

	Ayuntamiento de Castro-Urdiales	 CMR19I000V  CMR/4/2024  U743	
	<i>Documento electrónico, puede consultar su autenticidad en :</i> https://sedeelectronica.castro-urdiales.net/esigecu2011/Privado/Validacion/ValidarDocumento.aspx		



2C700F2W5U385F43015P

MEMORIA DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA OMIC DE CASTRO-URDIALES AÑO 2024

**ORDEN IND/67/2023, DE 29 DE DICIEMBRE, DE LA
CONSEJERIA DE INDUSTRIA, EMPLEO, INNOVACIÓN,
Y COMERCIO**

1/8

Ayuntamiento de Castro-Urdiales * Plaza del Ayuntamiento Nº 1 * www.castro-urdiales.net * Tlf. 942 78 29 00
P3902000C

 **Castro-Urdiales
2040**
Plan Estratégico

Firmado por: ALBA MURO PEREZ Ver firma	Fecha: 20-03-2025 09:59:13	
Código Seguro de Verificación (CSV): 445B813D9D4F35F3DED9ED8F0188BD6E Comprobación CSV: https://padron.atm-maggioli.es/publico/documento/445B813D9D4F35F3DED9ED8F0188BD6E		
Fecha de sellado electrónico: 20-03-2025 09:59:13 Ver sello	- 1/8 - Fecha de emisión de esta copia: 20-03-2025 10:02:20	

ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA OMIC DE CASTRO-URDIALES DURANTE EL AÑO 2024.

CAMPAÑA DE INFORMACIÓN INDIVIDUALIZADA AL CIUDADANO.

CAMPAÑAS INFORMATIVAS.

	Ayuntamiento de Castro-Urdiales	 CMR19I000Y  CMR/4/2024  U743	
	<i>Documento electrónico, puede consultar su autenticidad en :</i> https://sedeelectronica.castro-urdiales.net/esigecu2011/Privado/Validacion/ValidarDocumento.aspx  2C700F2W5U385F43015P		

CAMPAÑA INFORMATIVA DE INFORMACIÓN INDIVIDUALIZADA AL CIUDADANO.

Siendo la información la herramienta considerada imprescindible para desenvolverse en una sociedad cada vez más técnica, compleja y desarrollada, ha de ser esta labor necesariamente la que con más ahínco desempeñe cualquier servicio de atención al consumidor como es una OFICINA MUNICIPAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR.

En este sentido nuestro personal al servicio ofreció a lo largo del ejercicio información en materia de consumo a cuantas personas lo solicitaron en relación a asuntos individuales en los que los consumidores han de tratar con establecimientos comerciales, compañías suministradoras de servicios, promotoras de viviendas, profesionales, y Administración Pública, de la cual todos somos usuarios, etc.

A través de la información veraz y adecuada acerca de cuál es el concreto régimen legal ante una situación determinada el consumidor cuenta de antemano con el criterio suficiente como para evitar colocarse en situación de verse engañado, o sencillamente de ver mermados sus derechos. Derechos cuyo conocimiento permite, precisamente su ejercicio.

De entre todos los temas de consumo que son objeto de preocupación por parte de los consumidores de Castro-Urdiales, destaca el relacionado con el funcionamiento de las compañías de telefonía, en aspectos relacionados con bajas de contratos, servicios de tarificación adicional, impugnación de facturaciones, servicios de internet, etc.

Por otro lado destacan sobre las consultas y reclamaciones relacionadas con el suministro eléctrico: precios, cambios en la facturación, estimaciones de lecturas, cambio de contadores, contratación de servicios de mantenimiento, son algunos de los supuestos más frecuentes de reclamación en el sector eléctrico.

Otros sectores destacados son los seguros (defectuoso cumplimiento de pólizas, denegaciones de cobertura, etc), el comercio minorista (vales, devoluciones, garantías, etc.), donde destaca el incumplimiento de la Ley de Garantías, vigente RDL 1/2007.

Firmado por:	ALBA MURO PEREZ	Fecha: 20-03-2025 09:59:13	
Código Seguro de Verificación (CSV): 445B813D9D4F35F3DED9ED8F0188BD6E Comprobación CSV: https://padron.atm-maggioli.es/publico/documento/445B813D9D4F35F3DED9ED8F0188BD6E			
Fecha de sellado electrónico: 20-03-2025 09:59:13			
- 3/8 -			

CAMPAÑAS INFORMATIVAS

2.1 CAMPAÑA "LEY DE GARANTÍAS"

Se elaboró un tríptico informativo que recoge las menciones más relevantes de esta Ley con las principales modificaciones normativas.

METODOLOGÍA:

- ❑ ENTREGA EN OFICINA Y DISTRIBUCIÓN: En la propia oficina de la OMIC, se puso a disposición de todos los interesados el tríptico elaborado.
- ❑ CALENDARIO: MES DE JUNIO DE 2024.





Ayuntamiento de Castro-Urdiales

Documento electrónico, puede consultar su autenticidad en :
<https://sedeelectronica.castro-urdiales.net/esigecu2011/Privado/Validacion/ValidarDocumento.aspx>



2C700F2W5U385F43015P

CMR191000V
CMR/4/2024
U743



¿QUÉ REGULA LA LEY?

La obligación del vendedor de entregar al consumidor un bien, contenido o servicio digital que sea conforme con el contrato de compraventa.

¿CUÁNDO UN BIEN ES CONFORME CON EL CONTRATO DE COMPRAVENTA?

1.- Requisitos subjetivos: ajustarse a la descripción, tipo, cantidad y calidad acordada; ser aptos para los fines del consumidor; entregados con todos los accesorios e instrucciones, también en material de instalación y asistencia; suministrar actualizaciones

2.- Requisitos objetivos: que el bien sea apto para el fin al que normalmente se destina; que posea la calidad o descripción de la muestra o modelo; entrega con accesorios y embalajes esperables; que presente cantidad, cualidades y durabilidad adecuadas.

La falta de conformidad incluye la instalación cuando la realice el empresario bajo su responsabilidad o el consumidor cuando lo prevea el contrato o existan deficiencias en instrucciones de instalación.

OPCIONES DEL CONSUMIDOR

A su elección, entre la reparación del bien o su sustitución, salvo que ello resulte imposible o desproporcionado.

En estos últimos casos el consumidor podrá optar por una rebaja adecuada en el precio o por la resolución del contrato, con la devolución del precio.

TIEMPO PARA EXIGIR RESPONSABILIDAD AL VENDEDOR

En bienes corporales, se pasa de dos años a tres años.

En contenidos y servicios digitales: dos años.

En bienes de segunda mano: no puede ser inferior a un año.

INVERSIÓN DE LA CARGA DE LA PRUEBA:

Salvo prueba en contrario se presume que las faltas de conformidad existen cuando el bien se entrega, si se manifiestan en dos años siguientes a la entrega del bien, suministro o servicio digital.

En bienes de segunda mano se puede pactar un plazo menor que no puede ser inferior a un año.

SUSPENSIÓN DEL COMPUTO DE LOS PLAZOS:

Las medidas correctoras para poner el bien, el contenido o servicio digital en conformidad suspenden el cómputo de los plazos.

Salvo prueba en contrario, se entiende que la entrega o el suministro se efectúan en la fecha de la factura o tique de compra o en el albarán de entrega si es de fecha posterior.

PRESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN:

Cinco años desde la manifestación de la falta de conformidad.

ACCION CONTRA EL PRODUCTOR:

El consumidor puede dirigirse directamente contra el productor si le es imposible o muy difícil dirigirse contra el empresario.

Quien haya respondido frente al consumidor o usuario de la falta de conformidad, dispone de un año para ejercer la acción de repetición contra el responsable, a partir del momento en que se ejecutó la medida correctiva.

MEDIDAS CORRECTORAS:

El consumidor puede elegir entre la reparación y la sustitución del producto.

Límite: opción imposible o coste desproporcionado.

El consumidor tiene derecho a suspender el pago del precio aplazado.

OTRAS SOLUCIONES: Cuando no cabe reparación ni sustitución: reducción del precio y resolución de contrato (reembolso)

SERVICIO TÉCNICO Y REPUESTOS:

Diez años (se amplía de cinco a diez años)

2.2 CAMPAÑA "USO RESPONSABLE DEL MEDICAMENTO".

La OMIC de Castro-Urdiales puso a disposición de los consumidores y usuarios de la localidad, información básica y accesible con relación al buen uso y uso responsable del medicamento, incidiendo en aspectos como no automedicarse, importancia de la posología, etc.

METODOLOGÍA:

- ENTREGA EN OFICINA Y DISTRIBUCIÓN: En la propia oficina de la OMIC, se puso a disposición de todos los interesados el tríptico elaborado.
- CALENDARIO: MES DE JULIO DE 2024.



Firmado por: ALBA MURO PEREZ

Fecha: 20-03-2025 09:59:13

Código Seguro de Verificación (CSV): 445B813D9D4F35F3DED9ED8F0188BD6E

Comprobación CSV: <https://padron.atm-maggioli.es/publico/documento/445B813D9D4F35F3DED9ED8F0188BD6E>

Fecha de sellado electrónico: 20-03-2025 09:59:13

- 5/8 -

Fecha de emisión de esta copia: 20-03-2025 10:02:20





RECUERDE:

A) EVITA LA AUTOMEDICACIÓN: Sigue la prescripción de su médico en cuanto a tomas y duración del tratamiento.

Acuda a su farmacéutico en dolencias leves que no requieran la visita médica.

No compre por su cuenta lo que otras veces le recetaron, aunque funcionara.

B) NO ACUMULE MEDICAMENTOS EN CASA:

No tenga una farmacia en casa. Un botiquín no es un almacén de medicamentos.

Mantenga los medicamentos guardados en lugar seguro y fuera del alcance de los niños.

Los medicamentos caducados o los que ya no utilice, deposítelos en los puntos SIGRE de su farmacia.

C) HAGA CASO A LOS PROFESIONALES:

No siga recomendaciones de medicamentos hechas por vecinos, amigos, etc.

Si va a un profesional sanitario lleve la lista de los medicamentos que tome.



LOS MEDICAMENTOS.

EL USO RACIONAL DEL MEDICAMENTO ES RESPONSABILIDAD DE TODOS



Los medicamentos constituyen una importante herramienta para el tratamiento de las enfermedades. Su uso racional es fundamental para obtener el máximo beneficio así como para aprovechar de manera óptima los recursos. Recuerde los siguientes mensajes para su utilización correcta:

- 1.- No se automedique con fármacos que necesitan receta médica.
- 2.- Asegúrese de haber comprendido si debe tomar su medicación con comidas (o inmediatamente después) o con el estómago vacío (una hora antes o dos después de comer)
- 3.- Respete la duración de los tratamientos. No deje de tomar los medicamentos cuando comience a sentirse mejor, a no ser por indicación médica. Un tratamiento incompleto puede impedir la remisión completa de su trastorno, como ocurre con los antibióticos.
- 4.- Cumpla los horarios de las tomas de sus medicamentos para obtener el máximo beneficio
- 5.- Lea detenidamente las instrucciones y consulte aquello que no comprenda o le preocupe.
- 6.- Los medicamentos se identifican mejor por su denominación genérica o nombre del principio activo. La marca comercial es el nombre que asigna cada laboratorio a su medicamento.

7.- Si se le olvida una o varias dosis, no trate de compensar el olvido tomándolas todas a la vez, pida consejo sobre lo que ha de hacer en esta situación ya que la solución puede ser distinta según el medicamento del que se trate.

8.- La toma de medicamentos requiere siempre precaución. Sea particularmente en embarazo, lactancia, niños, ancianos, diabetes, hipertensión o si sufre de cualquier alergia o de insuficiencia renal o hepática.

En ocasiones deberá observar precauciones especiales mientras esté tomando un medicamento. Infórmese, por ejemplo, si su tratamiento puede producirle sueño y disminución del estado de alerta como ocurre con los tranquilizantes y algunos medicamentos para el mareo, la alergia o el catarro. Tenga en cuenta que en dichas circunstancias puede ser peligroso conducir, manejar maquinaria o realizar otra actividad que requiera toda su atención. ¡Cuidado con añadir además bebidas alcohólicas!

9.- La receta médica es personal. Se refiere a una medicación determinada para una persona en un determinado momento. No comparta sus medicamentos, ni considere que otra persona con los mismos síntomas debe seguir igual tratamiento, sólo el médico puede valorar el tratamiento.

10.- Algunos medicamentos habitúan el organismo a sus efectos. Este fenómeno se conoce como TOLERANCIA y puede inducir al uso continuado del medicamento y a ir aumentando la dosis para conseguir los mismos efectos como puede ocurrir con los laxantes. Si observa síntomas de tolerancia, comuníquelo al médico que buscará una alternativa. También se puede producir dependencia o habituación a tomar un determinado medicamento. Todas ellas son prácticas peligrosas.

11.- Antes de utilizar un nuevo medicamento debe informar a su médico o farmacéutico si:

tiene alguna alergia, está tomando otros medicamentos, incluyendo los que haya adquirido por su cuenta, tiene alguna enfermedad o algún problema de salud, está embarazada o sospecha estarlo.

12.- No valore la bondad del medicamento por su precio. El medicamento más caro no tiene por qué ser el más adecuado en cada momento. Solamente indica que su tecnología es más compleja o es más elevado su coste de investigación pero esto no está relacionado con la eficacia. Los medicamentos no son artículos de consumo.



Firmado por:	ALBA MURO PEREZ	Fecha: 20-03-2025 09:59:13	
Código Seguro de Verificación (CSV): 445B813D9D4F35F3DED9ED8F0188BD6E			
Comprobación CSV: https://padron.atm-maggioli.es/publico/documento/445B813D9D4F35F3DED9ED8F0188BD6E			
Fecha de sellado electrónico: 20-03-2025 09:59:13 - 6/8 - Fecha de emisión de esta copia: 20-03-2025 10:02:20			

	Ayuntamiento de Castro-Urdiales Documento electrónico, puede consultar su autenticidad en : https://sedeelectronica.castro-urdiales.net/esigecu2011/Privado/Validacion/ValidarDocumento.aspx	CMR19I000V CMR/4/2024 U743	
	 2C700F2W5U385F43015P		

2.3.- CAMPAÑA " EL CONTRATO DE SEGURO".

Se dedicó un mes completo a la difusión de información al respecto (conceptos legales básicos, como los tres antedichos o como, por ejemplo, contenido, continente, prima, parte, conocimiento de plazos básicos, plazo de ejercicio de las acciones que corresponden, etc.) que comenzará con la remisión de comunicado de prensa y con la difusión de folletos (trípticos) que se distribuirán desde nuestros locales a todos los interesados.

METODOLOGÍA:

- ❑ ENTREGA EN OFICINA Y DISTRIBUCIÓN: En la propia oficina de la OMIC, se puso a disposición de todos los interesados el tríptico elaborado.
- ❑ CALENDARIO: MES DE NOVIEMBRE DE 2024.

¿PLAZO PARA RECLAMAR?

Las acciones que derivan de accidentes de circulación prescribirán en el término de **un año**.

La reforma de 2015 impone al perjudicado la obligación de reclamar la indemnización a la compañía de seguros del causante del accidente, aspecto básico en los daños derivados de accidente de circulación.

OTRAS VIAS DE RECLAMACIÓN:

1.- Escrito al Defensor del Asegurado. Conviene siempre efectuar esta reclamación por escrito y por medio que deje constancia (certificado o burofax). Esta figura no es de derecho público, sino propio de las compañías, con lo que su desestimación no debe desanimarnos de continuar el trámite. Dispone de un plazo de dos meses para contestar por escrito.

2.- Denuncia ante la Dirección General de Seguros. Trascurridos esos dos meses sin contestación o habiendo recibido contestación negativa, se accede mediante denuncia ante este organismo, dependiente del Ministerio de Economía y Hacienda, encargado de supervisar la actuación de las aseguradoras. Es imprescindible haber seguido correctamente los pasos anteriores.


O.M.I.C DE CASTRO URDIALES

**CONCEJALÍA DE CONSUMO.
AYUNTAMIENTO DE
CASTRO URDIALES**

GOBIERNO DE CANTABRIA

**UNION DE CONSUMIDORES DE
CANTABRIA-UCC**

**DERECHOS
BASICOS
RESPECTO
AL CONTRATO
DE SEGURO**



Firmado por:	ALBA MURO PEREZ	Fecha: 20-03-2025 09:59:13	
Código Seguro de Verificación (CSV): 445B813D9D4F35F3DED9ED8F0188BD6E Comprobación CSV: https://padron.atm-maggioli.es/publico/documento/445B813D9D4F35F3DED9ED8F0188BD6E			
Fecha de sellado electrónico: 20-03-2025 09:59:13			
- 7/8 -			

REFERENCIA LEGISLATIVA: - Ley de Ordenación del contrato de seguro privado, Ley 50/80, de 8 de octubre. - Ley 35/2015, de 22 de septiembre. DEFINICIÓN: (Art. 1) El contrato de seguro es aquel por el que el asegurador se obliga, mediante el cobro de una prima y para el caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura a indemnizar, dentro de los límites pactados, el daño producido al asegurado o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones convenidas. PRINCIPALES CATEGORIAS: CONTRA DAÑOS (incendios, robo, caución, responsabilidad civil. PERSONAS (vida, accidentes). EL CONTRATO: Debe formalizarse por escrito. La solicitud de seguro no vincula al solicitante, pero la proposición de seguro por el asegurador vinculará al proponente durante un plazo de quince días. Por acuerdo de las partes los efectos del seguro se pueden retrotraer al momento en que se presentó la solicitud o se formuló la proposición.	CONTENIDO MINIMO DE LA POLIZA DEL CONTRATO: - Nombre o denominación social de las partes, su domicilio y la designación del asegurado o beneficiario en su caso. - El concepto en el cual se asegura. - Naturaleza del riesgo cubierto. - Designación de los objetos asegurados y su situación. - Suma asegurada o importe de la cobertura. - Importe de la prima recargos e impuestos. - Vencimiento de la prima, lugar y forma de pago. - Duración del contrato con expresión del día y la hora en que comienzan y terminan sus efectos. - Nombre del agente, si interviene en el contrato. El tomador del seguro (quien contrata) tiene la obligación de declarar al asegurador todas las circunstancias por él conocidas que pudieran influir en la valoración del riesgo.	OBLIGACIONES Y DEBERES: El tomador del seguro o el asegurado o beneficiario deberán comunicar al asegurador el siniestro dentro del plazo máximo de siete días de haberlo conocido. Recomendamos siempre la forma escrita a fin de dejar constancia de ello. El asegurador esta obligado a satisfacer la indemnización al término de las peritaciones. En cualquier caso, el asegurador deberá efectuar, dentro de los cuarenta días, a partir de la recepción de la declaración del siniestro, el pago del importe mínimo de lo que el asegurador pueda deber, según las circunstancias por él conocidas. Si el asegurado lo consiente, el asegurador podrá sustituir el pago de la indemnización por la reparación o la reposición del objeto siniestrado. Si en el plazo de tres meses desde el siniestro el asegurador no hubiere reparado el daño o indemnizado, la indemnización se incrementará en un veinte por ciento. DURACIÓN DEL CONTRATO: La pactada por las partes en la póliza. El consumidor puede oponerse a la prórroga del contrato mediante una notificación escrita a la otra parte, efectuada en un plazo de un mes antes de que concluya el seguro en curso. El plazo para la aseguradora será de dos.
--	---	---

Todas estas actuaciones han sido subvencionadas por la Consejería de Industria, Empleo, Innovación y Comercio del Gobierno de Cantabria, Orden IND/67/2023, de 29 de diciembre.