicitud y a través de qué medios?
- + ¿Qué descuentos me aplicaran?
- + ¿Cuándo empezaran a aplicarme el bono social?
- + ¿A quién puedo reclamar si existen discrepancias en cuanto a la aplicación del descuento?
- + ¿Y si ya soy beneficiario del bono social, debo solicitarlo de nuevo?
- + ¿Dónde puedo obtener más información?

Siete

Actividades de orientación e información en materia de consumo a los ciudadanos de Mieres: sesiones informativas



Sesión informativa	Hora	Municipio	Sesión	Lugar	N.º Participantes
22/09/20	19:30	Turón	Abusos bancarios	Ateneo Turón	10
23/09/20	19:30	Mieres	Abusos bancarios	Casa de Cultura	Canal Youtube

Sesiones informativas realizadas

Tal y como se recoge en la siguiente tabla, las 5 Sesiones Informativas se han celebrado en las fechas y lugares arriba reseñadas.

Personal que ha impartido las sesiones informativas

Las Sesiones Informativas han sido impartidas por Carmen García Sánchez licenciada en Derecho del Servicio Jurídico de la Unión de Consumidores, y por Verónica Díaz Redondo técnico especializado de la Unión de Consumidores de Asturias.

Sesión informativa	Hora	Valoración general	Valoración interés	Valoración utilidad	Valoración claridad	Valoración ponente
22/09/20	19,30	9,2	9,1	9,4	9,2	9
23/09/20	19,30	8,9	9,1	8,7	8,8	9

Siete

Actividades de orientación e información en materia de consumo a los ciudadanos de Mieres: sesiones informativas

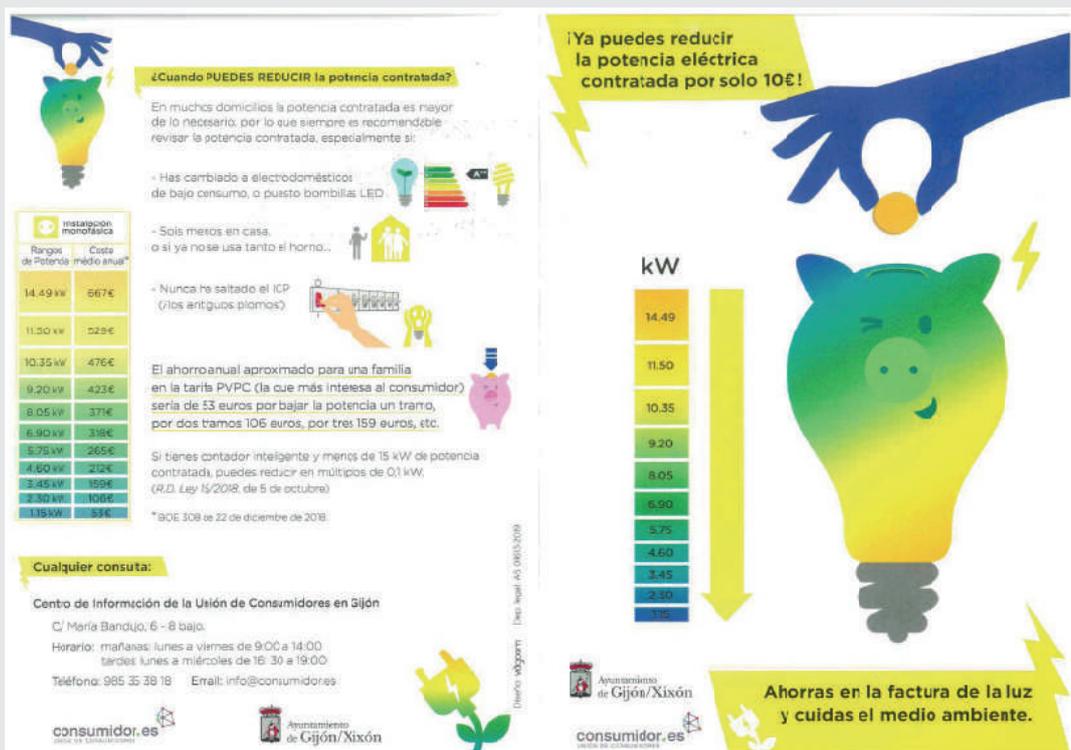
Información impartida en las sesiones

En las sesiones se ha informado sobre los aspectos siguientes:

- + Informar sobre los cambios introducidos en la facturación de las compañías eléctricas, cambios que implican.
- + Informar sobre los diferentes tipos de contratación del servicio de abastecimiento eléctrico: Tarifa libre, Tarifa de Último Recurso, Bono Social, Plan de Contadores, Facturación, etc.
- + Informar sobre las Formas de Contratación en el Mercado Liberalizado: Duración

y Permanencia de los contratos. Causas de resolución de contratos, condiciones económicas, condiciones generales, causas de suspensión del suministro, calidad del suministro, cambios de modalidades.

- + Denuncias, quejas y reclamaciones más frecuentes en relación a los sectores de la electricidad y el gas. Empresas Fraudulentas. Legislación y procedimientos aplicables en defensa de los derechos de los usuarios.
- + Nuevo Bono Social eléctrico.



¿Cuándo PUEDES REDUCIR la potencia contratada?

En muchos domicilios la potencia contratada es mayor de lo necesario, por lo que siempre es recomendable revisar la potencia contratada, especialmente si:

- + Has cambiado a electrodomésticos de bajo consumo, o puesto bombillas LED.
- + Sois pocos en casa, o si ya no se usa tanto el horno...
- + Nunca he saltado el ICP (¡los antiguos plomos!)

El ahorro anual aproximado para una familia en la tarifa PVPC (la que más interesa al consumidor) sería de 53 euros por bajar la potencia un tramo, por dos tramos 106 euros, por tres 159 euros, etc.

Si tienes contador inteligente y menos de 15 kW de potencia contratada, puedes reducir en múltiplos de 0,1 kW, (R.D. Ley 15/2018, de 5 de octubre)

* ROE 308 de 22 de diciembre de 2018.

¡Ya puedes reducir la potencia eléctrica contratada por solo 10€!

Rangos de Potencia (medio anual)	Coste
14.49 kW	667€
11.50 kW	529€
10.35 kW	476€
9.20 kW	423€
8.05 kW	371€
6.90 kW	318€
5.75 kW	265€
4.60 kW	212€
3.45 kW	159€
2.30 kW	106€
1.15 kW	53€

Cualquier consulta:

Centro de Información de la Unión de Consumidores en Gijón
C/ María Bandujo, 6 - 8 bajo.
Horario: mañanas: lunes a viernes de 9:00 a 14:00
tarde: lunes a miércoles de 16:30 a 19:00
Teléfono: 985 35 38 18 Email: info@consumidores.es

Ahorras en la factura de la luz y cuidas el medio ambiente.

Siete

Actividades de orientación e información en materia de consumo a los ciudadanos de Mieres: sesiones informativas

Actividades de difusión y promoción realizadas Sesiones informativas realizadas

Para la difusión y promoción de todas y cada una de las Sesiones Informativas entre el público objetivo o destinatarios, se han realizado las actividades siguientes:

- + Envío de más 50 cartas de difusión y promoción a los medios de comunicación de Mieres. Dichas cartas se enviaron con una anterioridad mínima de tres días a la fecha de celebración de cada sesión.
- + Envío de cartas de invitación a las Sesiones a 500 asociados de UCE-Asturias del municipio. Dichas cartas se enviaron con una anterioridad mínima de una semana a la fecha de celebración de cada sesión.
- + Envío de cartas de invitación a las Sesiones a más de 50 asociaciones cívicas de Mieres. Dichas cartas se enviaron con una anterioridad mínima de una semana a la fecha de celebración de cada sesión.
- + Distribución de 150 carteles de difusión y promoción de las sesiones, por medios propios de UCE-Asturias y/o a través de las asociaciones cívicas contactadas y de centros culturales y sociales y especialmente en la Comunidades de Propietarios. Dichos carteles se enviaron con una anterioridad mínima de una semana a la fecha de celebración de cada sesión.

- + Exposición preferente en la página web y publicitados en nuestro Facebook de Unión de Consumidores, Consumidor.es las fechas y lugares de las sesiones.



Es hora de actuar contra los abusos

Cancelación de vuelos y viajes por el estado de alarma
El derecho a la devolución económica y no a la imposición de vales o bonos.

Abusos bancarios en hipotecas y tarjetas
Devolución de los gastos hipotecarios cuando se contrató la hipoteca.
Acuerdos-trampa en cláusula suelo obligando a renunciar a reclamar las devoluciones.
Usura en las tarjetas de crédito y derecho a la nulidad y devolución.

Ventas a domicilio
Precauciones, en especial con personas mayores.

Factura eléctrica
Bono social y contratos regulados o libres.

Martes 22 Sep., 19:30 h
Ateneo de Turón

Miércoles, 23 Sep., 19:30 h
Casa de Cultura de Mieres

Intervienen:

Covadonga Fernández,
Servicio jurídico, Unión de Consumidores Mieres.

Dacio Alonso,
Presidente, Unión de Consumidores.

Dña. Itziar Vicente Llaneza,
Concejala de Consumo, Ayto. Mieres

Organiza:

consumidor.es
UNIÓN DE CONSUMIDORES



Oviedo
General Elorza, 53
tel. 900 50 10 60

Gijón/Oleón
María Barahona, 6-8
correo: info@consumidores.es

Asturias
P. José Fernández, 4

Mieres
Calle la Vega, 57

CONSEJO DE MIERES
CONSUMIDORES DE MIERES



Oviedo

General Elorza, 53
985 21 09 57

Gijón/Xixón

María Bandujo, 6-8
985 35 38 18

Avilés

Presbítero José Fernández, 4
985 51 09 26

Mieres

La Vega, 37
985 92 24 58

web. consumidor.es

correo. info@consumidor.es



consumidor.es
UNIÓN DE CONSUMIDORES

