



**consumidor.es**  
UNIÓN DE CONSUMIDORES

Diciembre de 2021

## Memoria de actividades desarrolladas.

Acuerdo de colaboración entre el Ayto. de Mieres y la Unión de Consumidores de Asturias

# 2021



OBSERVATORIO  
UCA ASTURIAS  
CONSUMOS Y REGULACIONES DE COMERCIO



# Cero Prólogo

El Ayuntamiento de Mieres y la Unión de Consumidores de Asturias-UCe celebramos un Convenio de colaboración en Marzo de 2019 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 2021.

Asimismo, se incluye también el informe de las sesiones informativas celebradas en el año 2021 en el Concejo de Mieres.



# Uno

## Presentación



consumidor.es  
UNIÓN DE CONSUMIDORES

Enero de 2022

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, Verónica Díaz, Sara Retuerto y Elena Bello, 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 2021 fueron atendidas en el Centro de Información de la Unión de Consumidores en Mieres un total de **2 934 consultas**, el 18,33% de todas las atendidas por la Unión de Consumidores de Asturias, de las cuales el 68% fueron denuncias y quejas y el 32% peticiones de asesoramiento.



Consultas atendidas según denuncias y quejas o asesoramientos en el año 2021 / Mieres



Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo\_2021.



# Cuatro

## Ranking de los 10 sectores económicos con más denuncias y quejas

Ranking de los sectores económicos con más denuncias y quejas en 2021

1°.- Entidades financieras	25,30 %
2°.- Compañías de telefonía móvil	12,50 %
3°.- Compañías de telefonía fija	8,22 %
4°.- Compañías eléctricas	12,25 %
5°.- Transporte aéreo	9,27 %
6°.- Compañías aseguradoras	7,54 %
7°.- Agencias de viajes	7,90 %
8°.- Cártel de los coches	6,81 %
9°.- Fraudes contratación online	5,32 %
10°.- Ventas y reparaciones a domicilio	4,67 %

Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo\_2021.

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 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 25% están relacionadas con los abusos bancarios.

De la misma manera que a una significativa distancia, le siguen en el ranking las denuncias y quejas sobre las compañías de telefonía, segmento móvil con el 12,50% de las quejas, seguido de la fija con un 8,22% y a continuación las compañías eléctricas con el 12,25%, reseñado el incremento notable de las ventas y reparaciones a domicilio con un 4,67%.

# 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.



Ranking de los sectores económicos con más peticiones de asesoramiento	
1°.- Entidades financieras	28,12 %
2°.- Compañías de telefonía móvil	10,50 %
3°.- Compañías de telefonía fija	6,30 %
4°.- Compañías eléctricas	18,36 %
5°.- Transporte aéreo	8,27 %
6°.- Compañías aseguradoras	6,43 %
7°.- Agencias de viajes	5,40 %
8°.- Cártel de los coches	8,34 %
9°.- Fraudes contratación online	7,21 %
10°.- Ventas y reparaciones a domicilio	10,30 %

Fuente: Observatorio Permanente de Consumos en Consumo\_2021.

# Seis

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

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 2021.

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 ENTIDADES FINANCIERAS

- + **Cláusula suelo: cobro abusivo de intereses**
- + Cobro abusivo de comisión por servicio
- + Información incorrecta sobre productos
- + Incumplimiento de las condiciones contratadas
- + Cargo indebido por uso de tarjeta
- + **Embargo de vivienda por ejecución de crédito**
- + Inclusión en Registros de Morosos
- + Incumplimiento de orden del usuario
- + Actuación unilateral con gastos para usuaria
- + No abono de intereses al usuario
- + Insatisfacción con el trato recibido
- + Bloqueo de cuenta sin aviso previo a usuaria
- + Publicidad engañosa
- + Negativa a entregar Hoja de Reclamación
- + Varias quejas y denuncias

### 2º 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



## Seis

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

- + 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

#### 3.º COMPAÑÍAS ELÉCTRICAS

- + 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

#### 4.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

#### 5.º COMPAÑÍAS ASEGURADORAS

- + Desacuerdo con valoración de daños practicada
- + Cobro abusivo
- + Incumplimiento de 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

#### 6.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

## Seis

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



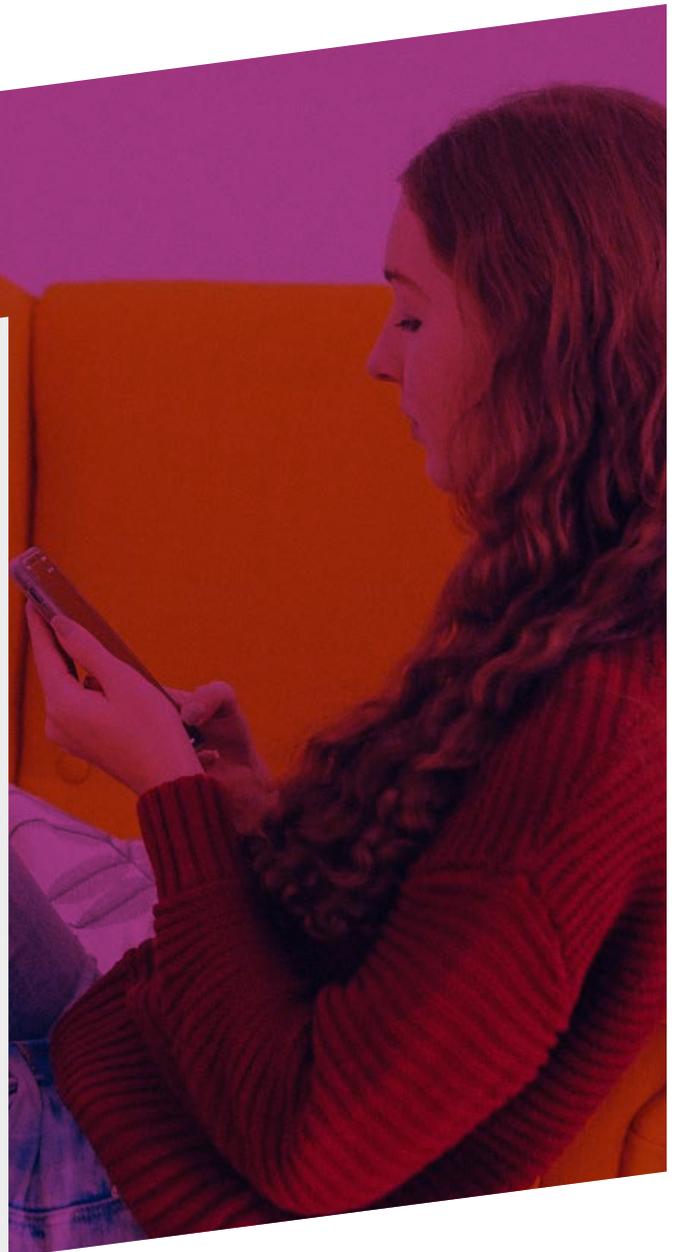
- + Cierre definitivo de la Agencia de viajes
- + Entrada en concurso de acreedores de la agencia de viajes
- + Póliza de aseguramiento de la agencia para hacer frente a la insolvencia
- + Póliza de responsabilidad civil

#### 7.º CONTRATACIÓN Y COMPRAS ONLINE

- + Suplantación de entidad de la empresa a la que supuestamente se compra
- + 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

#### 8.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

## 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, 2 934 consultas, el 37%, fueron de **socias y socios** de la Unión de Consumidores de Asturias, al tiempo que 1 871, el 63%, fueron consultas de personas no asociadas.

### Consultas según modalidad

Por último, resaltar que el 49 % de la consultas atendidas en el Centro de Información de Mieres lo fueron de **manera presencial**, el 22,25 % a través del **correo electrónico** y el 28,32 % de **forma telefónica**.



#### Consultas atendidas según socios y no socios Año 2021 / Mieres



**Socios/as** 1 083 consultas  
37%



**No asociadas** 1 871 consultas  
63%

Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo\_2021.



#### Consultas atendidas según modalidad Año 2021 / Mieres



**Presencial** 1 450 consultas  
49,42 %



**Por teléfono** 831 consultas  
28,32 %



**Correo electrónico** 853 consultas  
22,25 %

Fuente: Observatorio Permanente de Consultas en Consumo\_2021.

## 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 entre los meses de septiembre y diciembre, incluyendo la temática sobre las **reparaciones a domicilio**, en especial las que tienen como objeto **personas mayores** muy vulnerables, así como las ventas también a domicilio y la difusión y divulgación de la **Lista Robinson**, para evitar publicidad no deseada. También se incorporó todo lo relacionado con la **contratación eléctrica** y los **abusos bancarios**.

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.

## Los abusos bancarios fueron el foco de las sesiones informativas organizadas

## 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 **9 Sesiones Informativas**, sobre todo lo relacionado con los derechos y obligaciones de los usuarios con el **Mercado Eléctrico**, **Abusividad bancaria** y **ventas y reparaciones a domicilio en especial a personas mayores**, así como la difusión de la **Lista Robinson**, para evitar publicidad no deseada.

#### Objetivos

Sesiones Informativa sobre los Derechos de los Ciudadanos ante las Compañías Eléctricas. Han sido objetivos generales de las Sesiones Informativas realizadas, los siguientes:

- + 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.

#### El bono social:

- + ¿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?



## Actúa contra los abusos bancarios

**Usura en tarjetas de crédito**

**Comisiones abusivas**

**Gastos hipotecarios**

**Acuerdos abusivos de las cláusulas suelo**

**Miércoles, 30 noviembre, 19:00 h**  
Mieres, Casa de cultura

**Intervenciones:**

**Luis Manjón,**  
Centro de Información de la Unión de Consumidores de Asturias-Mieres

**Dacio Alonso,**  
Presidente, Unión de Consumidores

**Itziar Vicente Llana,**  
Concejala de Consumo, Ayto. Mieres



## Con la luz, las cosas claras

**Discriminación horaria: valle-lano y punta**

**Potencia contratada**

**Comercializadoras y Cooperativas**

**Bono social**

**Contratos regulados o libres**

**Martes, 19 octubre, 19:00 h**  
Mieres, Casa de cultura

**Intervenciones:**

**Luis Manjón,**  
Centro de Información de la Unión de Consumidores de Asturias-Mieres

**Dacio Alonso,**  
Presidente, Unión de Consumidores

**Itziar Vicente Llana,**  
Concejala de Consumo, Ayto. Mieres

## Anexo

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

Sesión	Hora	Municipio	Sesión	Lugar	N.º Participantes
05/10/21	19,00	Figaredo	Ventas y reparaciones	Hogar del pensio.	18
07/10/21	19,00	Ujo	Ventas y reparaciones, elc	Hogar del pensio.	10
14/10/21	19,00	Cenera	Electricas y ventas a domi	Escuela	15
19/10/21	19,00	Mieres	Con la luz las cosas claras	Casa de Cultura	30
09/11/21	19,00	Turon	Ventas a domicilio y elec	Ateneo	10
16/11/21	19,00	Sta Cruz	Ventas a domicilio y elec	Hogar del pensioni	12
18/11/21	19,00	Rioturbio	Ventas a domicilio y elec	Hogar pensionista	14
23/11/21	19,00	Baiña	Ventas a domicilio y elec	Asociacion vecinos	14
30/11/21	19,00	Mieres	Abusos bancarios	Casa de Cultura	45
23/09/20	19:30	Mieres	Abusos bancarios	Casa de Cultura	Canal Youtube

#### Sesiones informativas realizadas

Tal y como se recoge en la tabla anterior, las 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 Covadonga Fernández, Lda. en Derecho del Servicio Jurídico de la Unión de Consumidores, y por Dacio Alonso, Presidente de la Unión de Consumidores de Asturias; acompañados por la Concejala de Consumo del Ayto. de Mieres, Dña. Itziar Vicente Llanea.

Sesión informativa	Lugar	Valoración general	Valoración interés	Valoración utilidad	Valoración claridad	Valoración ponente
05/10/21	Figaredo	9,4	9,5	9,4	9,2	9
07/10/21	Ujo	8,7	8,1	8,7	8,8	9
14/10/21	Cenera	9	9,5	9,3	8,9	9
19/10/21	Mieres	8	8,75	8,50	7,5	8
09/11/21	Turon	9	9,2	8,90	8,90	9,5
16/11/21	Santa Cruz	9,3	9,5	9,	9,2	9
18/11/21	Rioturbio	9,2	9,6	9,4	9,	9
23/11/21	Baiña	9,1	9,3	9,1	9,5	9,3
30/11/21	Mieres	8,9	9	9,1	8,90	9

## Anexo

### 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.



**En las ventas a domicilio, las cosas claras**

Con pequeñas comisiones, comisiones de marketing y otras comisiones frecuentemente repuestas los límites de la legalidad las empresas de venta a domicilio se aprovechan de la buena fe y muy especialmente, de la vulnerabilidad de los mayores, para venderles productos totalmente inútiles a precios desorbitados.

Desde situaciones de libros o suscripciones, hasta publicaciones de agua por cantidad, pasando por un sofá o un alfiler con cables en la firma de talleres manuales, colchones, libros de arte y un largo etc.

Por más variopintos que sean estos artículos todos tienen un denominador común: mientras que su valor real de mercado no supera los 200 €, su valor de venta en el domicilio oscila entre los 2.800 € y 3.800 €.

**¿Cómo puedo protegerme?**

**1 Evita las llamadas comerciales**

La mayoría de las visitas comerciales empiezan con una llamada de teléfono. Con la excusa de realizar una encuesta sobre hábitos saludables y ofrecerte un pequeño regalo, los comerciales obtienen información personal sobre sus potenciales clientes y sacan un día a día en su domicilio.

Una forma efectiva de evitar estas llamadas es inscribirse en la **Línea Teléfono** y así evitar que todos de los teléfonos telefónicos que utilizan los comerciales.

**2 Píntate dos veces, tres si hace falta**

Maquillaje la oferta ni el mismo día de la visita del comercial. Esta modalidad de ventas utiliza técnicas comerciales muy agresivas, tanto que algunos clientes llegan a sentirse intimidados y no se atreven a rechazar sus ofertas.

Por eso, píntate la mañana y no tengas miedo a decir "no".

**3 No firmes nada sin leerlo previamente**

En ocasiones, los comerciales te pedirán tu firma con la excusa de justificar la visita o realizar una encuesta. Si en el caso, desconfías, puede tratarse de un contrato de compraventa o, incluso, de una autorización bancaria.

**4 Tienes 14 días para decidir de tu compra**

Si ya has firmado el contrato, aún dispones de 14 días naturales para desistir de tu compra, si plazo comienza a contar desde la recepción de la mercancía en el domicilio.

Es importante que los valores en miles de generalidades, especialmente aquellos que no se refieren directamente por motivos de higiene, como por ejemplo, los colchones.

**5 Formulario de desistimiento**

Tanto los contratos de venta a domicilio deben tener el derecho de desistimiento a través un modelo para el cliente firmado a la empresa. Si no lo tienen, el plazo de desistimiento se amplía hasta los doce meses.

Es recomendable que el desistimiento se realice por escrito y se envíe a la empresa por medio de correo. Si utilizas otro medio (teléfono, correo electrónico, etc.) puedes tener problemas de prueba en caso de conflicto.

**6 Devolución del importe abonado**

Una vez ejercido el desistimiento, tienes derecho a la devolución inmediata del importe abonado, incluso los intereses o rebajas, en su caso. Si lo compras se hubiera financiado a través de una entidad bancaria, esta también debe ser anulada.

La anulación de la compra nunca implicará gastos para el consumidor, ni de cancelación, ni de transporte, ni de ningún otro tipo.

En caso de fraude, puede en cualquier momento acudir con un familiar, vecino, los vecinos de Compañeros etc. desde un momento para el que se trata de que mayor los de urgencia reconocen el haber firmado este contrato. Algunos familiares los afectan etc.

Con la **publicidad no deseada** las cosas claras



consumidor.es  
 MIERES  
 UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ESPAÑA

En las **reparaciones a domicilio** las cosas claras



consumidor.es  
 MIERES  
 UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ESPAÑA

En las **ventas a domicilio** las cosas claras



consumidor.es  
 MIERES  
 UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ESPAÑA

Se editaron 3 000 guías informativas sobre cada uno de los temas a tratar en las sesiones informativas

## Anexo

### 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.
- + Edición de 3.000 guías informativas sobre cada uno de los temas a tratar en las sesiones informativas., Ventas a domicilio., Reparaciones a domicilio, y Lista Robinson
- + 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 300 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.

**Tu hogar libre de abusos**  
Sesiones informativas en Mieres

Provenir ante las ventas a domicilio  
Evitar reparaciones en el hogar con costes abusivos  
Acabar con llamadas y publicidad no deseada  
Reducir la factura de la luz

**Intervienen**  
Luis Mejón,  
Centro de Información de la Unión de Consumidores de Asturias-Mieres  
Dacio Alonso,  
Presidente, Unión de Consumidores,  
Itziar Vicente Llameza,  
Consejera de Consumo, Ayto. Mieres

**Octubre**  
Martes, 5 / 19:00h  
Figareda Hogar del pensionista  
Jueves, 14 / 19:00h  
Caseta Arva recreativa

**Noviembre**  
Martes, 9 / 19:00h  
Turón Azenes  
Martes, 16 / 19:00h  
Santa Cruz Hogar del pensionista  
Jueves, 18 / 19:00h  
Rictorio Hogar del pensionista  
Martes, 23 / 19:00h  
Baña Escuelas  
Jueves, 11 / 19:00h,  
Caj. hogar del pensionista

Se entregará una guía informativa de cada tema

consumidor.es  
MIERES  
UNIÓN DE CONSUMIDORES



**Mieres**  
La Vega, 37  
985 92 24 58

**web.** [consumidor.es](http://consumidor.es)    **correo.** [info@consumidor.es](mailto:info@consumidor.es)      

---

**consumidor.es**   
UNIÓN DE CONSUMIDORES