

AGENDA DE CONSUMO 2017

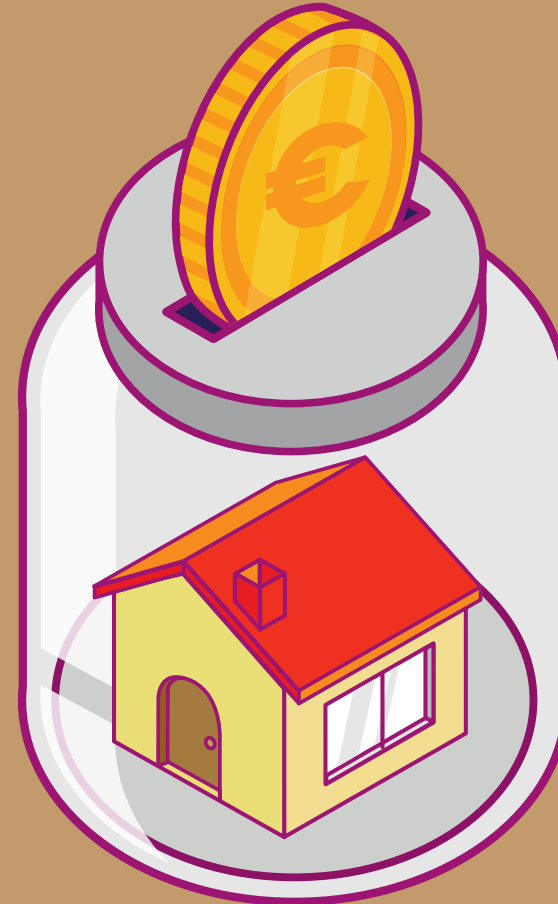


GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS



Oficina Municipal de
Información al Consumidor

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



Oficina Municipal de

Información al Consumidor

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



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

Tirada: 4.500 ejemplares

Imprime: Ecoprint

D.L.: XXXXXX





ÍNDICE

· 1. Presentación	pág. 06
· 2. Vivienda	pág. 08
· 2.1 - Información en la contratación	pág. 09
· 2.2 - Derechos del comprador	pág. 11
· 2.3 - Cláusulas abusivas.....	pág. 11
· 2.4 - Responsabilidades por defectos de la construcción.....	pág. 13
· 2.5 - Seguro decenal y otras garantías de calidad de la edificación.....	pág. 14
· 2.6 - Financiación de la vivienda.....	pág. 16
· 2.7 - Vías de reclamación.....	pág. 19
· 3. Créditos al consumo	pág. 20
· 3.1 - Tipos de créditos.....	pág. 21
· 3.2 - Obligaciones de información. Compromisos.....	pág. 25
· 3.3 - Cláusulas abusivas.....	pág. 29
· 3.4 - Medios de reclamación	pág. 29
· 4. Ficheros de insolvencia patrimonial	pág. 31
· 5. Recordatorios garantías y ejercicio del derecho de desistimiento	pág. 37
· Mediación	pág. 40
· Arbitraje de Consumo	pág. 42
· Anexos:	
· Modelo Desistimiento	pág. 45
· Demanda Menor Cuantía	pág. 46
· Direcciones de interés	pág. 47



DATOS PERSONALES

Nombre y Apellidos

Dirección

Población

Provincia

Nº Teléfono

D.N.I.

Cuenta Bancaria

Matrícula Vehículo

Nº Seguro

Profesión

Lugar de Trabajo

Nº Teléfono

FECHAS PARA RECORDAR





NOTAS

A large rectangular area with a thin brown border, containing 18 horizontal dotted lines for writing notes.



PRESENTACIÓN

En la Agenda de Consumo 2017 se ha optado, ante el reclamo ciudadano, por informar sobre dos materias muy demandadas en la actualidad, como son la protección de los compradores-consumidores de vivienda y de suscriptores de créditos al consumo.

En el apartado dedicado a la información de adquirentes de viviendas se analizan temas tan importantes como los derechos del comprador, la importancia de inclusión de cláusulas abusivas en la contratación, las responsabilidades por defectos en la construcción y las garantías de calidad de la edificación.

Se presta importancia al apartado que desarrolla la financiación en materia de vivienda y a las vías de reclamación.

Con respecto a la materia, créditos al consumo, muy utilizados por la ciudadanía y a su vez grandes desconocidos, se expone no sólo las diferentes modalidades existentes, si no también los compromisos que se adquieren y las vías de reclamación.

Se presta un apartado al análisis de los coloquialmente denominados "ficheros de morosos", para posteriormente, recordar a las personas consumidoras la importancia de las garantías al consumo y el ejercicio del derecho de desistimiento.

Seguidamente se analizan los procedimientos de mediación que se practican en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) y de arbitraje en la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Avilés.





Se presentan modelos del ejercicio del derecho de desistimiento, ante la renuncia con el objeto o prestación adquirida y modelo de demanda de menor cuantía a presentar ante instancias judiciales.

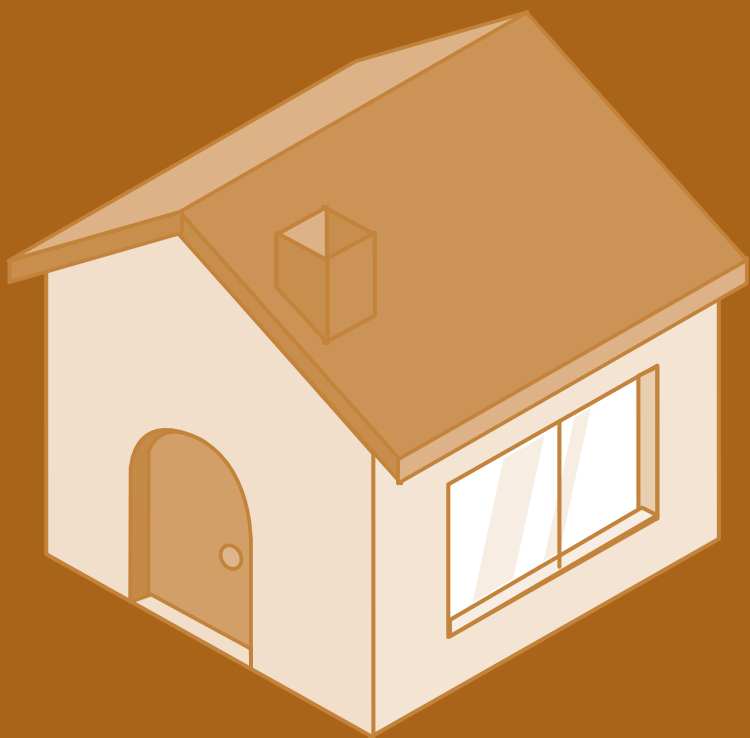
En último lugar, se enumeran, como consulta, direcciones de organismos y entidades de interés.

Ana M^o Hevia Conde

Concejala responsable del Área de Eventos, Deportes y Consumo

2

VIVIENDA





La normativa de aplicación en materia de protección de los compradores-consumidores de vivienda se encuentra regulada en el **Real Decreto 515/1989, de 21 de abril, sobre protección de los consumidores en cuanto a la información a suministrar en la compraventa y arrendamiento de vivienda**, como desarrollo específico del Texto Refundido 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 la Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación, teniendo en cuenta, asimismo, la normativa autonómica de protección en materia de vivienda.

En la comunidad autonómica del Principado de Asturias, destacados son el art.17 de la Ley 11/2002, de 2 de diciembre, de los Consumidores y Usuarios del Principado de Asturias, el Decreto 6/1995, de 18 de enero, regulador del régimen jurídico de la habitabilidad y de los procedimientos administrativos relacionados con la vivienda y el Decreto 39/1998, de 25 de junio, sobre normas de diseño en los edificios destinados a vivienda.

2.1 INFORMACIÓN EN LA CONTRATACIÓN

El adquirente en materia de vivienda no sólo tiene derecho a estar informado del inmueble que adquiere y de sus características si no también se le reconocen derechos materiales.

Como información necesaria y previa al contrato de compraventa el vendedor deberá de facilitar información comprensible sobre las condiciones jurídicas y económicas de la vivienda, entre las que deben figurar:

- Características principales de la vivienda.
 - a. *Plano* general del emplazamiento.
 - b. Descripción y trazado de *suministros eléctricos, agua, gas y calefacción y las medidas de seguridad contra incendios.*
 - c. *Superficie útil* de la vivienda.
 - d. *Descripción del edificio, servicios comunes y accesorios.*
 - e. *Instrucciones de uso y conservación* de las instalaciones.
 - f. Instrucciones sobre *evacuación del inmueble en caso de emergencia.*
 - g. Datos identificadores de la *inscripción* del inmueble en el *Registro de la Propiedad*, o expresión de no hallarse inscrito.



- La identidad del empresario-promotor, incluidos los datos correspondientes a la razón social. En el supuesto de primera transmisión nombre y domicilio del arquitecto y constructor.

- Precio total de la vivienda, incluidos todos los impuestos y honorarios.

- Procedimiento de pago, plazos de entrega y ejecución del contrato.

En las viviendas de nueva construcción, incluidos sus anejos, el vendedor facilitará al adquirente de la vivienda una *documentación completa suscrita*, en la que se detalle:

- La planta a escala.

- La vivienda y el trazado de todas las instalaciones, en especial los suministros y fluidos.

- Los materiales empleados en su construcción, en especial de aquellos sobre los que el comprador no tenga acceso directo.

Asimismo se entregará al comprador de una vivienda:

i. La cédula de habitabilidad o documento administrativo equivalente.

ii. Los boletines de instalador autorizado (energía eléctrica y gas).

iii. El manual de uso y mantenimiento de las instalaciones de la vivienda.

iv. Las garantías e instrucciones de los aparatos de uso doméstico instalados por el constructor y que forman parte de la vivienda como elementos accesorios a la misma.

v. Cualquier otro documento que sea de obligatoria entrega por aplicación de la normativa estatal y autonómica en materia de vivienda.

El comprador de vivienda deberá saber si la vivienda está concluida o en construcción.

Si el contrato celebrado contiene cláusulas más beneficiosas que la información contenida en la oferta, promoción o publicidad éste prevalecerá.

El promotor sufragará, sin posibilidad de trasladarlos al consumidor, los gastos derivados de:





- Preparación de la titulación, como son los de obra nueva, división y constitución de la propiedad horizontal.
- Hipotecas para financiar la construcción, su división o cancelación, salvo pacto en contrario.

2.2 DERECHOS DEL COMPRADOR

Se enumeran lo siguientes como destacados:

- A exigir garantía de compra por cantidades anticipadas.
- Seguro de responsabilidad decenal.
- A la elección de notario.
- A las reformas de obra.
- A las licencias requeridas para la utilización de la vivienda.
- A la calidad de las edificaciones.
- Al seguro obligatorio de edificación.
- A la posibilidad de exigir responsabilidad por defectos constructivos.

2.3 CLAÚSULAS ABUSIVAS

Son consideradas como tales aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquellas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.

Las cláusulas abusivas serán nulas de pleno derecho y se tendrán por no puestas.

Su declaración compete al Juez, previa audiencia de las partes, declarar la nulidad de una cláusula abusiva incluida en un contrato, el cual seguirá siendo obligatorio para las partes en los mismos términos, siempre que pueda subsistir sin dichas cláusulas.

En la compraventa de viviendas, las cláusulas abusivas más destacadas, afectan principalmente a la imposición al consumidor de los *gastos de documentación y tramitación* que por ley corresponden al empresario.

En todo caso, se consideran cláusulas abusivas en materia de compraventa de viviendas las siguientes:



- La estipulación que prevea que compete al consumidor cargar con los gastos derivados de la preparación de la titulación que por su naturaleza *correspondan al empresario: obra nueva, propiedad horizontal, hipotecas para financiar su construcción o su división y cancelación.*
- Estipulación que obligue al consumidor a subrogarse en la hipoteca del empresario o imponga penalizaciones en los supuestos de no subrogación.
- Estipulación que imponga al consumidor el pago de tributos en los que el sujeto pasivo es el empresario.
- Estipulación que imponga al consumidor los gastos derivados del establecimiento de los accesos a los suministros generales de la vivienda, cuando ésta deba ser entregada en condiciones de habitabilidad.
- Es abusiva la cláusula que imponga al consumidor los gastos derivados de la constitución de avales, o de los gastos de garantías de devolución de cantidades entregadas a cuenta del precio.
- Son nulas a su vez, como destacadas, las cláusulas contractuales que vinculen o subordinen la compra a la celebración de contratos de servicios de mantenimiento con empresas determinadas.
- Es nula la cláusula que imponga al comprador una penalización por desistimiento.
- Especial importancia se presta por la jurisprudencia a la nulidad de cláusulas en las que se reserve el promotor el derecho a realizar posteriormente obras de modificación en elementos comunes del inmueble.
- Es nula la cláusula contractual que, *contradiciendo la promesa de calidades hecha en la publicidad*, reserve al promotor el derecho a modificar a calidad de los materiales empleados.





2.4 RESPONSABILIDADES POR DEFECTOS DE LA CONSTRUCCIÓN

El sistema de responsabilidad y garantías que regula la Ley de Ordenación de la Edificación confiere al consumidor la posibilidad de exigir responsabilidad por ciertos defectos constructivos-daños a todos los agentes que participaron en la edificación, aunque no contrataran con ellos, incluyendo al promotor que le vendió la vivienda.

- *Daños por defectos estructurales.* Se trata de vicios que afecten a los elementos estructurales y que comprometen directamente la resistencia y estabilidad del edificio. Estos daños sólo están amparados si se manifiestan en un plazo de garantía de 10 años contados desde que tuvo lugar la recepción de la obra, con independencia del momento en que se celebró el contrato de compraventa.

- *Daños por defectos de habitabilidad.* Por vicios o defectos de los elementos constructivos o de las instalaciones que ocasionen el incumplimiento de los requisitos de habitabilidad del inmueble y que, por tanto, impidan un uso satisfactorio del mismo. Estos daños sólo están cubiertos si se manifiestan en un plazo de garantía de 3 años contados desde la recepción.

- *Daños por defectos de ejecución de elementos de terminación o acabada.* de ellos sólo responde el contratista y sólo están cubiertos si se manifiestan en el plazo de garantía de 1 año contado desde la recepción.

La Ley de Ordenación de la Edificación no exige que el perjudicado pruebe cual ha sido el vicio o defecto constructivo que ocasiona un daño al edificio.

Los agentes responsables de los defectos constructivos son los siguientes:

- *El arquitecto proyectista* responde de los daños que se deriven de la incorrección del proyecto de edificación, así como de la insuficiencia,



incorrección o inexactitud de los trabajos que haya encargado a terceros con el fin de elaborar el proyecto.

- Los técnicos directores (director de obra y director de ejecución de obra) responden de los daños que se deriven de una incorrecta dirección de la obra, además de la falta de veracidad y exactitud del certificado final de obra.

- El constructor responde de los daños que se deriven de una ejecución incorrecta por impericia, falta de capacidad profesional o técnica. También responde de los defectos constructivos ocasionados por todos sus trabajadores dependientes, los subcontratistas y los debidos a materiales de construcción que haya adquirido o aceptado.

- El promotor responde de cualquiera que sea la causa de defecto, sin perjuicio de la posibilidad que él mismo pueda exigir responsabilidad a los restantes agentes.

- Si existen entidades y laboratorios de control que participaron en el control de calidad de la fase de edificación, responderán de las actuaciones que hayan llevado a cabo.

- Responsabilidad de los suministradores de productos de construcción por la falta de calidad de los productos suministrados, así como por el incumplimiento de las exigencias que imponga la normativa aplicable.

El plazo de prescripción de la acción para exigir responsabilidad a los agentes implicados es de 2 años, siempre y cuando el daño se ha manifestado dentro de los plazos de garantía señalados.

2.5 SEGURO DECENAL Y OTRAS GARANTÍAS DE CALIDAD DE LA EDIFICACIÓN

Los daños por los diversos defectos (daños estructurales, daños funcionales y daños de terminación o acabado) podrían estar asegurados por el promotor o el constructor mediante una retención del 5 % sobre el precio de la obra o mediante alguno de los seguros mencionados:





- Seguro de daños materiales
- Seguro de caución
- Garantía financiera

Estas garantías se contratan por cuenta y en beneficio de los propietarios actuales o futuros de la edificación.

Actualmente, tan sólo es obligatorio el seguro de daños estructurales, el seguro decenal.

El capital asegurado o cubierto por la garantía financiera se halla en función del riesgo asegurado:

- Por daños de acabado: 5 % del coste final de la ejecución material de la obra.
- Por daños de habitabilidad: 30 %.
- Por daños estructurales: 100 %.

Se admiten franquicias en los seguros decenales y de habitabilidad.

Producido el siniestro se permite responder por los daños mediante indemnización en metálico o reparación de daños.

Para evitar la situación de infraseguro, la prima deberá ser actualizada por los propietarios-asegurados.

Se admiten las siguientes exclusiones de cobertura:

- Daños que tengan su origen en partes de la obra sobre las que existan reservas.
- Daños corporales.
- Perjuicios por modificaciones u obras realizadas en el edificio después de la recepción, salvo las de subsanación de los defectos observados en la misma.
- Daños por falta de mantenimiento adecuado del edificio.



- Daños que tengan su origen en incendio o explosión, salvo que provengan de defectos de las instalaciones propias del edificio.
- Daños por caso fortuito, fuerza mayor, actos provocados por un tercero o por el propio perjudicado.

El control del cumplimiento de la obligación de asegurar será efectuado por los notarios al escriturar las declaraciones de obra nueva de edificaciones, será preciso acreditar la constitución de seguro.

El registrador de la propiedad no inscribirá declaraciones de obra nueva sin tales testimonios.

2.6 FINANCIACIÓN DE LA VIVIENDA

Para proceder al desarrollar del epígrafe es necesario mencionar la normativa objeto de aplicación y desarrollo:

- Ley 2/2009, de 31 de marzo, que impone obligaciones de información en la intermediación en créditos hipotecarios.
- Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de los servicios financieros destinados a los consumidores.
- Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- Circular del Banco de España 5/2012, de 27 de junio, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

El Banco de España dispone de una Guía de Acceso al Préstamo Hipotecario en www.bde.es

Se deberá garantizar la transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios y la obligación de los constructores o promotores de entregar a los clientes la información personalizada relativa al servicio ofrecido por las entidades.

Esta información precontractual será gratuita, tendrá carácter orientativo y se facilitará mediante la Ficha de Información Precontractual (FIPRE).





En la FIPRE deben facilitarse los datos de la entidad de crédito, las características del préstamo, del tipo de interés, vinculaciones y gastos preparatorios, tasa anual equivalente, coste total del préstamo, amortización anticipada y sus costes. También deberán de indicarse los gastos que se considerarán a cargo del cliente aún cuando el préstamo no llegue a otorgarse.

Se reconoce al cliente del derecho a designar a los profesionales que cuenten con las oportunas habilitaciones para tasar inmuebles, llevar la gestión administrativa y de seguros.

Una vez que el cliente haya facilitado la información que se precise sobre sus necesidades de financiación, su situación financiera y sus preferencias, las entidades de crédito proporcionarán al cliente la información personalizada que resulte necesaria para dar respuesta a su demanda de crédito, de forma que le permita comparar los préstamos disponibles en el mercado, valorar sus implicaciones y adoptar una decisión fundada sobre si debe o no suscribir el contrato. Esta información se facilitará mediante la llamada FIPER.

Esta ficha personalizada habrá de entregarse a los clientes de préstamo de forma gratuita, con la debida antelación y antes de que el cliente quede vinculado por el contrato.

Esta información será vinculante para la entidad financiera durante el denominado periodo de reflexión, que habrá de durar al menos 7 días.

Corresponde a la entidad financiera evaluar la solvencia del cliente.

Una vez que el cliente y la entidad hayan mostrado su voluntad de contraer un determinado servicio bancario de préstamo hipotecario, el cliente podrá solicitar a la entidad que le entregue una oferta vinculante, el plazo de vigencia ha de ser al menos de 14 días desde su fecha de entrega, salvo que medien circunstancias extraordinarias o no imputables a la entidad.



El cliente bancario tiene derecho a examinar el proyecto de escritura pública de préstamo hipotecario en el despacho del notario durante al menos 3 días hábiles anteriores al otorgamiento, aunque podrá renunciar expresamente ante la notaría.

Es importante destacar, que si el contrato de financiación se celebra a distancia, se informará entre otros, tratándose de una préstamo hipotecario, de la inexistencia de derecho de desistimiento.

Asimismo en esta modalidad contractual se informará de la duración del contrato, de cualquier derecho distinto del de desistimiento que puedan tener las partes para resolver anticipada o unilateralmente el contrato, incluidas las penalizaciones.

La duración del préstamo se indicará en meses o años. Se señalará si la duración del préstamo puede variar durante la vigencia del contrato, la entidad explicará cuando y en qué circunstancias puede ocurrir.

Se mencionará de forma explícita la cuota a abonar y las comisiones bancarias, éstas últimas se fijarán libremente entre las entidades financieras y los clientes.

Aún así están proscritas la usura y en los préstamos hipotecarios para la adquisición de vivienda habitual garantizados sobre la misma vivienda, los intereses de demora no podrán ser superiores a 3 veces el interés legal de dinero.

Es usurario el interés (remuneratorio o moratorio) notablemente superior al interés del dinero.

En el momento de la firma de la escritura de constitución de préstamo hipotecario ante notario el consumidor habrá de manifestar en forma manuscrita que ha sido adecuadamente advertido de los posibles riesgos derivados de las cláusulas suelo y/o techo.

No podrá cobrarse comisión por amortización anticipada total o parcial, si no sólo la compensación por desistimiento y, en su caso la compensación por riesgo de tipo de interés.





2.7 VÍAS DE RECLAMACIÓN

Con la finalidad de intentar resolver el conflicto que pueda existir entre un adquirente de vivienda y los agentes y empresas intervinientes se puede acudir al procedimiento de arbitraje de consumo, siempre y cuando la empresa o partes reclamadas interesen resolver la reclamación en virtud del procedimiento mencionado de resolución extrajudicial de conflictos en materia de consumo o la empresa esté adherida al sistema de arbitraje de consumo ante la junta arbitral competente.

El reclamante dispone de la vía judicial para exigir el cumplimiento de los deberes/obligaciones que considere pertinentes a las partes en conflicto ante los Tribunales de Justicia.

Si se trata de reclamación cuyo importe sea inferior a 2000 € no se precisa postulación –representación de abogado ni procurador– pudiendo presentar el reclamante demanda ante la jurisdicción civil con las pruebas pertinentes.



CRÉDITOS AL CONSUMO



3





3. 1 TIPOS DE CRÉDITOS

En los contratos de crédito al consumo, el consumidor debe saber que tiene la obligación de devolver al prestamista en el plazo convenido, además del dinero prestado, una contraprestación añadida, los intereses y las comisiones que se establezcan en el contrato.

Es importante leer todas las cláusulas del contrato y los compromisos que se adquieren, preguntar sobre las cláusulas que no se entienden, para evitar incurrir en supuestos de falta de información o información errónea.

Dentro de los tipos de contratos de crédito más destacados se encuentran:

-Préstamo personal.

Se considera como tal aquella modalidad de crédito o préstamo ofrecido por los bancos o cajas a través de sus sucursales.

Es necesario disponer de una garantía personal, si bien en algunos supuestos, valorada la solvencia del prestatario, se complementa esta garantía personal con fianzas, depósitos o constitución de hipotecas.

Los importes de posible solicitud puede alcanzar los 60.000 € y los tipos de interés pueden oscilar entre el 6 y 12 %. El tipo de interés es inferior a la media del resto de contratos de crédito al consumo, todo ello derivado de la menor tasa de morosidad del colectivo que solicita este tipo de préstamos.

Es necesario, a su vez que, se justifique el destino del préstamo solicitado, aportando contrato del bien o servicio a adquirir y cualquier otra documentación que acredite su destino.

Los plazos de amortización tiene un amplio margen de concesión en función de la necesidad.



Este tipo de préstamos, requieren elevados requisitos formales de carácter documental, junto a la copia del DNI o tarjeta de residencia, nómina del prestatario, justificantes de la declaración del IRPF y de otros ingresos recibidos, declaraciones de bienes en los que tenga titularidad, y en su caso otros productos de financiación contratados.

Esta modalidad crediticia es la más utilizada en el mercado español de financiación, según los datos facilitados por el Banco de España.

-Créditos preconcedidos.

Se califican como tales a los préstamos rápidos en los que es la propia entidad financiera quien realiza, en primer lugar, el estudio del perfil de consumidor y quien ofrece el crédito.

Es la entidad, la interesada en vender un producto, mediante campañas publicitarias, que pueden llegar a convertir los créditos en productos tóxicos.

El importe del crédito suele ser inferior al préstamo personal, oscilando entre los 3.000 y 20.000 € siendo el plazo de amortización de 3 a 5 años.

En el supuesto de puesta en contacto directo de la entidad financiera con el consumidor, estriba en la reconocida solvencia que la entidad conoce del futuro prestatario y la vulnerabilidad del mismo a la suscripción del crédito.

-Crédito rápido.

En esta modalidad de crédito, los establecimientos de crédito, principalmente empresas no financieras, realizan una evaluación y análisis del riesgo del consumidor, de su necesidad y solvencia ante la pronta necesidad del mismo en su concesión.

El importe suele oscilar entre los 200 y 6.000 €.





Los tipos de interés se encuentran por encima del 20%.

Se considera el tipo de interés más alto de las diferentes fuentes de financiación y todo ello derivado de la rapidez en su concesión, de las mayores tasas de morosidad de los prestatarios y de los elevados costes de gestión y comercialización que encarecen la operación.

Los plazos de amortización pueden alcanzar los 72 meses.

Con respecto a los medios de difusión son destacados los anuncios publicitarios en los diferentes medios de comunicación y la existencia de agentes de publicidad en centros comerciales.

Los créditos rápidos están vinculados a una escasa supervisión, que es inexistente en el supuesto de intervención de establecimientos financieros de crédito, habida cuenta que, estos establecimientos son simples empresas inscritas, a veces ni siquiera en el Registro Mercantil y tan sólo gozan de la supervisión de las autoridades autonómicas de consumo.

-Seguidamente se analiza el crédito al consumo no vinculado.

Se define el mismo como la concesión de un importe financiado para consumir con garantía personal, pero que como su propio nombre indica, no está vinculado a la adquisición de un determinado bien.

El importe a solicitar puede ascender a 15.000 € y el de amortización a 60 meses.

El tipo de interés a aplicar es elevado pudiendo alcanzar el 12 %.

Merece destacar que se exigen menores requisitos documentales para la concesión de esta modalidad crediticia, entre ellos, la no necesidad de justificar la finalidad del mismo y la aportación de menos documentación.



Con la finalidad de agilizar su tramitación, lo que conlleva a la par, incurrir en mayores niveles de riesgo, no sólo para la entidad crediticia si no para el consumidor ante la posible falta de información previa al contrato.

Con respecto a los contratos de crédito al consumo, que son los regulados por la Ley 16/2011, de 24 de junio, se distinguen, los créditos al consumo vinculados y no vinculados.

-Crédito al consumo vinculado.

Se define como tal al contrato de financiación suscrito directamente en el establecimiento del empresario prestador.

Las cantidades que se contratan son las más bajas de cualquiera de las modalidades contractuales, oscilando entre los 500 y 3.000 €.

Los tipos de interés suelen ser también bajos entre el 0 y el 12 %.

Toda vez que el prestador, condiciona el pago del importe del crédito, a la tenencia del objeto de la financiación. Los plazos de amortización son inferiores, con carácter general a los 24 meses.

El prestatario dispone, con carácter general de ventajas con respecto al pago periódico de las cuotas.

Destacada es la participación y presencia de canales de comunicación diferentes, principalmente, la presencia de entidades financieras, bajo el calificativo de "marca blanca financiera".

Analizados los diferentes tipos de contrato a suscribir, se llega a la conclusión que todos ellos tienen la misma finalidad, la concesión de un préstamo, con unas características diferentes cada uno de ellos, que conlleva un importante análisis de la necesidad del consumidor y del producto ofrecido con carácter previo a su formalización, con la finalidad de evitar los problemas colaterales de desconocimiento por el consumidor de la vinculación suscrita inter partes.





RECUERDE:

Ante el incumplimiento del contrato de crédito al consumo suscrito el consumidor responde con todos sus bienes presentes y futuros.

El consumidor debe tener en cuenta que el dinero concedido deberá de ir dirigido a la compra de un bien o a la prestación de un servicio, puede tratarse de un vehículo, un mueble, una reparación de hogar, un tratamiento médico...

3. 2 OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN. COMPROMISOS.

Es muy importante que con carácter previo a la suscripción de un contrato de crédito al consumo el consumidor conozca cual va a ser la cuota a pagar una vez calculados e incluidos todos sus elementos económicos integrantes.

El importe total que cuesta un crédito se refleja en la Tasa Anual Equivalente (TAE).

TAE que muchas entidades de crédito tienen interés en ocultar o incluso ni siquiera mostrarla, para que el consumidor desprevenido contrate un crédito creyendo que le cuesta sólo el más atractivo, y siempre más bajo, tipo nominal que le muestran en la publicidad.

La Tasa Anual Equivalente incluye:

- El tipo de interés nominal.
- El número de veces que se liquidan los intereses al año.
- Las comisiones y demás gastos.

El consumidor debe saber que hay muchos gastos y comisiones que se pueden y deben negociar, pudiendo incluso ser eliminados.

Las comisiones y los gastos se pagan de entrada, es decir, se descuentan directamente del capital que recibe quien consigue el crédito.



Es necesario prestar mucha atención a los asteriscos que con frecuencia acompañan a la publicidad de una TAE. Esos asteriscos que con frecuencia acompañan a la publicidad de una TAE, incluyen la temida “*letra pequeña*” que puede alterar el cálculo de esa tasa anual equivalente y convertirla al final en un tipo mucho mayor que el anunciado y/o ofrecido por la entidad financiera.

Es necesario conocer el importe de TAE anual, no mensual, toda vez que éste último puede sufrir variaciones.

La cuota que el prestatario debe abonar, es la cantidad de crédito que se va amortizando con el pago de la misma.

Las cuotas no siempre son iguales. Ni se calculan siempre del mismo modo, hay varias fórmulas para calcular las cuotas y así devolver todo el crédito.

Se clasifican en:

-Cuotas constantes. Se denominan como tales las cuotas que se pagan, son siempre iguales hasta el vencimiento. Cada cuota se compone de una parte de devolución de capital y otra parte de los intereses aplicados a ese capital.

En las primeras cuotas se pagan más intereses que capital, mientras que en las últimas ocurre lo contrario.

El método de cuotas constantes es el que se aplica generalmente en los préstamos personales, en los contratos de crédito al consumo y en la mayoría de la hipotecas.

-Cuotas decrecientes. La parte de capital que se devuelve con cada cuota es siempre el mismo, sólo varía la parte de intereses. Esta parte se va recortando progresivamente, ya que se van aplicando sobre un capital cada vez menor.

-Cuotas crecientes. Modalidad de escasa utilización, era el habitual en los préstamos para comprar viviendas protegidas. Al comienzo del crédito





se devuelve muy poco capital. El resultado en la práctica consiste en que éste sistema de cuotas retrasa mucho la amortización y obliga a pagar más intereses en la parte final de la vida del préstamo.

Es necesario, en el momento de suscribir el contrato de crédito al consumo, que se conozca que tipo de interés se contrata.

Otro elemento destacado, para tener en cuenta, consiste en el plazo de devolución del crédito.

Se debe conocer, por un consumidor responsable, que el plazo de amortización de un crédito nunca debería ser mayor que la vida del bien que se está financiando con él.

Se debería de alcanzar el plazo óptimo.

Es evidente que cuanto menos tiempo se esté pagando un crédito más rentable resulta para el consumidor crediticio.

En el supuesto de préstamos hipotecarios, se deberán tener en cuenta los nuevos índices y tipos de referencia publicados por el Banco de España, regulados por Resolución de fecha 1 de abril de 2016, así como para el cálculo del diferencial a aplicar para la obtención del valor de mercado de los préstamos o créditos que se cancelen anticipadamente.

Las comisiones y los gastos, constituyen un capítulo muy importante a la hora de contratar un crédito.

De esta manifestación radica la importancia para el consumidor de negociar las comisiones y gastos con la entidad.

Se pueden llegar a pagar por un prestatario comisiones de apertura, por modificación de condiciones e incluso por cambio de garantías.

Con respecto a la comisión por cancelación o reembolso anticipado la misma en el supuesto de ser exigible no está absolutamente liberalizada.



La Ley 16/2011 de 24 de junio, de Contratos de de Créditos al Consumo, regula que no se podrá superar como gasto de comisión el 1 % del importe del préstamo cancelado anticipadamente si el periodo comprendido entre el reembolso anticipado y la fecha de vencimiento es igual o superior a un año.

Pueden existir comisiones abusivas, incluso comisiones de cancelación anticipada que superan los límites legales.

Es el Banco de España el organismo que puede pedir a la entidad financiera que justifique que la comisión o el gasto cobrado se corresponde efectivamente con un servicio prestado al cliente.

El consumidor puede estar pagando más productos que se vinculan a la concesión del crédito, como pueden ser que el cliente crediticio abra una cuenta corriente, contrate servicios de asesoramiento, tarjetas electrónicas ligadas al crédito, programas de fidelización a la entidad o seguros.

Se trata de una imposición de la entidad financiera que no existe obligación legal de su contratación. La entidad puede exigir a quien pide un crédito la contratación de un seguro, incluso que no haya solicitado, como puede ser, un seguro de amortización, por si se da incluso el supuesto de situación de desempleo, y por tanto, e imposibilidad de pago de la cuota.

Por tanto, se aconseja que se compruebe que puedan existir muchos gastos adicionales y productos complementarios que encarezcan el coste del crédito solicitado y que en la mayoría de los supuestos el prestatario desconoce.

Al pedir un crédito, cualquier consumidor está pagando con algo que puede ser mucho máspreciado, como es el tratamiento de los datos personales y el derecho al honor, a la intimidad personal y a la propia imagen.

Existen análisis contrastados, que demuestran que hay entidades financieras que ofrecen créditos rápidos y sin condiciones, persiguiendo en el fondo otro tipo de intereses, como son acceder a datos personales para comercializar con ellos.





El Ministerio de Economía y Hacienda, regula la transparencia de las entidades y servicios de atención al cliente de forma más detallada.

Asimismo las entidades de crédito deberán salvaguardar el Real Decreto 1245/1995, de 14 de julio, regulador de su creación.

3.3 CLÁUSULAS ABUSIVAS

Cautela que debe de tener el consumidor con carácter previo a la suscripción de un contrato de crédito al consumo, consiste en el análisis de todo su clausulado, para evitar que dentro del mismo se incluyan cláusulas abusivas que le comprometan negativamente durante la vida del contrato de crédito. Existen multitud de cláusulas abusivas denunciadas de forma individual o colectiva, y reconocidas judicialmente.

En el sector de los contratos de crédito al consumo, se pueden destacar entre otras, las siguientes:

- Las que establecen un plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento obligatorio para el consumidor crediticio, inferior al legal de catorce días naturales.
- Las que imponen intereses de demora y gastos adicionales muy por encima de lo considerado como gasto racional.
- Las que prevén la posibilidad de resolución anticipada unilateral por el empresario, sin previo incumplimiento del consumidor.
- Las que obligan el envío de comunicaciones comerciales y cesión de datos personales del prestatario.
- Las que permiten ceder el crédito a un tercero, sin previo consentimiento informado de ambas partes.

3.4 MEDIOS DE RECLAMACIÓN.

Todo consumidor, y en especial el consumidor de servicios financieros, deberá de dirigir su reclamación en el supuesto de descontento con el servicio recibido en primer lugar al Servicio de Atención al Cliente de la entidad financiera.

Servicio que deberá de responder en el plazo de 2 meses desde la presentación de la reclamación. En el supuesto de no recibo de respuesta o respuesta no satisfactoria, el consumidor reclamante deberá dirigirse al Banco de España.



Premisa que se deberá de tener en cuenta antes de contratar un crédito consiste en constatar que se trata de entidades financieras que están inscritas en el Registro Mercantil y que tienen domicilio social en territorio español, para evitar problemas de localización, si las mismas no están inscritas en el Registro Mercantil.

Es la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los *servicios de reclamaciones del Banco de España*, la que se ocupa de la regulación de su procedimiento administrativo. En el mismo se prevé que el plazo para resolver la reclamación formulada es de 4 meses.

El Informe emitido por el *Banco de España* no es vinculante, pero puede ser utilizado como prueba documental para la presentación de demanda ante la vía judicial.

Si el Servicio de reclamaciones del Banco de España no emite informe, el mismo es desestimatorio, o la entidad financiera no ejecuta las consideraciones emitidas por el informe del Banco de España, se considerará por el reclamante agota esta vía administrativa de reclamación.

Especial mención merece la posibilidad de acudir al *Sistema de Arbitraje de Consumo*.

Las Juntas Arbitrales de Consumo emiten laudos de obligado cumplimiento. El problema estriba que son pocas las entidades financieras que formen parte del censo de empresas adheridas al sistema, lo cual dificulta la defensa del consumidor de productos financieros mediante el uso de éste procedimiento.

Para el consumidor y el sector financiero se consideraría un avance en la protección de sus derechos, calificar como sancionable la actuación de toda entidad financiera que no cumpliera los mandatos previstos en las resoluciones-informes emitidos por el Banco de España.

El consumidor-prestatario-reclamante tendría como alternativa, agotadas las vías empresariales, administrativas y no tratándose de empresa adherida al sistema de arbitraje de consumo, presentar su reclamación ante la vía judicial competente.





4

FICHEROS DE INSOLVENCIA PATRIMONIAL



Se denominan como tales a los conocidos coloquialmente como listas de morosos o listas negras.

Es la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y el Reglamento 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, las normas objeto de aplicación en la materia a desarrollar.

Se incluyen en los ficheros de insolvencia patrimonial a aquellos clientes que en determinado momento no han cumplido con sus obligaciones de pago.

En el momento que un consumidor quiera acceder a algún producto de financiación, la entidad que le va a facilitar el servicio, consultará en los ficheros si figuran sus datos registrados en los registros de insolvencia, en cuyo caso, la entidad puede entender que la operación puede resultar arriesgada y negar la financiación.

Puede suceder que un consumidor, ya no sólo por el incumplimiento del pago de una cuota de contrato de crédito al consumo o de un cargo en una tarjeta de crédito, si no por el impago de un recibo de la luz, agua, gas o telefonía puede encontrarse con sus datos incluidos en una lista de morosos.

Por ejemplo, dejar de pagar un recibo de la luz durante tres meses supone para el usuario del servicio, no sólo que le corten el servicio si no también que incluyen sus datos en un fichero de insolvencia patrimonial.

Algunas entidades financieras son especialmente agresivas con los clientes que se retrasan con los pagos.

Incluso, puede llegar a darse la situación que algunos créditos rápidos que se formalicen, incluyan cláusulas en las que avise al consumidor que no pagar el crédito en los plazos acordados supone que será incluido en un registro de morosos.

La entidad financiera que le prestó el dinero incluso puede ceder sus datos a una agencia especializada en cobros.





Se considera que existen en torno a cuatro mil ficheros o registros de insolvencia patrimonial en España.

Entre los más conocidos y de mayor proyección en el mercado se encuentran los siguientes:

-La Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE).

Se trata de un fichero de deudores gestionado por el Banco de España. En ese servicio público se registran todos los préstamos, créditos, riesgos y avales por valor superior a 6000 €, que las entidades financieras tienen con sus clientes.

-El Fichero de Incidencias Judiciales (FIJ).

En el mismo suelen incluirse las deudas que son conocidas por la administración pública en sus diferentes departamentos, puede tratarse de información obtenida por la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, de la Seguridad Social, de la Dirección General de Tráfico, obtenida por órganos competentes de las comunidades autónomas o entidades locales, entre otros.

-El Registro de Aceptaciones Impagadas (RAI).

De carácter mercantil, en el mismo se incluyen datos de las personas jurídicas que no hayan efectuado pagos.

-La Asociación Nacional de Entidades de Financiación (ASNEF).

En el fichero gestionado por esta entidad se recogen las deudas de impagos a servicios de telefonía, servicios básicos de agua, luz o gas.

- Experian Bureau de Crédito.

Es la entidad que gestiona en España el fichero de morosos de Badexcug.

Recoge la información de personas físicas y jurídicas, remitida por los propios acreedores, referente a los incumplimientos de obligaciones dinerarias de sus propios clientes. Cualquier entidad como Bancos, Cajas de Ahorro, Establecimientos Financieros de Créditos, Cooperativas de Crédito y Operadoras de Telecomunicaciones que figuren en el Registro



de Operadores dependiente de la Comisión de Mercado de Telecomunicaciones podrían facilitarle los datos.

Cobrar deudas impagadas se cree que debe de ser un buen negocio, ya que en España han proliferado un importante número de empresas especializadas en ello.

Muchas de estas empresas funcionan sólo a nivel local o incluso están gestionadas por profesionales autónomos, los cuáles actúan como “*co-bradores del frack*”.

La mayoría de estas agencias suelen recurrir a la vía amistosa para obligar al deudor a su pago, incluso en ocasiones, se llega a situaciones de verdaderos acosos, con sucesivas llamadas telefónicas e incomodidades muy destacadas para el deudor.

Especial mención merece como límite a las actuaciones de estas agencias de gestión de impago las comunicaciones comerciales, recordando que las llamadas telefónicas no podrán efectuarse en días festivos, ni antes de las nueve horas ni después de las veintiún horas.

Incluso, el consumidor puede oponerse a recibir esas comunicaciones comerciales a distancia si así lo muestra en su consentimiento.

Los registros de morosos tienen unas obligaciones que deben asumir, entre ellas:

- Salvaguardar el deber de confidencialidad de los datos personales.
- Tener presente que solamente pueden inscribirse en el registro de morosos a un ciudadano que efectivamente tenga una deuda cierta, vencida, exigible e impagada.
- El fichero de morosos que haya incluido sus datos personales en sus listas, deberá notificárselo al afectado en el plazo de 30 días.





La *notificación* deberá de incluir como información necesaria la siguiente:

- El importe de la deuda.
- La fecha de inscripción en el registro.
- La entidad que haya inscrito al supuesto deudor.
- La finalidad que persigue el registro.

Existe obligación de guardar la confidencialidad de los datos incluidos en estos ficheros por parte de estas empresas de gestión de impagos, siendo una práctica constante el incumplimiento de dicha obligación.

Para proteger éstos datos se constituyó la *Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)* en el año 1993.

La AEPD es un ente de derecho público con personalidad jurídica propia que actúa con independencia de la Administración Pública y se encarga de salvaguardar la normativa en materia de protección de datos de carácter personal. Dispone de su propia web www.aepd.es.

La Agencia está facultada para imponer sanciones a los responsables de los registros de insolvencia patrimonial en el supuesto de incumplimiento de normativa en materia de protección de datos de carácter personal.

Se debe tener en cuenta que afectado por inclusión de sus datos en un fichero de insolvencia patrimonial y crédito dispone de los siguientes derechos que deberá de salvaguardar ante la AEPD:

-Derecho al acceso de datos.

Cualquier persona incluida en un registro de morosos tiene derecho a obtener, gratuitamente la información relativa a la deuda en el plazo máximo de 1 mes a contar desde la recepción de la solicitud y asimismo



se le informe sobre los resultados de cualquier elaboración, proceso o tratamiento, así como el origen de los mismos.

-Derecho a la cancelación y rectificación.

Si se notifica a un consumidor que está inscrito en un registro de morosos pero la deuda no existe, se dispone de un plazo de 10 días para exigir que le borren del fichero, o rectifiquen la deuda en su caso.

-Derecho de oposición.

Mostrar su disconformidad con el tratamiento automatizado de sus datos personales.

-Derecho a la indemnización.

Si existen pruebas contrastadas de que se hayan violado los derechos de una persona en el uso de sus datos personales y ello ha supuesto un daño no sólo sobre sus derechos si no también sobre sus bienes y en su caso, el derecho al honor, a la intimidad personal y la propia imagen, el afectado puede presentar demanda judicial ante los Tribunales ordinarios de justicia.

Se exponen determinadas **RECOMENDACIONES** para evitar que los datos sean incluidos en un fichero de insolvencia patrimonial.

-Evitar olvidos, como puede ser dejar de pagar las cuotas de telefonía móvil, energía eléctrica o suministro de gas.

-Se puede ejercitar el derecho de cancelación u oposición tanto ante la entidad financiera como ante el responsable del fichero.

Sería aconsejable dirigirlo ante ambas entidades, en el que se acompañe la documentación oportuna que acredite la inexactitud o la falta de actualización de los datos en el fichero.

-Ante cualquier irregularidad se debería de denunciar el hecho ante la AEPD, la cual está facultada para imponer sanciones a las entidades responsables o interponer demanda ante los Tribunales de Justicia competentes.





5

**RECORDATORIOS:
GARANTÍAS
Y EJERCICIO
DEL DERECHO
DE DESISTIMIENTO**

X



En este apartado se considera necesario recordar al consumidor los siguientes derechos:

A. El plazo de garantía legal en la compra de bienes o productos es de 2 años desde la entrega o de 1 año si el bien fuera de segunda mano.

Durante los 6 primeros meses desde la entrega del bien la falta de conformidad que surja se presume que ya existía cuando se entregó el bien. Corresponde al consumidor la carga de la prueba.

La garantía comercial ampliará los derechos que ampara toda garantía legal, no puede limitarlos.

B. Todo consumidor podrá elegir ante un bien en mal estado entre la reparación del bien o su sustitución (salvo bienes de segunda mano, personalizados o intercambiables por otros de la misma especie o calidad), quedando en suspenso los plazos de garantía.

El consumidor podrá optar, en el supuesto de *imposibilidad de ejercer el derecho anteriormente mencionado*, entre la rebaja del precio o la resolución del contrato.

C. Con respecto a la garantía en la reparación de aparatos de uso doméstico. Los servicios de asistencia técnica otorgan una garantía mínima de 3 meses, a contar desde la fecha de entrega del producto.

No se incluiría como elemento de garantía: si el aparato ha sido manipulado por terceros, la avería es consecuencia de un uso inadecuado, vicios ocultos o fuerza mayor.

D. Los talleres de reparación de vehículos responden de la garantía que otorgan en la propia factura de reparación y será como mínimo de 3 meses o 2000 kilómetros.

El taller de reparación no tiene obligación de responsabilizarse si el vehículo ha sido manipulado o reparado por terceros, si las piezas son aportadas por el propio consumidor, ni tampoco de la avería sobrevenida en relación a reparaciones no aceptadas por el usuario.

E. En las reparaciones de hogar la garantía ha de constar en la propia factura o en el presupuesto, toda vez que la normativa de aplicación no regula un plazo mínimo.

F. En las compras realizadas a distancia o fuera de establecimiento comercial el plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento es de 14 días naturales desde la compra o





firma del contrato, que deberá ser notificado a la empresa vendedora.

G. El ejercicio del derecho de desistimiento en establecimiento comercial está sometido a las condiciones que se reflejen en el ticket de compra, contrato suscrito o carteles anunciadores.



MEDIACIÓN



6



La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), asume funciones de mediación ante la presentación de una reclamación por un consumidor-persona física frente a una empresa o establecimiento comercial-persona jurídica.

Desde la OMIC se da traslado de la reclamación a la empresa reclamada, con la finalidad de intentar llegar a un acuerdo-avenencia que resuelva el conflicto planteado, analizadas las pruebas obrantes en el expediente y aplicando la normativa pertinente en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

La Inspección municipal de Consumo cursa visita en los establecimientos comerciales de la localidad para dar traslado de la reclamación y comprobar en los mismos el cumplimiento de la normativa de aplicación.

También se actúa a través de Campañas de Control de Mercado y Red de Alertas de productos.

Cuando en virtud de la competencia territorial de otras dependencias, se considere necesario, se solicita colaboración a otras oficinas e inspecciones de consumo.

Si no se alcanza un acuerdo entre las partes y se trata de una empresa sometida al sistema de arbitraje de consumo, se pone en conocimiento del reclamante la existencia del procedimiento de arbitraje, con la finalidad de resolver la reclamación.

Si nos encontramos ante una infracción en materia de consumo se informa la incoación de expediente sancionador.



ARBITRAJE DE CONSUMO



ARBITRAJE DE
CONSUMO

7



Se trata de un sistema voluntario dirigido a resolver los conflictos de consumo que surjan entre un consumidor y una empresa, como mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos gratuito, eficaz, vinculante y ejecutivo.

Es un sistema alternativo y excluyente de la vía judicial, regulado en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, de Arbitraje de Consumo y en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre de Arbitraje.

Tiene que tratarse de empresas adheridas a la Junta Arbitral de Consumo competente.

El consumidor/a debe cumplimentar el modelo de solicitud específico de la Junta Arbitral de Consumo competente, acompañado de la documentación necesaria para resolver la reclamación.

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

El procedimiento se resuelve en plazo de 6 meses desde la admisión a trámite de la solicitud.

Una de las fases del procedimiento de arbitraje, una vez que la petición del ciudadano ya se ha admitido a trámite, es la fase correspondiente a la mediación, que consiste en que las partes alcancen un acuerdo, salvo que alguna de ellas se oponga a este trámite.

Si prospera la mediación, termina el procedimiento y sino, continúa su tramitación ante el órgano arbitral unipersonal (en asuntos de cuantía inferior a 300 € o de escasa complejidad) o tripartito (compuesto por un representante de la empresa, otro de los consumidores y un tercero que actúa como Presidente y es designado por la Administración).

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



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

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

Frente al laudo dictado se puede solicitar:

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

En la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Avilés, se facilitará la información que se considere pertinente con la finalidad de conocer el procedimiento de forma más detallada.





MODELO DE DESISTIMIENTO

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

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

- Pedido recibido el

- Nombre del consumidor

- Domicilio del consumidor

- Firma del consumidor (si se presenta en papel)

- Fecha

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

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

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



MODELO DEMANDA DE MENOR CUANTÍA

AL JUZGADO DE PRIMERA INSTANCIA

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

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

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

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

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

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

En atención a lo expuesto,

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

En, ade.....del

Firma





DIRECCIONES DE INTERÉS

NOMBRE/DIRECCIÓN

TELÉFONO



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

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

AGENCIA DE SANIDAD AMBIENTAL Y CONSUMO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

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

AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS

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

AGENCIA TRIBUTARIA DE AVILÉS

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

ANCED (Asociación Nacional de Centros Educación a Distancia)

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

ASOCIACIÓN DE AFECTADOS POR ERRORES MÉDICOS Y NEGLIGENCIAS SANITARIAS

Arrieta 11 bis 5º planta 21002 PAMPLONA. Fax 948 21 02 68
www.erroresmedicos.com

ASOCIACIÓN DE AMAS DE CASA Y CONSUMIDORES DE AVILÉS

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

ASOCIACIÓN DE AMAS DE CASA Y CONSUMIDORES DE LLARANES

Plaza Mayor, 5 - 33460 AVILÉS 985 93 36 07

ASOCIACIÓN DE AMAS DE CASA Y CONSUMIDORES DE VALLINIELLO

Escuelas de Tabiella - 33490 AVILÉS 985 54 82 52

ASOCIACIÓN DE AMAS DE CASA Y CONSUMIDORES DE LA LUZ

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



DIRECCIONES DE INTERÉS

NOMBRE/DIRECCIÓN	TELÉFONO
ASOCIACIÓN USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS (ADICAE) Nueve de Mayo, 14-1º izquierda - 33002 OVIEDO..... www.adicae.net asturias@adicae.net	985 74 63 31
ASOCIACIÓN - UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ASTURIAS (UCE) Rivero, 95 - 2º Dcha. -33401 AVILÉS..... María Bandujo, 6 bajo - GIJÓN General Elorza , 53 bajo - OVIEDO www.consumidor.es	901 50 10 50
ASOCIACIÓN - UNIÓN CÍVICA DE CONSUMIDORES DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS (UNAE) San Pedro Mestallón, 17 bajo - 33009 OVIEDO..... www.consumidoresunae.org	985 96 61 73
AYUNTAMIENTO DE AVILÉS Plaza de España, 1 - 33401 AVILÉS..... www.ayto-aviles.es	985 12 21 00
AGUAS DE AVILÉS Cabruñana, 1 - 33401 AVILÉS..... www.aguasdeaviles.es	985 52 00 22
BANCO DE ESPAÑA Conde Toreno nº 6 - 33004 OVIEDO..... Alcalá, 48 - 28014 MADRID www.bde.es	985 25 16 22 900 54 54 54
CÁMARA DE COMERCIO, INDUSTRIA Y NAVEGACIÓN DE AVILÉS Plaza de Camposagrado nº1- 33401 AVILÉS..... www.avilescamara.es	985 54 41 11 985 54 43 33
CASA MUNICIPAL DE CULTURA Plaza Domingo Álvarez Acebal, Nº2 AVILÉS..... www.ayto-aviles.es	985 51 04 52
CATASTRO Gil de Jaz, 10 - 33071 OVIEDO..... www.catastro.meh.es	985 96 31 19 91 387 45 50
CENTRO ASESOR DE LA MUJER Fernando Morán 26 AVILÉS..... www.ayto-aviles.es	985 52 75 46
CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR Príncipe Vergara 54- 28006 MADRID..... cec.consumo-inc.es	918 22 45 55
CENTRO DE FORMACIÓN DE CONSUMO - BLIMEA Avda. Bimenes s/n - 33960 BLIMEA..... www.cfc-asturias.es	985 67 25 96



DIRECCIONES DE INTERÉS

NOMBRE/DIRECCIÓN	TELÉFONO
CENTRO DE FORMACIÓN DE CONSUMO - RIBADESELLA Paseo de la Grúa s/n - 33560 RIBADESELLA www.cfc-asturias.es	985 92 81 94
CENTRO DE FORMACIÓN DE CONSUMO DE TINEO Recinto Ferial s/n. - 33870 TINEO..... www.cfc-asturias.es	985 80 05 58
CENTRO DE FORMACIÓN DE CONSUMO DE SIERO Avda. Conde de Santa Bárbara - 33420 LUGONES..... www.cfc-asturias.es	985 26 84 68
CENTRO DE FORMACIÓN DE CONSUMO DE VEGADEO La Entreseca s/n. - 33770 VEGADEO www.cfc-asturias.es	985 63 45 39
CENTRO SERVICIOS MUNICIPALES EL FOCO Santa Apolonia 126- 33403- AVILÉS..... www.ayto-aviles.es	985 51 49 15
COLEGIO DE ABOGADOS OVIEDO DELEGACIÓN DE AVILÉS Marcos del Torriello, 27- 33402 AVILÉS www.icaoviedo.es	985 56 67 20
COLEGIO ADMINISTRADORES FINCAS ASTURIAS Avda. Buenavista 14 bajo- 33006 OVIEDO..... www.administradoresfincasasturias.es	985 27 47 16
COLEGIO DE MEDICOS DE ASTURIAS Plaza América 10, 1º- OVIEDO Cabruñana, 50 - 33402 AVILÉS..... www.comast.es	985 23 09 00 985 56 56 13
COLEGIO NOTARIAL DE OVIEDO Plaza Alfonso II El Casto 12 - 33003 OVIEDO..... www.notariado.org	985 21 30 08
COLEGIO OFICIAL DE ODONTÓLOGOS Y ESTOMATÓLOGOS La Lila 15-1ºC- 33002 OVIEDO www.codes.es	985 21 28 96
COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA Alcalá 47- 28014 MADRID www.cnmc.es	914 32 96 00
CONFIANZA ONLINE Castelló 24, Esc. 1 - 2º Izda. - 28001 MADRID www.confianzaonline.org	913 09 13 47
CONSEJERÍA DE DESARROLLO RURAL Y RECURSOS NATURALES Coronel Aranda 2, 3ª planta - 33005 OVIEDO..... www.asturias.es	985 10 56 60 985 10 56 62



DIRECCIONES DE INTERÉS

NOMBRE/DIRECCIÓN	TELÉFONO
CONSEJERÍA DE SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES	
Alfárez Provisional s/n- 33005 OVIEDO www.asturias.es	985 10 65 42
CONSEJERÍA EMPLEO, INDUSTRIA Y TURISMO	
Plaza España 1 - 33007 OVIEDO..... www.asturias.es	985 10 82 40
CONSEJERÍA EDUCACIÓN Y CULTURA	
Plaza de España 5, 3º - 33007 OVIEDO..... www.asturias.es	985 10 86 08/09
CONSEJERÍA DE INFRAESTRUCTURAS, ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y MEDIO AMBIENTE	
Coronel Aranda 2-4ª planta- 33005 OVIEDO..... www.asturias.es	985 10 55 73/74
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y SECTOR PÚBLICO	
Hermanos Menéndez Pidal, 7-9..... www.asturias.es	985 10 54 36
CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Suárez de la Riva 11 - 2ª planta - 33007 OVIEDO www.asturias.es	985 10 68 31
CONSEJERÍA SANIDAD	
Ciriaco Miguel Vigil 9 - 33006 OVIEDO www.asturias.es	985 10 65 09
CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS.....	
	902 22 26 65
	952 36 70 42
Caveda 14 - 33002 OVIEDO www.conorseguros.es	985 20 86 90
CONSORCIO TRANSPORTES DE ASTURIAS	
Avda. Julián de Clavería 11 - 33006 OVIEDO www.consortioasturias.com	985 10 58 58 985 20 39 74
CORREOS Y TELÉGRAFOS AVILÉS	
Ferrería n.º14 - 33401 AVILÉS..... www.correos.es	985 54 63 60 902 19 71 97
DEFENSOR DEL PUEBLO	
Zurbano 42- 28010 MADRID..... www.defensordelpueblo.es	900 10 10 25
DEFENSOR DEL PUEBLO U.E.	
www.euro-ombudsman.europa.eu	





DIRECCIONES DE INTERÉS

NOMBRE/DIRECCIÓN	TELÉFONO
DELEGACIÓN DE GOBIERNO	060
.....	985 76 93 03
Plaza de España 6 - 33071 OVIEDO.	984 76 91 43
Avda. Conde Guadalhorce s/n	984 76 94 20
www.seap.minhap.gob.es	
D. G. DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES	
Paseo de la Castellana 44, - 28046 MADRID.....	902 19 11 11
.....	952 24 99 82
www.dgsfp.mineco.es	
EMERGENCIAS	112
ESTADÍSTICA (Delegación Provincial)	
General Elorza 17, bajo - 33001 OVIEDO.....	985 20 78 56
.....	91 583 91 00
www.ine.es	
GERENCIA TERRITORIAL (Ministerio de Justicia)	
Asturias 24 - 33071 OVIEDO.....	985 27 29 87
www.mjusticia.gob.es	
GUARDIA CIVIL	
Camino Pico Bustiello 30 - 33462 AVILÉS.....	985 57 02 04
.....	900 10 10 62
www.guardiacivil.es	
HOSPITAL DE AVILÉS - FUNDACIÓN	
Cabruñana 19 - 33402 AVILÉS.....	985 52 57 44
HOSPITAL PÚBLICO SAN AGUSTÍN	
Camino de Heros 6 - 33401 AVILÉS.....	985 12 30 00
Atención al paciente.....	985 12 30 11
http://area3.sespa.es	
INSTITUTO ASTURIANO DE LA MUJER	
Eduardo Herrera, Edif. Buenavista 3ª planta - 33006 OVIEDO....	985 96 20 10
www.institutoasturianodelamujer.com	
INSTITUTO PARA LA DIVERSIFICACIÓN Y AHORRO DE LA ENERGÍA (IDAE)	
Madera 8 - 28004 Madrid	913 14 66 73
www.idae.es	
INSTITUTO TOXICOLOGÍA (Servicio Permanente)	
José Echegaray 4 - 28232 Las Rozas - MADRID	915 62 04 20
www.institutodetoxicologia.justicia.es	
INSPECCIÓN TÉCNICA DE VEHÍCULOS (ITVASA)	
Travesía de la Industria 53 - 33401 AVILÉS	985 52 02 28
www.itvasa.es	



DIRECCIONES DE INTERÉS

NOMBRE/DIRECCIÓN	TELÉFONO
JEFATURA PROVINCIAL DE TRÁFICO	
Peñasanta de Enol 7 - 33071 - OVIEDO.....	985 29 77 00
Plaza de. Humedal 7 - 33071 GIJÓN.....	985 35 08 42
www.dgt.es	
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS	
Ciriaco Miguel Vigil 9 - 33006.- OVIEDO.....	985 10 83 06
www.consumoastur.es	
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE AVILÉS	
Galiana 11 -33401 - AVILÉS.....	985 52 11 55
www.ayto-aviles.es	
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE GIJÓN	
Cabrales 2 (Antigua Pescadería). 33201 GIJÓN.....	985 18 13 56/57
www.gijon.es	
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO MANCOMUNIDAD VALLE DEL NALÓN	
Avda. Bimenes s/n 33960 Blimea.....	985 68 36 84
www.valledelnalon.es	
JUNTA ARBITRAL DE TRANSPORTES.....	
Coronel Aranda 2 - 33005 OVIEDO.....	985 10 55 41
www.asturias.es	985 10 55 36
JUZGADOS DE AVILÉS	
Marcos del Torriello 27 - 33402 AVILÉS	
Decanato.....	985 12 78 72
Registro Civil.....	985 12 78 01
SOJ - Servicio orientación Jurídica Colegio Abogados.....	985 56 67 20
www.mjjusticia.gob.es	
MATADERO DE AVILÉS	
Travesía de la Industria 51 - 33400 AVILÉS.....	985 56 77 25
OFICINA ATENCIÓN AL INVERSOR	
Edison, 4 - 28006 MADRID.....	902 14 92 00
www.cnmv.es	
OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA	
.....	012
Registro General del Principado de Asturias.....	985 27 91 00
.....	985 10 55 00
Coronel Aranda, 2 - Planta Plaza - 33005 OVIEDO.....	985 10 57 64
C/ del Muelle, 8 - 33402 AVILÉS.....	985 12 83 80
www.asturias.es	
OFICINA DE EMPLEO AVILÉS	
C/ del Muelle 8 - 33402 AVILÉS.....	985 54 22 06
Edificio Administrativo de Avilés	
www.asturias.es	



DIRECCIONES DE INTERÉS

NOMBRE/DIRECCIÓN	TELÉFONO
OFICINA DE INFORMACIÓN JUVENIL	
Fernando Morán 26 AVILÉS www.ayto-aviles.es - www.injuve.es	985 56 18 82
OFICINA DE TURISMO DE AVILÉS	
Ruiz Gómez 21 - 33401 AVILÉS www.ayto-aviles.es	985 54 43 25
OFICINA DE ATENCIÓN A USUARIOS TELECOMUNICACIONES	
Capitán Haya, 41 - 28071 MADRID www.usuarioteleco.gob.es	968 01 03 62 901 33 66 99
OMIC DE AVILÉS OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR	
Galiana 11 (Ed. Servicios Sociales) - 33401 AVILÉS consumo@ayto-aviles.es	985 52 11 55
OMIC CANGAS DE ONÍS	
Constantino González 5, bajo 33550. CANGAS DE ONIS oficinaconsumo@cangasdeonis.com	985 84 89 99
OMIC CASTRILLÓN	
Alfonso I - 5.- 33450 PIEDRAS BLANCAS omic@ayto-castrillon.es	985 50 26 47
OMIC CORVERA	
Centro Cultural Tomás y Valiente Las Vegas Plaza Libertad, s/n - 33404 CORVERA corvera@ayto-corvera.es	985 57 58 56
OMIC GIJÓN	
Cabrales 2 - 33201 GIJÓN consumo@gijon.es	985 18 13 56 / 57
OMIC GRADO	
Alonso de Grado 3 - 33280 GRADO omic@ayto-grado.es	985 75 08 58
OMIC MANCOMUNIDAD CABO PEÑAS	
Casa de Cultura Parque Zapardel s/n - 33440 LUANCO Nicanor Piñole, 1 - 33450 CANDÁS omic@mocabop.com	985 88 30 50 985 87 11 11
OMIC MANCOMUNIDAD VALLE DEL NALÓN	
Avda. Bimenes s/n, 33960 BLIMEA Celestino Cabeza s/n, 33930 LA FELGUERA (LANGREO) consumo@valledelnalon.es	985 67 20 57 985 68 36 84
OMIC MIERES	
C/ Manuel Llana 8, 2ª planta - 33600 MIERES (Casa de la Cultura) omicmieres@ayto-mieres.es	985 45 20 56



DIRECCIONES DE INTERÉS

NOMBRE/DIRECCIÓN	TELÉFONO
OMIC NAVA Plaza Manuel Uría 1 33520 NAVA alcalde@ayto-nava.es	985 71 60 08
OMIC OVIEDO San Pedro Mestallón 1, bajo - 33009 OVIEDO omic@ayto-oviedo.es	984 08 39 98
OMIC POLA DE LENA Marqués de San Feliz 7, bajo - 33630 POLA DE LENA..... consumopl@aytolena.es	985 49 38 09
OMIC PRAVIA Río Narcea 4 - 33120 PRAVIA omic@pravia.es	985 82 28 29
OMIC RIBADESELLA Plaza Reina Cristina 1 - 33560 RIBADESELLA..... omic@ayto-ribadesella.es	985 86 02 55
OMIC SIERO Natividad García Bustelo 7 - 33510 POLA DE SIERO enriquegg@ayto-siero.es	985 72 22 89
OMIC TINEO Plaza del Ayuntamiento s/n - 33870 TINEO..... omic@tineo.es	985 80 02 32/33
OMIC VALDÉS Plaza Alfonso X El Sabio s/n - 33700 LUARCA omic@ayto-valdes.es	985 64 00 85
OMIC VEGADEO La Entresaca, s/n. - 33770 VEGADEO www.vegadeo.es	985 63 45 39
OPERADOR DE TELEFONÍA JAZZTEL Anabel Segura 11. Edificio Centro de Negocios Albatros 28108 Alcobendas MADRID..... www.jazztel.com	1565
OPERADOR DE TELEFONÍA MOVISTAR) Gran Vía 28 - 28030 MADRID www.movistar.es	1004
OPERADOR DE TELEFONÍA ONO Apto. de Correos 317 - 46080 VALENCIA www.ono.es	1400
OPERADOR DE TELEFONÍA ORANGE (telefonía fija, internet y móvil) Centro Empresarial La Finca- Paseo Club Deportivo 1 Edificio 8 28223 Pozuelo de Alarcón - MADRID www.orange.es	900 901 300 470
OPERADOR DE TELEFONÍA SIMYO Poeta Rafael Morales, 2 Pl. 3 28072 San Sebastián de los Reyes - MADRID www.simyo.es	1644



DIRECCIONES DE INTERÉS

NOMBRE/DIRECCIÓN	TELÉFONO
OPERADOR DE TELEFONÍA TELECABLE Marqués de Pidal, 11 bajo - 33004 OVIEDO www.telecable.es	900 22 21 11
OPERADOR DE TELEFONÍA VODAFONE Avenida América 115 Edf. Bilbao Planta 2 - 28042 MADRID..... www.vodafone.es	123
OPERADOR DE TELEFONÍA YOIGO Avda. de la Vega 15- 28100 Alcobendas.- MADRID www.yoigo.es	622
OPERADOR LUZ/GAS: EDP ENERGÍA S.A.U. (HIDROELECTRICA DEL CANTÁBRICO S.A.) Plaza La Gesta, 2- 33007 OVIEDO www.edpenergia.es	900 907 000
OPERADOR LUZ/GAS: ENDESA ENERGÍA S.A. Ribera del Loira, 60- 28042 MADRID..... www.endesaclientes.com	800 760 909
OPERADOR LUZ/GAS: GAS NATURAL S.D.G. S.A. (FENOSA) Plaza del Gas, 1- 08003 BARCELONA..... www.gasnaturalfenosa.es	900 100 251
OPERADOR LUZ/GAS: IBERDROLA S.A. Plaza Euskadi, 5- 48009 BILBAO www.gasnaturalfenosa.es	900 225 235
OPERADOR GAS: VIESGO S.L. Isabel Torres, 25- 39011 SANTANDER..... www.viesgoclientes.com	900 101 005
OPERADOR GAS: REPSOL S.A. Méndez Álvaro, 44- 28045 MADRID www.repsol.com	917 53 81 00
OPERADOR GAS: CEPSA S.A. Paseo de la Castellana, 259 A Torre Cepsa- 28046 MADRID..... www.cepasa.com	902 124 900 902 416 416
POLICÍA LOCAL AVILÉS José Cueto 23 - 33401 AVILÉS	092 985 52 54 10
POLICÍA NACIONAL Río San Martín s/n - 33404 AVILÉS..... www.policia.es	091 985 12 92 74
POLIDEPORTIVO DE LOS CANAPÉS La Concordia 1 Versalles.....	985 55 03 82
POLIDEPORTIVO DE LA LUZ Luera, Las Quintanas 2, La Luz.....	985 57 01 80
POLIDEPORTIVO DE LA MAGDALENA Sabino Álvarez Gendín 14.....	985 51 18 75



DIRECCIONES DE INTERÉS

NOMBRE/DIRECCIÓN	TELÉFONO
POLIDEPORTIVO DE EL QUIRINAL Juan XXIII s/n.....	985 56 78 31
POLIDEPORTIVO DE JARDÍN DE CANTOS Avda. de Lugo 27 Jardín de Cantos.....	985 52 30 48
POLIDEPORTIVO DE LA TOBA	985 57 93 02
REGISTRO DE LA PROPIEDAD N.º1	985 56 32 33
Concepción Arenal 7, bis - 33409 AVILÉS n.º 2	985 56 32 37
www.registradores.org	
REGISTRO DE INSTRUCCIONES PREVIAS (Testamento Vital) Ciriaco Miguel Vigil, 9 - 33006 OVIEDO	985 96 27 77
www.registradores.org	
ENTE DE SERVICIOS TRIBUTARIOS DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS Del Muelle 8 - 33402 AVILÉS.....	985 52 57 48
Edificio Administrativo de Avilés	
SERVICIO SALUD DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS (SESPA) Plaza Carbayón 1 - 33001 OVIEDO.....	985 10 85 03
Atención al paciente.....	985 10 66 37
UCAYC Unión de Comerciantes de Avilés y Comarca	985 56 28 42
Libertad 9, Entresuelo - 33401 AVILÉS	985 56 28 58
www.ucayc.net	
UNIDAD DE SALUD PÚBLICA AREA III Ramón Granda, 6 (Centro Salud Quirinal) - 33401 AVILÉS.	985 52 77 61
VIPASA Jesús Sáenz de Miera s/n, portal 10 bajo - 33011 OVIEDO	985 20 02 78
www.vipasa.info	
VIVIENDA - OFICINA MUNICIPAL DE AVILÉS (FUNDACIÓN SAN MARTÍN) Balandro 16 - 33401 AVILÉS.....	985 52 07 95
www.fsmaviles.es	

