

Artículo 5.- El Consejo se reunirá en Pleno con carácter ordinario, como mínimo una vez al cuatrimestre, y con carácter extraordinario, a iniciativa de su Presidente o cuando lo solicite un tercio de sus miembros, estando obligado el Presidente a convocarlo en el plazo máximo de 15 días.

El Pleno estará integrado por la totalidad de sus miembros del Consejo y, en todo caso, para su válida constitución se requerirá la presencia de dos de dichos miembros por cada uno de los grupos que lo constituyen.

Serán competencias del Pleno la totalidad de las funciones recogidas en el artículo 2 de este Decreto, la aprobación del Reglamento interno del Consejo, así como la constitución y la regulación de funcionamiento de las Comisiones de Trabajo.

Artículo 6.- Los acuerdos del Pleno requerirán el voto favorable de la mayoría absoluta de sus miembros.

Las reuniones serán convocadas mediante citación escrita por orden del Presidente y firma del Secretario, con una antelación mínima de siete días naturales y enumeración de los asuntos a tratar. La inclusión en el Orden del Día de algún tema no contenido en el mismo, será recogida para su inclusión en la próxima reunión.

De cada sesión se levantará la oportuna Acta de lo debatido y acordado.

Se hará constar en el Acta los votos discrepantes, caso de que los hubiere, y la fundamentación de los mismos.

Las Actas serán firmadas por el Secretario con el Visto Bueno del Presidente.

Artículo 7.- Se podrán constituir Comisiones de Trabajo sobre las materias comprendidas en las funciones recogidas en el Artículo 2 de este Decreto.

La creación, composición, materia a tratar, periodo de vigencia y funcionamiento de cada Comisión, así como su plan de trabajo, será competencia del Pleno en Acuerdo adoptado en la forma determinada en el Artículo 6.

Se reunirán con la periodicidad que sus actividades demanden, y como mínimo una vez al trimestre.

Artículo 8.- Son funciones del Presidente:

- Convocar, presidir y moderar las sesiones del Pleno.
- Formular el Orden del Día de las sesiones del Pleno, incluyendo en él los puntos que soliciten los miembros del mismo.
- Dar el Visto Bueno a las Actas del Pleno.
- Nombrar y separar a los Vocales representantes de las organizaciones sindicales y empresariales, a propuesta de las mismas.

Artículo 9.- El Secretario, tendrá voz pero no voto, y de él dependerán los servicios técnicos y administrativos necesarios para el funcionamiento del Consejo; asistirá a las reuniones, levantando Acta de lo debatido y acordado, certificará su contenido y custodiará la documentación, tramitando los acuerdos.

El Secretario elaborará la Memoria Anual sobre las actuaciones del Consejo, sometiéndola a la aprobación del Pleno en el primer trimestre del año.

Artículo 10.- A las sesiones del Pleno podrán asistir asesores a propuesta de las partes, siempre que dicha propuesta sea aprobada por todos los grupos que componen el Pleno.

En las Comisiones de Trabajo podrán figurar asesores con las mismas condiciones que los del Pleno.

En ambos casos los asesores asistirán con voz pero sin voto.

Artículo 11.- En lo no previsto en este Decreto será de aplicación la normativa establecida para los órganos colegiados en la Ley 30/ 92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Disposición adicional

La constitución del Consejo regulado en esta Decreto se llevará a efecto en el plazo de sesenta días siguientes a la entrada en vigor de éste.

Disposición derogatoria

Queda derogado el Decreto 5/1984, de 24 de enero, y cuantas otras disposiciones de igual o menor rango se opongan a lo establecido en este Decreto.

Disposición final

El presente Decreto entrará en vigor el mismo día de su publicación en el "Boletín Oficial de la Región de Murcia".

Murcia, 4 de febrero de 1999.—El Presidente, **Ramón Luis Valcárcel Siso**.—El Consejero de Industria, Trabajo y Turismo, **José Pablo Ruiz Abellán**.

Consejería de Industria, Trabajo y Turismo

2936 **DECRETO N.º 8/1999, de 4 de febrero, por el que se regula el Registro de las Oficinas de Información al Consumidor y Usuario de la Región de Murcia.**

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Una correcta política de defensa del consumidor se debe basar en el establecimiento de dos sólidos pilares: derechos sustantivos y mecanismos instrumentales de garantía.

El primer pilar está compuesto por un conglomerado de derechos tutelares de los consumidores que, alterando el régimen jurídico común, equilibre la posición fáctica de éstos frente a quienes producen, importan, suministran o facilitan bienes, productos o servicios en el mercado. La tarea realizada en este sentido por los poderes públicos desde la aprobación de la Constitución, cuyo art.51 califica la defensa del consumidor como principio rector de la política social y económica, ha sido intensa como respuesta al mercado dinámico que caracteriza a nuestra sociedad.

El segundo pilar es el resultado de la creación de procedimientos eficaces mediante los cuales se garantiza la defensa de los consumidores y usuarios. La creación de Servicios de Inspección de Consumo, Oficinas de Información al Consumidor y Junta Arbitral de Consumo, así como la existencia de Organizaciones de Consumidores, se configuran como los fundamentales mecanismos de garantía de carácter específico.

El art. 10.3 de la Ley 4/1996 de 14 de junio, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia

dispone que se establecerá un Registro de Oficinas de Información al Consumidor y Usuario en el que deberán inscribirse las que existan en la Región.

Dicho Registro ha de tener como finalidad, no sólo el público conocimiento de la infraestructura de información al consumidor en la Región y su homogeneización, sino, en un paso más adelante, el conseguir que las Oficinas existentes ofrezcan un alto nivel de calidad de servicio, dotándolas del grado de especialización, dedicación y medios que aseguren realmente el cumplimiento de las funciones que la legislación de Defensa del Consumidor y Usuario les atribuye para garantizar la capacidad de defensa de los consumidores que acudan a las mismas.

El Registro se estructura en tres Secciones, según el tipo de Oficinas de que se trate. La Sección Primera está prevista para las Oficinas de titularidad pública que cumplan unas condiciones mínimas de calidad; la Sección Segunda para las Oficinas de Organizaciones de Consumidores que cumplan esas mismas condiciones; y la Sección Tercera para otras Oficinas de Información que no sean inscribibles en alguna de las Secciones anteriores.

Ni la Ley 26/1984, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, ni la Ley 4/1996, de 14 de junio, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia, excluyen la posibilidad de que cualquier entidad pública o privada, sin ánimo de lucro, puedan crear Oficinas de Información al Consumidor. Pero el Estatuto igualmente mandata que las Administraciones públicas sólo fomentarán la creación de Oficinas de titularidad pública o de las Organizaciones de Consumidores y Usuarios, por lo que, en cumplimiento de ello, se establecen en la presente regulación las correspondientes medidas de fomento, mediante el establecimiento de unos beneficios que ostentarán preferentemente respecto de las demás; en particular, el acceso a la financiación económica prevista en los Presupuestos Generales de la Administración Regional para acciones en materia de Defensa del Consumidor y Usuario.

Por último, el presente Decreto prevé un plazo transitorio de 18 meses, durante los cuales su efectividad será limitada respecto de las Oficinas preexistentes, que mantendrán los beneficios hasta ahora disfrutados pese a no figurar inscritas en el Registro.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Industria, Trabajo y Turismo, oído el Consejo Jurídico de la Región de Murcia y previa deliberación y acuerdo del Consejo de Gobierno en su reunión del día 4 de febrero de 1999

DISPONGO

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.-El Registro

1.-Se crea el Registro de Oficinas de Información al Consumidor y Usuario de la Región de Murcia, en cumplimiento del art.10.3 de la Ley 4/1996, de 14 de junio, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia, en el que deberán inscribirse las existentes así como las que se creen en el futuro.

2.-El Registro se adscribe a la Consejería competente en materia de Defensa del Consumidor y Usuario, a través de la Dirección General correspondiente.

3.- En el Registro también podrán inscribirse aquellas Oficinas públicas o privadas sin ánimo de lucro que ofrezcan gratuitamente información a consumidores y usuarios y no tengan la consideración legal de Oficinas de Información al Consumidor o Usuario.

Artículo 2.- Definición de oficina de Información al Consumidor y Usuario -OICU-.

1.- A los efectos de la presente norma, se entiende por Oficina de Información al Consumidor y Usuario -OICU- aquella que ofrezca públicamente a los ciudadanos el servicio de información, ayuda y orientación a los consumidores y usuarios para el adecuado ejercicio de sus derechos, fundamentalmente atendiendo las consultas que realicen, así como indicando las direcciones y principales funciones de otros centros, públicos o privados, de interés para el consumidor y usuario.

2.- Las OICU no podrán dedicarse a actividades ajenas a la defensa del consumidor y usuario.

3.- El servicio de información a los ciudadanos tendrá carácter gratuito, dentro del ámbito territorial, objetivo o subjetivo, de actuación que establezca libremente la entidad titular de la Oficina. A estos efectos, no se considerará retribución de servicios las cuotas que puedan exigir las Organizaciones de Consumidores y Usuarios a sus asociados.

Artículo 3.-Naturaleza y estructura del Registro.

1.-El Registro tiene carácter público y gratuito.

2.-El acceso de los ciudadanos a la información del Registro se realizará conforme a la legislación vigente en materia de procedimiento administrativo.

3.-El Registro constará de tres Secciones:

a) Sección Primera, en la que se inscribirán las Oficinas de Información al Consumidor y Usuario de titularidad pública, que adoptarán la denominación de Oficinas Municipales de información al consumidor -OMIC-, cuando dependan de las Administraciones municipales, y de Oficinas Comarcales de Información al Consumidor -OCIC- cuando dependan de Administraciones locales supramunicipales. En esta Sección se inscribirá también la Oficina Regional de Información al Consumidor y Usuario a que se refiere la disposición adicional de este Decreto.

Las Oficinas que se inscriban en esta Sección deberán cumplir los requisitos de calidad de servicio a que hace referencia el artículo 4 del presente Decreto.

b) Sección Segunda, en la que se inscribirán las Oficinas de Información al Consumidor y Usuario de titularidad privada que pertenezcan a Organizaciones de Consumidores.

Las Oficinas que se inscriban en esta Sección deberán cumplir los mismos requisitos de calidad de servicio anteriormente aludidos.

c) Sección Tercera, en la que se inscribirán las Oficinas de Información que, teniendo acceso al Registro, según lo dispuesto en el artículo 1 del presente Decreto, no sean inscribibles en alguna de las dos Secciones anteriores.

Artículo 4.-Oficina de Información al Consumidor y Usuario.

A efectos de lo dispuesto en el artículo anterior, son requisitos que acreditan una elevada calidad del servicio los siguientes:

1) Ofrecer el servicio de gestión de las reclamaciones, denuncias y quejas presentadas por consumidores y usuarios, de acuerdo con la legislación vigente y en las mismas condiciones que el servicio de información.

2) Tener ubicación de fácil acceso al ciudadano y estar debidamente señalizadas.

3) Estar abiertas al público durante la jornada laboral.

4) Disponer de personal con la formación suficiente para el desarrollo de sus funciones.

CAPÍTULO II. PROCEDIMIENTO REGISTRAL

Artículo 5.-La inscripción registral.

1.-La inscripción registral corresponderá siempre a Oficina físicamente independiente.

2.-La inscripción registral se realizará mediante asientos de alta, de modificación y de baja. Si una entidad solicita inscripción referida a varias Oficinas, se realizará una por cada Oficina.

3.-Las inscripciones registrales se practicarán conforme al orden cronológico de las resoluciones administrativas de inscripción.

4.-El asiento de alta contendrá el número de orden, la fecha de la resolución de inscripción y los datos a que hace referencia el artículo 7.1.

5.-El asiento de modificación y el de baja contendrán el número de orden, la fecha de la resolución de inscripción, los datos a que hace referencia el art. 7.1 y el número de asiento del alta.

Consecutivamente se hará constar en el correspondiente asiento de alta o de anterior modificación el número de orden correspondiente al asiento de la modificación o baja de referencia.

6.-Los asientos correspondientes a la Sección Primera del Registro podrán incluir la clasificación de las Oficinas en categorías según el tipo o nivel de servicios que presten.

En su caso, las correspondientes categorías serán establecidas por Orden del Consejero competente.

Artículo 6.-Iniciación.

El procedimiento registral podrá iniciarse de oficio o a solicitud de entidad interesada.

Artículo 7.-Solicitudes de iniciación.

1.-El procedimiento registral se iniciará por entidad interesada mediante solicitud de su representante legal según modelo que se publica como Anexo II de este Decreto. En dicha solicitud se deberán hacer constar los siguientes datos:

a) Entidad titular a la que está adscrita la Oficina.

b) Denominación y dirección postal de la misma.

c) Ámbito territorial de actuación.

d) Ámbito objetivo de actuación, describiendo los servicios y actividades que preste y desarrolle, especificando, en su caso, su nivel de gratuidad.

2.-Las solicitudes de inscripción de alta y de modificación en las Secciones Primera y Segunda del Registro se acompañarán de una Memoria justificativa de suficiencia de medios, que en todo caso, valorará el órgano competente para resolver sobre la inscripción.

La Memoria deberá especificar el horario de atención al público previsto, el nombre del responsable de la Oficina, la

formación del personal al servicio de la misma, teléfono y fax, en su caso, y descripción de la ubicación, tamaño, equipamiento y señalización de la Oficina, así como cuantos otros datos se consideren necesarios para acreditar la suficiencia de medios en relación a las funciones que vaya a realizar.

No será necesario presentar la Memoria cuando se solicite sólo el cambio de denominación de la Oficina.

Artículo 8.-Iniciación de oficio.

1.-El procedimiento se iniciará de oficio por resolución del Director General competente en materia de consumo.

2.-Se podrán acordar de oficio los asientos de modificación que correspondan para adecuar los datos registrales a la realidad.

3.-Se podrá acordar de oficio la baja de Oficinas registradas por el incumplimiento de las obligaciones que establece el presente Decreto o por manifiesto abandono de todos sus servicios y actividades durante un periodo ininterrumpido de dos años.

Artículo 9.-Instrucción.

El órgano competente podrá realizar las actuaciones administrativas oportunas de subsanación, mejora y comprobación de la solicitud y en general, los actos de instrucción que correspondan, conforme a la legislación vigente en materia de procedimiento administrativo.

Artículo 10.-Resolución.

1.-La inscripción o su denegación serán acordadas por resolución del Director General competente en la materia.

2.-Transcurrido el plazo de tres meses desde la solicitud de inscripción sin que se haya producido resolución expresa sobre la misma, se entenderá estimada aquélla por silencio administrativo.

CAPÍTULO III. BENEFICIOS Y OBLIGACIONES DE LAS OFICINAS INSCRITAS

Artículo 11.-Beneficios de las Oficinas inscritas.

1.- Las Oficinas inscritas en el Registro tendrán los siguientes beneficios:

a) Acceso a la información del Centro de Documentación en materia de Defensa del Consumidor y Usuario gestionado por la Oficina Regional de Información al Consumidor y Usuario.

b) Acceso al material relativo a defensa del consumidor y usuario que elabore la Administración Autonómica como consecuencia de publicaciones y campañas de difusión propias, el cual será proporcionado gratuitamente y en cantidad suficiente de acuerdo con las disponibilidades.

2.- Las OICU inscritas en las Secciones Primera y Segunda del Registro, tendrán, además, los siguientes beneficios:

a) Remisión de oficio de la documentación a que hace referencia el apartado 1 de este precepto, incluyendo recopilaciones periódicas de información especializada en materia de consumo.

b) Acceso a asesoramiento jurídico y técnico de los Servicios de la Administración Regional encargados de la defensa del consumidor y usuario para la realización de actuaciones y prestación de servicios propios de las Oficinas.

c) Acceso preferente a la financiación económica prevista en los Presupuestos Generales de la Administración Regional para acciones en materia de defensa del consumidor y usuario.

Artículo 12.-Obligaciones de las Oficinas inscritas.

1.-Las entidades titulares de las Oficinas inscritas tendrán las siguientes obligaciones:

a) Solicitar la inscripción del correspondiente asiento de modificación cuando se produzcan alteraciones de los datos de los asientos del Registro.

b) Comunicar al Registro todas aquellas alteraciones que se produjesen respecto de los datos contenidos en las Memorias justificativas de suficiencia de medios.

c) Abstenerse de realizar cualquier tipo de publicidad comercial expresa o encubierta en las Oficinas, excepto en los supuestos de Oficinas inscritas en la Sección Tercera del Registro cuyo objeto lo permita o aconseje según sus propias normas de funcionamiento.

2.-Las OICU de titularidad pública o de Organizaciones de Consumidores tendrán además las siguientes obligaciones:

a) Ostentar en exclusiva y públicamente el anagrama identificativo que figura en el Anexo I del presente Decreto, en lugar y tamaño que permita su perfecta visualización por el ciudadano desde el exterior de la Oficina.

Dicho anagrama deberá ser reproducido asimismo en los documentos que expida la oficina.

b) Remitir a la Dirección General competente en materia de consumo una Memoria de las actividades desarrolladas en cada año natural, en el plazo máximo de un mes tras su finalización, con la obligación de utilizar, en su caso, los modelos normalizados que se establezcan.

3.- Las OICU inscritas en el Registro no podrán realizar ninguna forma de publicidad comercial expresa o encubierta.

Artículo 13.-Coordinación.

Corresponde a la Dirección General competente en materia de consumo adoptar cuantas medidas sean necesarias para asegurar la coordinación y colaboración de todas las Oficinas inscritas, de acuerdo con la legalidad vigente.

Disposición adicional

La Administración procederá de oficio a la inscripción de la Oficina Regional de Información al Consumidor y Usuario prevista por el artículo 10.2 de la Ley 4/96, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia y creada por el artículo 28.2 del Decreto 65/96, de 2 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Industria, Trabajo y Turismo, en su redacción dada por Decreto 27/97, de 23 de mayo.

Disposición transitoria

Las Oficinas de Información al Consumidor y Usuario anteriormente existentes mantendrán su actual régimen durante un plazo de 18 meses a partir de la entrada en vigor de este Decreto.

Disposición final

Se faculta al Consejero competente en materia de Defensa del Consumidor y Usuario para dictar las disposiciones necesarias en desarrollo del presente Decreto.

Murcia, 4 de febrero de 1999.—El Presidente, **Ramón Luis Valcárcel Siso**.—El Consejero de Industria, Trabajo y Turismo, **José Pablo Ruiz Abellán**.

ANEXO I

MODELO DE ANAGRAMA DE OICU

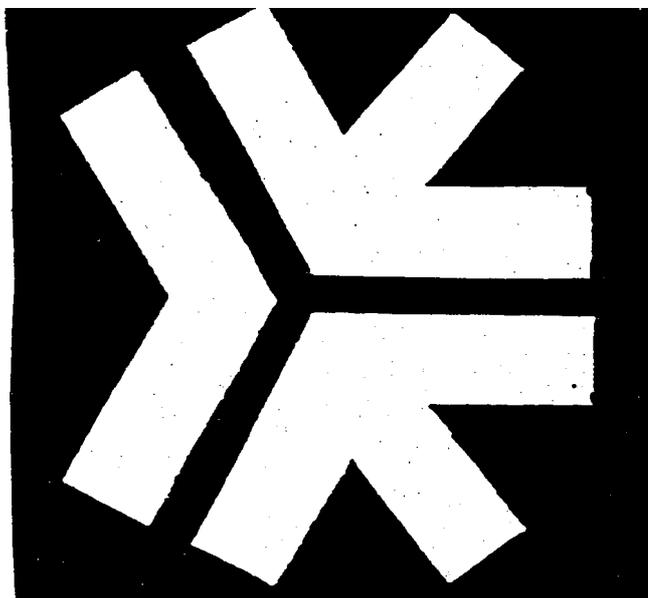
El anagrama de las Oficinas de Información al Consumidor y Usuario de titularidad pública o de Organizaciones de Consumidores estará compuesto de tres V iguales, de 120 grados de abertura, cuyos vértices convergen.

La figura es simétrica respecto al eje horizontal.

Las dos V simétricas respecto al eje horizontal de simetría, tienen en cada eje un trazo de las mismas medidas que los lados de la V.

La figura descrita, de color blanco, estará insertada en un cuadrado de color verde, pantone 362 U.

La dimensión del anagrama será libre, guardando las proporciones que se establecen en el anagrama que se inserta a continuación.



ANEXO II

SOLICITUD DE INSCRIPCION EN EL REGISTRO DE OICU

D. _____
en nombre y representación de la entidad _____

con domicilio _____

en cumplimiento del Decreto /199 ,

SOLICITA

La inscripción en el Registro Regional de Oficinas de Información al Consumidor y Usuario de la Oficina cuyos datos a continuación se señalan, acompañando a la presente la correspondiente Memoria justificativa de suficiencia de medios:

-Denominación: _____

-Domicilio, teléfono y fax: _____

-Ámbito territorial: _____

-Actividades y servicios prestados (señálense los que procedan e indíquese a continuación, si procede, su nivel de gratuidad):

1.-Información:

2.-Tramitación de reclamaciones:

3.-Campañas de Difusión:

4.-Educación y formación:

Sólo para OICU de titularidad pública:

5.-Consejo local de Consumo:

6.-Participación en el Sistema Arbitral de Consumo:

7.- Inspección de productos, bienes y servicios:

La OICU está especializada en las siguientes materias (consígnese, en su caso, las que procedan):

OTRAS FUNCIONES(describanse en resumen):

8.-

En _____ a _____ de _____ de _____

Firma