

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Industria, Turismo, Empresa e Innovación

15557 Convenio de colaboración entre la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a través de la Consejería de Industria, Turismo, Empresa e Innovación, y la Asociación Consumeralia Europa, para la gestión del teléfono de información a las personas consumidoras y usuarias de la Región de Murcia.

Resolución

Visto el convenio de colaboración entre la Consejería de Industria, Turismo, Empresa e Innovación y la Asociación Consumeralia Europa, de conformidad con la autorización otorgada por el Consejo de Gobierno en sesión de 10 de octubre de 2014, y teniendo en cuenta que tanto el objeto del convenio como las obligaciones establecidas en el mismo regulan un marco de colaboración que concierne al interés público de esta Consejería, y a los efectos de lo dispuesto en el artículo 14 del Decreto Regional 56/1996, de 24 de julio, sobre tramitación de los convenios en el ámbito de la Administración Regional

Resuelvo

Publicar en el Boletín Oficial de la Región de Murcia el convenio de colaboración entre la Consejería de Industria, Turismo, Empresa e Innovación y la Asociación Consumeralia Europa, para la gestión del teléfono de información a las personas consumidoras y usuarias de la Región de Murcia, autorizado por el Consejo de Gobierno en sesión de 10 de octubre de 2014.

Murcia, 25 de noviembre de 2014.—El Secretario General, José María González Martínez.

En Murcia, a 27 de octubre de 2014

Reunidos

De una parte, el Excmo. Sr. Don Juan Carlos Ruiz López, Consejero de Industria, Turismo, Empresa e Innovación, en nombre y representación de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, autorizado de forma expresa en el Acuerdo de Consejo de Gobierno de fecha 10 de octubre de 2014.

De otra parte, D.^a María José Hernández Peñaranda, Presidenta de la Asociación Estatal Consumeralia Europa, autorizada mediante acuerdo de Junta Directiva de 1 de abril de 2013 y en ejercicio de las atribuciones establecidas en los Estatutos de la Asociación, con domicilio social en el Centro Comercial Nueva Condomina, buzón 44, Autovía A 7, Km. 760, 30.110 Churra-Murcia, con CIF: G-73736605 e inscrita en el Registro Nacional de Asociaciones del Ministerio del Interior, con el número 599763, grupo 1, sección 1.^a

Intervienen en función de sus respectivos cargos y en ejercicio de las facultades que a cada uno le están conferidas, con plena capacidad para formalizar el presente Convenio de Colaboración y a tal efecto,

Manifiestan

Primero.- El artículo 51 de la Constitución Española, dispone que los poderes públicos garantizarán la defensa de las personas consumidoras y usuarias, protegiendo, mediante procedimientos eficaces la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de las mismas, así como la promoción de la información y la educación de las personas consumidoras, fomentando sus organizaciones de consumidores y oyendo a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllas, en los términos establecidos en las leyes.

Segundo.- La Ley Orgánica 4/1982, de 9 de junio, del Estatuto de Autonomía de la Región de Murcia, confiere a la Comunidad Autónoma en el marco de la legislación básica del Estado, el desarrollo legislativo y la ejecución de la defensa de las personas consumidoras, de acuerdo con las bases y ordenación de la actividad económica general de la política monetaria del Estado, las bases y coordinación general de la Sanidad, en los términos de lo dispuesto en los artículos 38 y 131 y en los números 11, 13 y 16 del apartado uno del artículo 149 de la Constitución Española.

Tercero.- La Ley 4/1996, de 14 de junio, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia, modificada por Ley 1/2008 de 21 de abril, establece en el artículo 3 los derechos de las personas consumidoras, entre los cuales se encuentran "la información y la educación en materia de consumo".

Por otro lado, en el Preámbulo de la Ley 1/2008 de 21 de abril, se establecen las líneas directrices de la modificación y entre ellas, "el fortalecimiento de las asociaciones de consumidores y usuarios como cauce natural de la representación, participación y consulta de los consumidores y usuarios" y el artículo 15, refleja como derechos y funciones de las asociaciones el de "informar, formar y educar a sus socios, pudiendo hacerlo extensible al conjunto de los ciudadanos en su calidad de consumidores y usuarios".

Cuarto.- La Asociación CONSUMERALIA EUROPA, según sus Estatutos, promueve el consumo y uso responsable de productos y servicios, tanto públicos como privados, promoviendo las buenas prácticas hacia el consumidor y usuario por parte de las empresas y administraciones públicas, siendo en este ámbito del consumo, el facilitar el acceso a la información, formación y educación a las personas consumidoras.

Quinto.- La Consejería de Industria, Turismo, Empresa e Innovación es el departamento de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, encargado de la propuesta, desarrollo y ejecución de las directrices generales del Consejo de Gobierno en materia de consumo, de conformidad con lo establecido en el Decreto de la Presidencia n.º 4/2014, de 10 de abril, de reorganización de la Administración Regional. Dicho departamento tiene la firme voluntad y vocación de apoyar a la asociación CONSUMERALIA EUROPA, estableciendo la oportuna colaboración para garantizar la consecución de objetivos comunes.

Sexto.- Según lo dispuesto en el Decreto del Consejo de Gobierno n.º 43/2014, de 14 de abril, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Industria, Turismo, Empresa e Innovación, (BORM n.º 87 de 15 de abril), la Dirección General de Consumo, Comercio y Artesanía ejercerá las competencias en materia de consumo, comercio, artesanía, Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación, precios autorizados, ferias y defensa de la competencia.

Existe coincidencia de las partes en los objetivos perseguidos y en los medios necesarios para su ejecución, así como la voluntad de aunar esfuerzos en sus respectivos ámbitos de actuación. Ambas partes en la representación que ostentan, y a la vista de las disposiciones indicadas con anterioridad, formalizan el presente Convenio de Colaboración de acuerdo a las siguientes

Estipulaciones

Primera.- Objeto.

El presente convenio tiene como objeto establecer los términos de la colaboración entre la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia a través de la Consejería de Industria, Turismo, Empresa e Innovación, y la Asociación CONSUMERALIA EUROPA, para la gestión del teléfono de información a las personas consumidoras y usuarias de la Región de Murcia.

Segunda.- Obligaciones de la Consejería de Industria, Turismo, Empresa e Innovación.

La Consejería de Industria, Turismo, Empresa e Innovación, se compromete a promover y apoyar las actividades relacionadas con la información a las personas consumidoras que la asociación Consumeralia Europa realice en el ámbito de la Región de Murcia, a través de las siguientes actuaciones:

- a) Garantizar una información a las personas consumidoras y usuarias de calidad, de modo sencillo y con un coste mínimo.
- b) Garantizar la accesibilidad a la información de las personas consumidoras y usuarias de la Región de Murcia.
- c) Fomentar la formación y educación de las personas consumidoras y usuarias, asegurando que éstas dispongan de la información precisa para el eficaz ejercicio de sus derechos y velarán para que se les preste la información comprensible sobre el adecuado uso y consumo de los bienes y servicios puestos a su disposición en el mercado.
- d) Prestar la asistencia técnica y documental que sea requerida por la asociación, necesaria para la prestación del servicio del teléfono de las personas consumidoras y usuarias.
- e) Fomentar el modelo de información telefónica ofrecido por la asociación Consumeralia Europa a las entidades locales de la Región.

La Dirección General responsable en materia de consumo realizará un seguimiento del porcentaje de compromisos cumplidos respecto de actuaciones realizadas, del porcentaje de quejas o sugerencias presentadas y del número de medidas correctoras adoptadas, evaluando anualmente el grado de cumplimiento de estos compromisos.

En ningún caso, existe compromiso económico por parte de la Administración Regional.

Las actividades desarrolladas por el personal que ejecute el objeto del presente convenio, no supondrá el establecimiento de relación contractual alguna con la Consejería de Industria, Turismo, Empresa e Innovación.

La Consejería no será responsable de las consecuencias que para terceros se deriven de las acciones efectuadas por la referida Asociación en la ejecución del presente convenio.

Tercera.- Obligaciones de Consumeralia Europa.

Consumeralia Europa, se compromete a apoyar la actuación de la Consejería de Industria, Turismo, Empresa e Innovación de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, cumpliendo con ello parte de sus compromisos sociales, y en concreto:

a) Prestará el servicio de información a través del Teléfono del Consumidor 900 103 132, totalmente gratuito, a todas las personas consumidoras de la Región de Murcia, desde sus propios locales.

b) Divulgará la información que se le transmita desde la Dirección General de Consumo, Comercio y Artesanía. Y entre ellas, la siguiente:

- Indicación de los teléfonos, direcciones, horarios y principales funciones de todos los centros públicos o privados de interés para el consumidor y usuario.

- Indicación al consumidor y usuario de los teléfonos, direcciones y horarios de las Oficinas del Consumidor y Usuario de la Red Regional, en todos aquellos asuntos en los que la modalidad telefónica no permita la correcta atención de la consulta, por ejemplo, cuando se deba examinar documentación.

- Proporcionar a las personas consumidoras y usuarias información, tanto general como específica sobre los derechos, los mecanismos de defensa del consumidor, reclamaciones etc.

c) Atenderá consultas sencillas en materia de consumo.

d) Informará sobre los mecanismos para la interposición de denuncias ciudadanas por presuntas infracciones a la normativa de defensa del consumidor y usuario, ante la Dirección General de Consumo, Comercio y Artesanía.

e) Dará cuenta trimestral de su funcionamiento a la Dirección General de Consumo, Comercio y Artesanía, mediante los modelos que en su caso ésta establezca, así como presentará una Memoria anual de las actuaciones realizadas, ante dicho centro directivo.

f) Se comprometerá al cumplimiento de los requisitos y obligaciones exigidos por los artículos 22 y siguientes del 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 otras leyes complementarias, modificado por Ley 3/2014, de 27 de marzo.

g) Ofrecerá el servicio de lunes a viernes no festivos, en horario de mañana de 10,00 a 14,00 horas. Las llamadas podrán realizarse desde cualesquier punto de la Región de Murcia.

h) Incorporará el escudo y/o logotipo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en todos los documentos, folletos, informes, estudios, placas identificativas... donde aparezca el servicio de atención telefónica a las personas consumidoras.

i) Atenderá y prestará el servicio de forma inmediata, sin que pueda diferirse.

j) Se atenderá el teléfono, por personal cualificado en materia de consumo y comunicación, y ofrecerá trato cordial y lenguaje preciso y adecuado a cada usuario del servicio.

k) Ofrecerá a las personas consumidoras un sistema propio de tramitación de quejas y sugerencias frente al funcionamiento del servicio, sin perjuicio de los mecanismos legales generales establecidos por la administración autonómica para el funcionamiento de los servicios públicos.

l) Informará al usuario del horario del servicio y de la forma de presentar sugerencias y/o quejas relativas al mismo.

m) Atenderá a los ciudadanos, a través del teléfono, en una media de un máximo de tres minutos. En el supuesto de que la consulta se prolongue, podrá derivarse su atención a la Dirección General competente en consumo.

Las obligaciones citadas con anterioridad y asumidas por la asociación Consumeralia Europa, se realizarán con sus medios y recursos propios, en especial, a través de la información telefónica de consumo, tanto general como específica, que presta la asociación a través del servicio del teléfono de las personas consumidoras.

Cuarta.- Comisión de seguimiento.

Para el seguimiento y solución de posibles controversias en el desarrollo del presente convenio de colaboración, se crea una Comisión de seguimiento, que estará presidida por el titular de la Dirección General de Consumo, Comercio y Artesanía o la persona en quien dicho titular delegue.

La Comisión estará integrada, además del presidente, por dos representantes de la citada Dirección General y por dos representantes de la asociación Consumeralia Europa.

El Presidente de la Comisión de Seguimiento, será el encargado de dirimir con su voto de calidad los empates del órgano colegiado, según el artículo 23, 1, d) en relación con el artículo 22, 2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Las funciones de la comisión de seguimiento serán:

a) Interpretar y resolver cuantas dudas y discrepancias pudieran surgir en el cumplimiento del presente convenio, así como todas las cuestiones que se planteen en la ejecución del mismo, fijando los criterios del seguimiento y evaluación de los resultados.

b) Coordinar a la Administración regional con la Asociación CONSUMERALIA EUROPA, en la ejecución del convenio. En particular, será la competente para definir qué se entiende por consulta sencilla, pudiendo elaborar, sin procede, un protocolo al respecto.

La Comisión de Seguimiento se regirá, además de por lo estipulado en el presente convenio, por lo regulado en el Capítulo II del Título II de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Quinta.- Vigencia del convenio.

El presente convenio estará vigente desde la fecha de su firma hasta el 31 de diciembre de 2014, pudiendo prorrogarse mediante acuerdo expreso de las partes por años naturales sucesivos.

Sexta.- Resolución del convenio.

El convenio podrá ser rescindido, preavisando con un mes de antelación a la finalización de su vigencia, por las siguientes causas:

- 1.- Incumplimiento de cualquiera de sus cláusulas y obligaciones.
- 2.- Mutuo acuerdo de las partes, en sus propios términos.
- 3.- Por denuncia de cualquiera de las partes, que deberá comunicarse la otra con una antelación mínima de un mes.
- 4.- Las demás causas previstas en la legislación vigente.



Séptima.- Normativa aplicable.

Al presente Convenio, tiene naturaleza administrativa, procediendo la aplicación de las normas que rigen la celebración de convenios por la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Octava.- Jurisdicción.

El presente convenio tiene naturaleza administrativa y las cuestiones litigiosas que pudieran surgir serán competencia de la jurisdicción contenciosa-administrativa.

Y dejando constancia de su conformidad con la totalidad de las cláusulas de este convenio, firman y rubrican en el lugar y fecha arriba indicados, por triplicado ejemplar.

El Consejero de Industria, Turismo, Empresa e Innovación, Juan Carlos Ruiz López.—La Presidenta de la Asociación Consumeralia Europa, María José Hernández Peñaranda.