

Informe de conclusiones del estudio 2020 sobre las medidas preventivas de seguridad para las personas consumidoras en base a la nueva normativa y condiciones de uso y acceso a los aseos en los establecimientos públicos de bares, cafeterías o similares por parte de las personas consumidoras en la ciudad de Sevilla.



Infórmate previamente sobre **TUS DERECHOS.**

Si **TUS DERECHOS te dan la razón,
no olvides **RECLAMARLOS**.**

Informe de conclusiones y recomendaciones del estudio 2020 sobre las medidas preventivas de seguridad para las personas consumidoras en base a la nueva normativa y las condiciones de uso y acceso a los aseos en los establecimientos públicos de bares, cafeterías o similares por parte de las personas consumidoras en la ciudad de Sevilla.

Uno de los establecimientos más comunes en el desarrollo diario de la vida en nuestra ciudad son los establecimientos hosteleros, ocupando un espacio muy importante en nuestras relaciones sociales y de consumo diario. Éstos sirven a las personas consumidoras bebidas, tapas y comidas en sus diferentes formas, llegando incluso a veces a imbuirse de la idiosincrasia que caracteriza a la zona donde se encuentra el establecimiento. Los bares y las cafeterías son parte esencial en la forma de relacionarnos socialmente, adquiriendo de esta manera una función social característica para la población.

Los últimos datos del Instituto Nacional de Estadística certifican que en 2019 el turismo representa un **12,4%** de la aportación al PIB de España. La aportación en número de empleados al total del país es de **12,9%**, este sector está muy vinculado con el sector de la hostelería.

A veces las personas necesitan usar las instalaciones de estos establecimientos y, concretamente los aseos, sin llegar a ser considerado como “cliente”. Debido a esta circunstancia y a la gran cantidad de bares y cafeterías que existen en nuestra ciudad, se ha realizado el 2º estudio anual sobre la aplicación del “Derecho de Admisión” en estos establecimientos, así como las condiciones de infraestructura y estado de conservación de los mismos. A esto hemos añadido una nueva perspectiva que nos permitiera valorar a través de la observación el grado de cumplimiento en los establecimientos de las medidas preventivas de seguridad ante la **Covid 19** para las personas consumidoras derivadas de la aplicación de la nueva normativa puesta en marcha.

De manera primordial se ha valorado la posibilidad de **ACCESO** a los aseos por parte de las personas que no son clientes teniendo también en cuenta si el establecimiento contaba con el denominado **DERECHO DE ADMISIÓN** de manera visible desde el exterior. Seguidamente en caso de poder acceder al interior del establecimiento y llegar hasta los aseos se han comprobado varios parámetros como por ejemplo, si existía algún tipo de cartel disuadiendo al uso de éstos, su nivel de limpieza, etc.

Además de estos criterios valorados, debido a las situaciones características del año y **la necesidad de protocolos para proteger a los consumidores** en el contexto de la pandemia (**Covid 19**) se ha tenido también en cuenta el cumplimiento de las **medidas de prevención**.

Nos llama la atención cómo a pesar de que son establecimientos con un enorme arraigo social, sigue **sin existir una normativa específica que los regule en su conjunto**, debiendo acudir a la normativa general en materia de consumo, de derecho de admisión y de medio ambiente que regulan la actividad tanto a nivel estatal como autonómico, así como a la normativa local que le es de aplicación en cuanto a elementos que deben disponer estos establecimientos como los aseos, por ejemplo.

El estudio se lleva a cabo haciendo un muestreo de diferentes locales repartidos por toda la ciudad de Sevilla. Concretamente se han abarcado en el estudio los **11 distritos** en los que administrativamente está dividido el municipio intentando así que los resultados obtenidos sean homogéneos y lo más estadísticamente representativo posible. Se han visitado un total de **317 establecimientos**, diferenciados entre **87 cafeterías** y **230 bares**. Esta distinción se debe a la diferenciación que establece la normativa en relación a lo que pueden servir cada uno de ellos,

aunque en la práctica es muy difuso y para el estudio hemos preferido coger un parámetro más popular y práctico considerando que “un bar o cafetería” podría ser cualquier establecimiento comercial que oferta alimentos simples de rápida preparación en forma de tapas, raciones, platos combinados u otros.

En este informe se recogen datos para exponer la problemática de manera cuantitativa e imágenes para poder representar de manera más visual los elementos que denunciarnos en nuestro estudio. De forma complementaria, se añade información cualitativa de los visitantes sobre problemas que han sufrido en el proceso de la recogida de datos.

Se ha de resaltar la dificultad añadida que ha supuesto este año recabar la información necesaria debido a la situación de **alerta sanitaria**. En primera instancia, el aforo en los locales, que, al verse reducido, provoca que los dueños de estos establecimientos fueran más reacios a que se accediera al aseo si no se estaba consumiendo en el local. En segundo término, la cantidad de locales que se encontraban cerrados bien por horario o por cese del negocio, que hizo que, en pleno centro de Sevilla, siendo una de las zonas con mayor número de bares y cafeterías por metro cuadrado, tuviéramos dificultades para encontrar locales abiertos donde recabar los datos en determinadas franjas horarias.

COVID-19

Debido a la pandemia que nos está asolando, y a la forma en la que el virus se propaga, era necesario que se establecieran protocolos sanitarios para poder contener esta situación y poder, en la medida de lo posible, disfrutar del consumo en los bares. La normativa establecida en torno a esta cuestión es responsabilidad de la Junta de Andalucía, siendo la encargada de las competencias en cuanto a su cumplimiento. Por esta razón, era necesario contemplar si se estaban aplicando correctamente estos protocolos; por ello, además del correcto uso del denominado derecho de admisión, se ha observado que en los establecimientos se cumpliera:

- La distancia social; siendo 1,5 metros entre las mesas la distancia estipulada por la administración.
- El correcto uso de la mascarilla por parte del personal de los establecimientos visitados.
- Si los establecimientos han retirado los servilleteros de uso común en las mesas.
- Y, por último, la disponibilidad de geles desinfectantes para el uso de los consumidores.

El incumplimiento de estas medidas puede denunciarse mediante la «Hoja de Quejas y Reclamaciones», la cual debe estar disponible de manera obligatoria, en cualquier establecimiento descrito anteriormente de nuestra ciudad.

Derecho de admisión

Este derecho se encuentra establecido dentro de la normativa aplicable a bares y cafeterías; se refiere a la **admisión** de personas en los establecimientos de **«Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas»**, cuya competencia exclusiva es de la Junta de Andalucía.

Habitualmente se ha entendido el derecho de admisión como una manifestación de la más pura discrecionalidad del que regenta algún tipo de local dedicado a actividades de esparcimiento. Sin

embargo, no es el sentido que se le aplica en la actualidad. El titular de actividades recreativas debe garantizar la **higiene y tranquilidad** de aquellos que participan en ella directa o indirectamente. Este derecho está sometido al oportuno y previo control administrativo a fin de garantizar el cumplimiento de las reglas y principios contenidos dentro de la normativa, no siendo, por tanto, un derecho absoluto e ilimitado.

¿Qué es el derecho de admisión?

Es la facultad que asiste a todas las personas consumidoras y usuarias para ser admitidos, con carácter general y en las mismas condiciones objetivas, en todos los establecimientos públicos que se dediquen a la celebración de espectáculos públicos y al desarrollo de actividades recreativas, siempre que la capacidad del aforo lo permita y no concurra alguna de las causas de la exclusión prevista.

La normativa establece las limitaciones de forma que los titulares o su personal **podrán impedir el acceso** de personas al establecimiento y, en su caso, la permanencia de éstas en el mismo, entre otros en el siguiente supuesto: *«Cuando la persona que pretenda acceder al establecimiento no reúna las condiciones específicas de admisión establecidas por su titular, siempre que las mismas se hayan sometido al medio de intervención administrativa que determina que el municipio, de conformidad con la normativa aplicable».*

A efectos de estudio, **condiciones específicas de admisión** son aquellas que se establezcan por los titulares de establecimientos para acceder de forma específica a los mismos y a **sus instalaciones**, y que, además, hayan sido sometidas al medio de intervención administrativa del municipio de Sevilla.

El titular del establecimiento público podrá establecer **condiciones específicas de admisión** y de permanencia en el mismo, exigibles sin distinción para todas las personas usuarias, basadas exclusivamente en motivos tasados; entre estos motivos se cita expresamente, el que se indica a continuación:

«Las establecidas por los titulares de los establecimientos de hostelería y esparcimiento, que exijan la consumición de bienes o servicios prestados por el propio establecimiento para utilizar sus instalaciones o elementos del mobiliario».

En el estudio desarrollado **no se ha observado, en los establecimientos visitados, cartel alguno visible desde el exterior** que indicara que el local ha obtenido la autorización administrativa correspondiente o que se haya sometido al medio de intervención administrativo previsto que les daría la legitimidad para aplicar el «Derecho de admisión» para la utilización de instalaciones como los aseos. De igual forma, **se han detectado algunos establecimientos que exigen, previo al uso del aseo, la obligatoriedad de consumir en el establecimiento.**

Es necesario recordar que el titular del establecimiento público debe presentar una solicitud ante el órgano competente del Ayuntamiento, acompañándose de una documentación, así como el texto con las condiciones específicas de admisión que se pretendan incorporar al cartel de admisión.

Desde ese momento, y una vez que el Ayuntamiento haya resuelto, procederá la colocación del cartel o carteles en los términos previstos.

Estas condiciones deberán figurar en un cartel con un formato mínimo de 30x20cm y que deberá colocarse en sus accesos, en un lugar en el que sea claramente visible y legible desde el exterior para el público. Aparte, también se pueden colocar carteles similares en el interior.

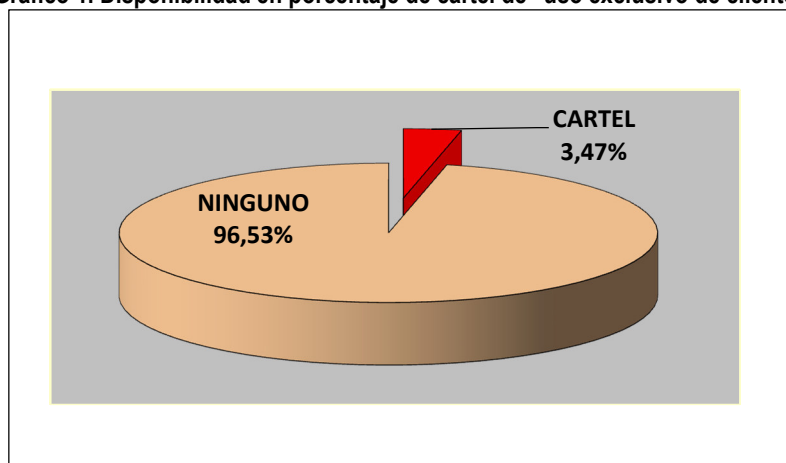
La normativa **prohíbe exhibir cualquier condición específica de admisión que no haya sido sometida al medio de intervención administrativa** que haya determinado el ayuntamiento, de conformidad con la normativa aplicable.

Por tanto, el establecimiento, a nuestro entender, no podrá, en ningún momento, exponer públicamente carteles alusivos a la reserva del derecho de admisión que contengan condiciones específicas de admisión que no hayan sido previamente sometidas al control del órgano administrativo competente del Ayuntamiento.

Una vez delimitada esta cuestión, en el estudio se han encontrado algunos locales en los que existían estos carteles en las puertas de los aseos, citando textualmente **“uso exclusivo de clientes”**, los cuales además de no constar en la normativa del derecho de admisión, están absolutamente prohibidos debido a que no cumplen las características necesarias para su uso.

No obstante, de los 317 establecimientos visitados, **solo en 11** se han encontrado carteles que advertían de unas condiciones específicas para poder utilizarlos; comparando este número con el año anterior hemos de indicar que son menos que los encontrados el año pasado, ya que en el 2019 nos encontramos 29 carteles. Por otro lado, decir que en tan sólo 6 establecimientos **no nos han permitido la entrada a los aseos**, sin advertencia de ningún cartel regulando estas condiciones en el acceso al establecimiento. Es decir que de todos los establecimientos visitados **no se ha permitido el acceso tan sólo en el 2%** del total, aludiendo al uso exclusivo de los clientes, aunque sin mediar ningún cartel.

Gráfico 1. Disponibilidad en porcentaje de cartel de “uso exclusivo de clientes”.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del estudio.

Algunos ejemplos de carteles encontrados a lo largo del estudio:



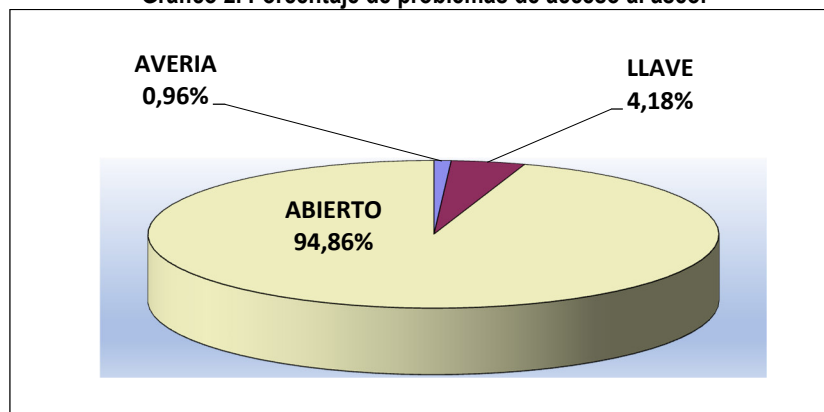
En la entidad entendemos que estos tipos de carteles no deben ser exhibidos públicamente en los establecimientos si no ha pasado previamente una intervención administrativa; podría tratarse de una forma de publicidad desleal, pues se da a entender que sólo el cliente que consume dentro del establecimiento puede hacer uso de los aseos, cuando su uso no sólo es gratuito, sino que está recogido dentro de los derechos de cualquier persona.

Si la intencionalidad en última instancia del establecimiento es ésta, debe solicitar la obtención de este denominado “derecho de admisión” y exponer las condiciones para que sean visibles en el exterior del bar o cafetería y así la información sea más accesible para todos los usuarios que pretendan hacer uso de las instalaciones del establecimiento.

Por tanto, ante estos carteles no regulados, las personas consumidoras deben saber que en **NINGÚN CASO están obligadas a consumir ningún producto del establecimiento para hacer uso de los aseos**, salvo que de forma pertinente tenga autorizado el Derecho de Admisión en tal sentido, y, en consecuencia, se debería permitir el libre acceso por parte del público y la no existencia de ningún cartel disuasorio que no esté regulado.

Una vez se entra dentro del establecimiento, se contempla que mayoritariamente los accesos a los cuartos de baño están abiertos a disposición del público, siendo en menor medida los porcentajes de aseos que requieren una llave (4,18%), normalmente situada en la barra bajo custodia del personal para poder abrir el mismo. De manera residual se han encontrado algunos aseos averiados (0,96%).

Gráfico 2. Porcentaje de problemas de acceso al aseo.

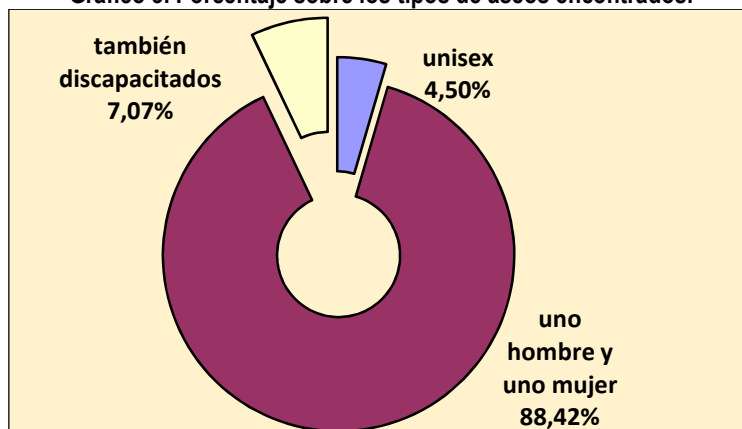


Fuente: Elaboración propia con los datos del estudio.

Sobre infraestructura

Se ha querido saber con qué tipo de aseos contaban los diferentes establecimientos que se han visitado. De manera general, los establecimientos cuentan con dos tipos de aseos diferenciados por géneros; hombre y mujer. Sin embargo, a lo largo del estudio de todos los baños visitados se han encontrado un total de 4,5% como baños unisex, medio punto menos que el año anterior. De manera significativa también se ha encontrado un 7% de aseos que tienen adaptado su uso para las necesidades especiales de las personas discapacitadas

Gráfico 3. Porcentaje sobre los tipos de aseos encontrados.



Fuente: Elaboración propia con los datos del estudio.

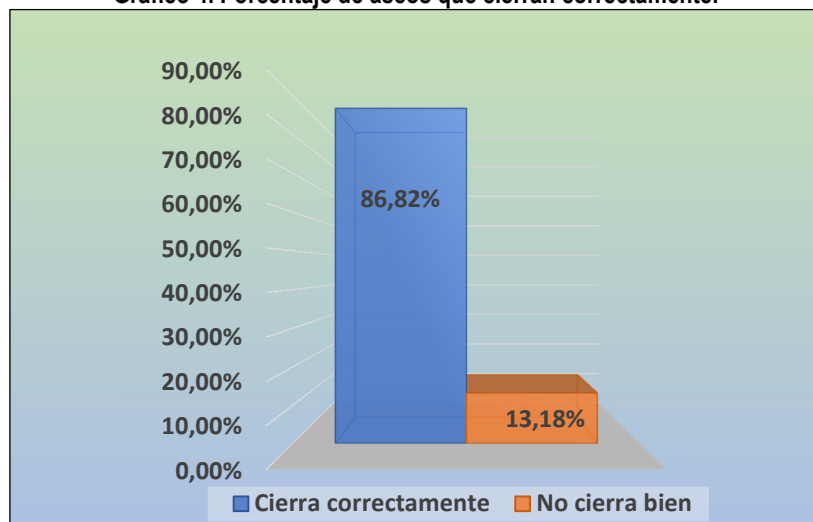
De todos los baños visitados, los que hemos catalogado como “**unisex**”, se han encontrado en 14 establecimientos; sin embargo, en la normativa urbanística de Sevilla los bares y cafeterías se cita textualmente: *“precisarán de un número mínimo de 2 inodoros y 2 lavabos separados por sexo. En todo caso, ha de preverse al menos un aseo adaptado a personas con discapacidad”*. Por tanto, la disposición de éstos, deben tener una autorización de apertura anterior a la normativa que requiere de estas características en los aseos, o en su defecto, se estaría incumpliendo la ley.

La mayoría de bares y cafeterías visitados se sitúan en la estricta legalidad que exigen las normas urbanísticas actuales y se distinguen de manera clara en la puerta de entrada al mismo. Cuando el aseo es el mismo para el uso de hombres y de mujeres no suele estar señalado de manera clara, generando confusión.

Privacidad de las personas

En lo que respecta a las medidas para preservar la privacidad y la intimidad de las personas, el estudio se ha centrado en el cierre de las puertas de acceso a los baños, observando que se puedan cerrar desde el interior. Del total de establecimientos visitados, se observa que casi **el 87%** de los establecimientos donde hemos podido acceder cuentan con cierres desde dentro, sin embargo, **un 13,18% de los establecimientos tenían averías en el cierre** de la puerta o directamente no contaban con ninguno. Uno de cada 10, nos parece mucho, para una cuestión tan relevante como esta que afecta directamente a la privacidad e intimidad de las personas.

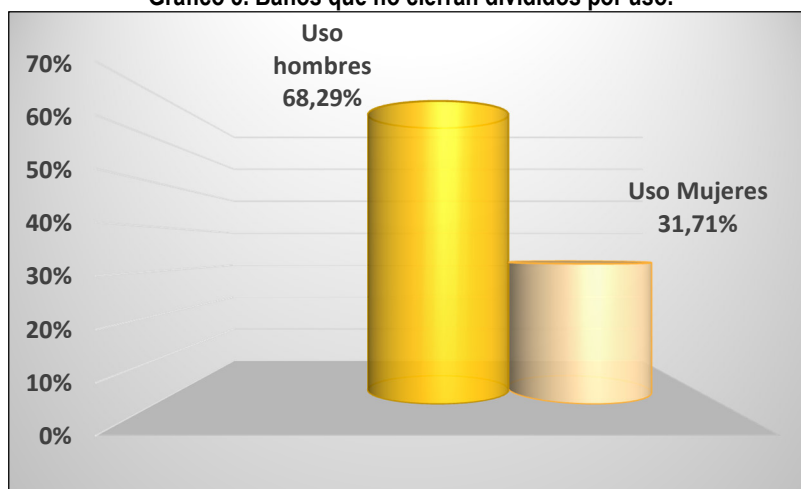
Gráfico 4. Porcentaje de aseos que cierran correctamente.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del estudio.

Del total de aseos que no cierran correctamente, se puede observar que la gran mayoría se refieren a los destinados para el uso de hombres en casi un 70% aproximadamente, un número que, si bien es alto, cambia de manera significativa, en comparación con los datos del año pasado puesto que 9 de cada 10 baños que no cerraban correctamente eran de hombres.

Gráfico 5. Baños que no cierran divididos por uso.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del estudio

Elementos de los que dispone

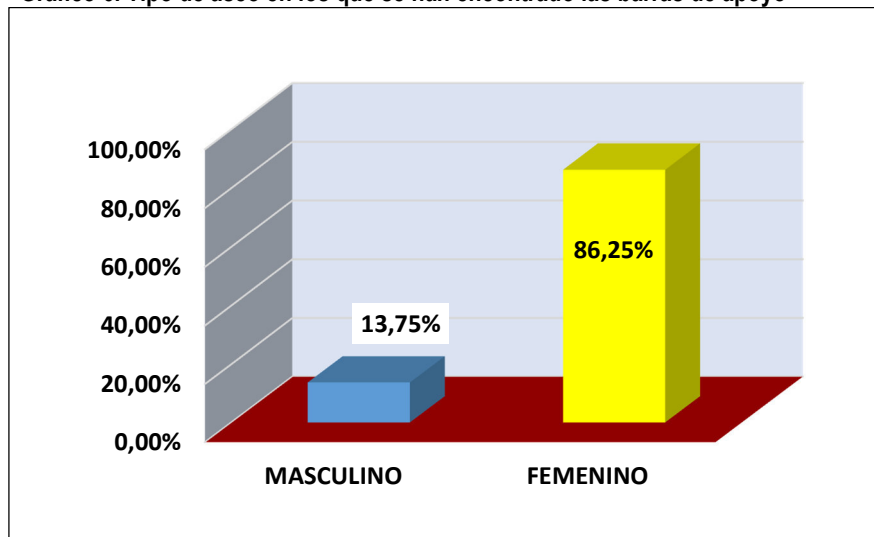
En la cuestión referente a la disposición de elementos destinados al uso en el baño, los baños masculinos cuentan con un total de 128 váteres y 31 urinarios. A diferencia del año pasado, no se han encontrado ningún tipo “plato” como elemento para la función del aseo. Por lo que respecta al correcto funcionamiento de las cisternas, del total de aseos visitados, se encuentran 295 aseos en los que funcionan correctamente y 16 en las que no funcionan, sufriendo con respecto al año pasado un aumento en tres puntos, llegando al 5,14%.

Respecto a la ventilación, se ha encontrado que un 7% de los aseos tienen salida al exterior mediante una ventana. De manera general la tónica predominante es la existencia de una rejilla o extractor para la ventilación pertinente. En mayor medida esta situación se debe a que los bares se encuentran en la zona baja de los edificios y no son independientes, circunstancia que imposibilita la instalación de una ventana por las propias características del emplazamiento.

En cuanto a la disposición de jabón, que, si bien es esencial para esta situación de pandemia, es también una cuestión de higiene fundamental para el uso de los aseos. Se han encontrado un 89% de los aseos con correcta disposición de jabón, mientras que en un 11% no.

Barras de apoyo. Nos resulta significativo el hecho de observar que tan sólo el **25,72%** de los aseos tienen **barras de apoyo** para facilitar el uso a éstos de las personas usuarias con ciertas discapacidades o personas mayores; sin duda hay que seguir trabajando para que los aseos cuenten con este elemento tan necesario. Dentro de los establecimientos que contaban con las barras de apoyo, de manera mayoritaria éstas se han encontrado en los **aseos de uso para mujer con un 86,25%; prácticamente se encontraron en 9 de cada 10.**

Gráfico 6. Tipo de aseo en los que se han encontrado las barras de apoyo



Fuente propia: Elaboración propia a partir de los datos del estudio.

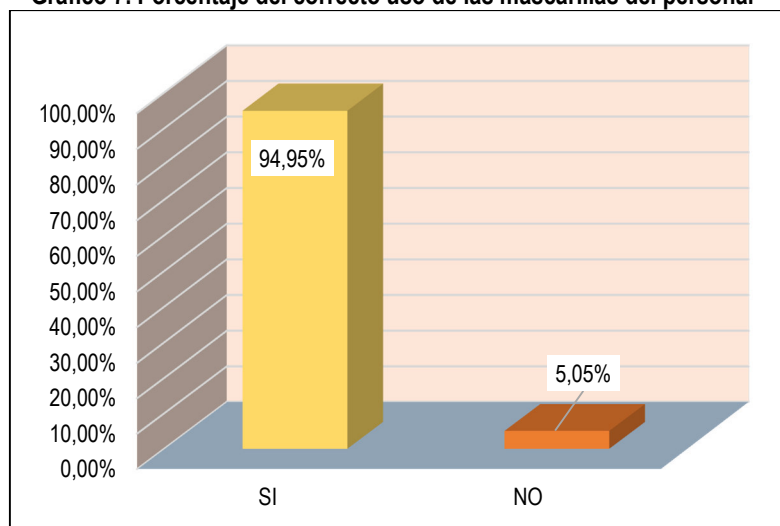
En lo que se refiere a la existencia de papel higiénico en los aseos, en casi un 90% de establecimientos se ha encontrado papel higiénico. Además, en la mayoría de los baños se han encontrado papeleras y espejos. Sin embargo, los datos varían si se trata de la existencia de secador de manos, dónde siendo éste de uso común por todas las personas que acuden al baño, los datos reflejan que solo la mitad de los establecimientos contaban con este tipo de tecnología.

Asimismo, y como elemento a estudiar este año, hemos comprobado que tan sólo el 20% de los establecimientos visitados disponen de puerta de baño corredera o con apertura hacia fuera para facilitar la accesibilidad de las personas al interior de los aseos.

Medidas de seguridad observadas ante la Covid 19

En lo que respecta concretamente a la adopción de medidas contra el virus Sars Cov 19, se ha observado el uso de las mascarillas correctamente por parte del personal; en este sentido, hemos comprobado la mucha responsabilidad por parte de los establecimientos en la lucha contra el virus, ya que sólo en el 5% de los bares y cafeterías visitados se han observado deficiencias en el uso de las mascarillas por parte del personal que atendía el establecimiento.

Gráfico 7. Porcentaje del correcto uso de las mascarillas del personal

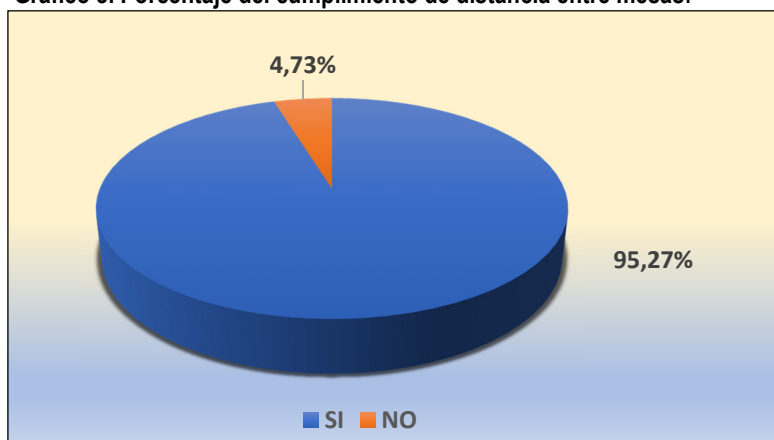


Fuente: Elaboración propia a partir de datos del estudio

Se ha estudiado también la disposición de desinfectante a la entrada de los establecimientos, encontrándose casi un 95% de los bares y cafeterías con una disposición visible de los desinfectantes, que ayudan a una mejor higiene y prevenir el contagio del virus.

Por otro lado, se ha valorado que los establecimientos tuvieran situadas de manera correcta la distribución de las mesas, dejando notable distancia entre los consumidores para evitar aglomeraciones en los espacios y disipar posibles contagios entre mesas. Los datos obtenidos sitúan que el 95% de los bares y cafeterías observados contaban con la aplicación de esta medida.

Gráfico 8. Porcentaje del cumplimiento de distancia entre mesas.



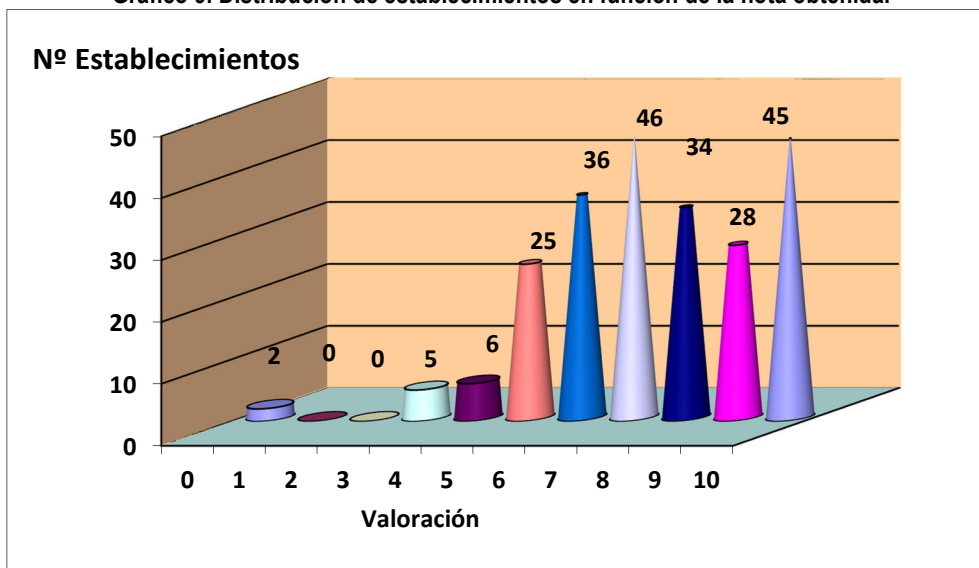
Fuente: Elaboración propia a partir de datos del estudio.

En lo que corresponde a la disposición de los servilleteros, la normativa dictamina que no está permitido el uso de estos por parte de los usuarios, por tanto, deben estar de manera tajante eliminados de cualquier mesa del local. En el estudio se ha contemplado de manera mayoritaria que los encargados del establecimiento se habían adaptado a la ley y en el **99,05%** de los establecimientos habían retirado los servilleteros de las mesas, acatando así la normativa vigente relacionada con el protocolo de la covid 19 en bares y cafeterías.

Valoración de la limpieza

Con la intención de valorar la higiene y limpieza hemos realizado una valoración basada en la observación subjetiva de 0 al 10, siendo el 0 la extrema despreocupación por la limpieza y 10 un nivel de limpieza sobresaliente. A destacar los establecimientos que han obtenido este año la máxima nota, siendo **45 de ellos** y los que han obtenido una nota notable o superior que **suman un total de 108 establecimientos**.

Gráfico 9. Distribución de establecimientos en función de la nota obtenida.



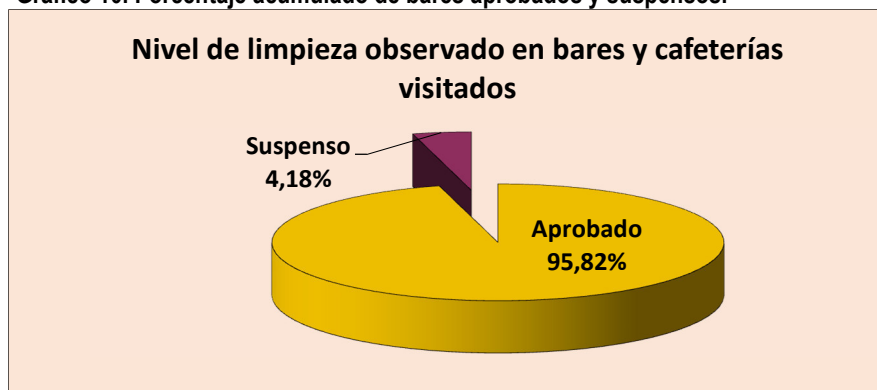
Fuente: Elaboración propia a partir de datos del estudio.

Al observar el nivel general de limpieza hemos tenido en cuenta los siguientes parámetros:

- Hasta 2 un aseo muy sucio y con mal aspecto.
- De 3 a 4 un aseo con suciedad y mal estado.
- De 5 a 6 un aseo limpio y presentable.
- De 7 a 8 un aseo con un nivel de presencia y limpieza muy bueno.
- De 9 a 10 un aseo con un nivel de limpieza sobresaliente y presencia excelente.

Se debe mencionar que el nivel de higiene y limpieza en los aseos de los bares y cafeterías visitados en nuestra ciudad es **calificado como aprobado en un 96% aproximadamente** y como no aprobado un 4%.

Gráfico 10. Porcentaje acumulado de bares aprobados y suspensos.

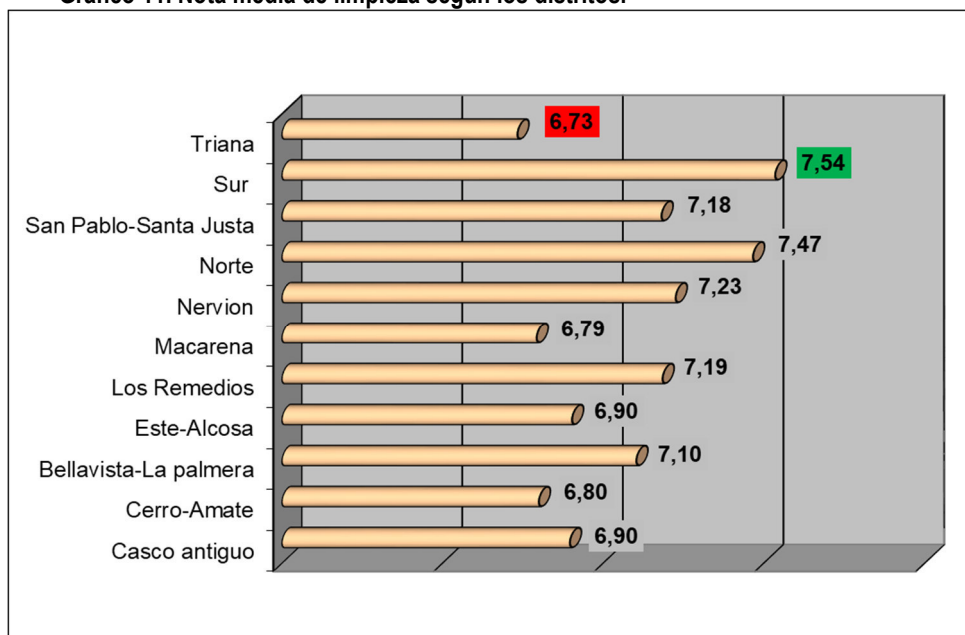


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del estudio.

En porcentajes, se puede decir que del total que aprueba, un **19,61%** de los establecimientos cuentan con una nota de aprobado raspado, de manera que las condiciones son aceptables. Un **76,21%** tendría una nota alta, y por tanto, su nivel de limpieza no solo sería bueno, sino que además contaría con una buena distribución, incluyendo el acceso para discapacitados, y un buen cuidado.

Por distrito municipal la media más alta se obtiene en el **Distrito Sur con una media de 7,54**. Es una de las subidas más importantes en comparación con el año anterior, sin embargo, no es el único cambio. Hay subidas en la media de la limpieza avistada en: Casco Antiguo, Bellavista-La Palmera, Este-Alcosa, Los Remedios, Macarena, Nervión, San Pablo-Santa Justa y Distrito Norte. Sin embargo, **existen descensos en la media** en Triana y en Cerro-Amate. El cambio más significativo de manera positiva con respecto al año pasado es el de **Distrito Norte, Casco Antiguo y Nervión** con más de un punto de diferencia.

Gráfico 11. Nota media de limpieza según los distritos.



Fuente: Elaboración propia a través de los datos del estudio.

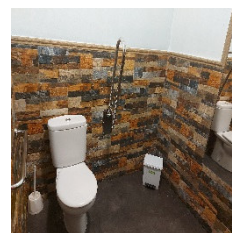
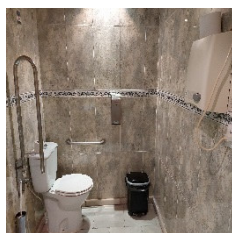
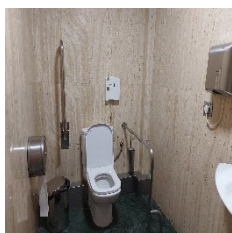
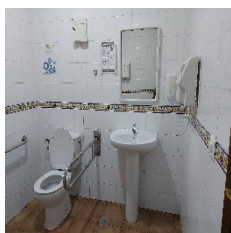
Establecimientos verdes y rojos

Recoger en este informe todo el testimonio de lo detectado es una tarea bastante compleja, encontrándose situaciones y/o elementos que están fuera de la normalidad en muchas ocasiones. A continuación lo que se tratará de hacer es exponer algunos casos que destacan por la mala imagen o por el contrario por la imagen satisfactoria del servicio o aseo que ha sido percibido, teniendo en cuenta una serie de factores tales como la limpieza, estado de la infraestructura, espacio, elementos visibles etc , con el añadido de las adaptaciones protocolarias requeridas por la administración en el contexto de la pandemia.

Se le dará la calificación de “verde” a aquellos establecimientos de los que se ha recibido una percepción positiva y aquellos con una percepción negativa se les propiciará el calificativo de “rojo”.

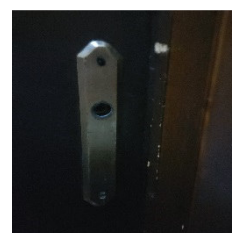
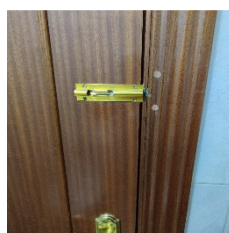
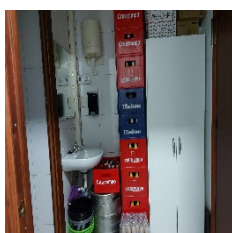
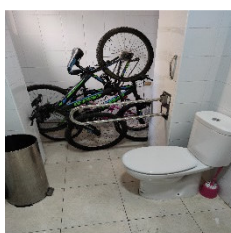
Bares y cafeterías “verdes”

Estos son algunos de los establecimientos cuyos aseos han sido reconocidos por su limpieza, distribución y la preocupación por la higiene



Bares y cafeterías “rojos”

En los establecimientos que se han valorado como “rojos” se sigue observando un número elevado de aseos en los que se hace almacenaje de diferentes objetos, ya fueran sillas para uso de clientes, cajas de bebidas, carretillas y hasta bicicletas. Así mismo, se puede observar que hay puertas que, respecto al cierre, no tienen un correcto cierre o no lo tienen o bien lo tienen pero es rudimentario no permitiendo la privacidad en su plenitud. En otro orden de cosas, se comprueba como existen cisternas rotas, ya sea en su totalidad o sólo el botón de uso. Destacable también un año más la existencia de baños de tamaño muy reducido que no permiten movilidad de ningún tipo.



Una organización de personas consumidoras debe ser, sobre todo, una fuente de información, orientación y asesoramiento para las personas consumidoras y usuarias, para prever posibles conflictos y, en caso de que existieran, conocer cómo actuar ante ellos.

La Unión de Consumidores de Sevilla es una entidad social sin ánimo de lucro que informa a las personas consumidoras y usuarias de productos o servicios sobre cómo ejercer sus derechos, haciendo labores de información, mediación y acciones de intervención social.

A diario acuden a nuestros puntos de información decenas de personas consumidoras y usuarias en busca de ayuda y orientación sobre asuntos relacionados con el consumo de bienes y servicios. Nuestra organización les atiende de manera gratuita y sin necesidad que se integren en la entidad para obtener esta primera orientación.

También la entidad, como gestora de reclamaciones, ofrece gratuitamente a todas las personas que lo solicitan la tramitación de sus **“Hojas de Quejas y Reclamaciones”**, ante los organismos competentes para que inicien los procedimientos administrativos en materia de consumo que procedan.

De esta forma, en el **año 2.019** se contabilizaron entre consultas y reclamaciones **2.353 actuaciones** en la provincia de Sevilla.

Un estudio realizado por Unión de Consumidores de Sevilla.
Esta información no tiene carácter ni valor jurídico.



UNIÓN DE CONSUMIDORES DE SEVILLA

Ronda de Capuchinos, blq 4, portal 5, ofic 5
41003 Sevilla

contacto@uniondeconsumidoresdesevilla.com

Teléfono de Información: 954 21 21 01

www.uniondeconsumidoresdesevilla.com

www.facebook.com/consumidoresdesevilla

www.twitter.com/@ConConsumidores

¡ASÓCIATE CON NOSOTROS!

Subvenciona

NOSDO

AYUNTAMIENTO
DE SEVILLA