

## **27 PROGRAMAS DE CONSUMO**

### **EJERCICIOS 2020/2021**

## **271 PROGRAMAS DE LA JUNTA PROVINCIAL ARBITRAL DE CONSUMO**

### **2711 Puntos de Información al Consumidor**

#### **1. OBJETO**

La implantación de Puntos de Información al Consumidor tiene por objeto favorecer el ejercicio de los legítimos derechos de los ciudadanos en materia de consumo, tratando de corregir los desequilibrios territoriales.

#### **2. DESCRIPCIÓN**

Implantación de Puntos de Información al Consumidor (PIC), cuya función será fomentar la adhesión de empresas al sistema arbitral de consumo y asesorar a los ciudadanos que consideren afectados sus derechos en la materia de consumo.

Los PIC estarán atendidos por técnicos especialistas en derecho del consumo que llevarán a cabo tareas de información y asesoramiento, gestión de consultas, quejas, reclamaciones y solicitudes de arbitraje, así como las actuaciones de mediación entre consumidores y empresas o profesionales, dando, si procede, traslado a las administraciones competentes.

#### **3. DESTINATARIOS**

Municipios, entidades locales autónomas y mancomunidades de municipios, preferentemente aquellos que tengan una población inferior a 5.000 habitantes y no dispongan de Oficina Municipal de Información al Consumidor.

#### **4. CRITERIOS DE VALORACIÓN**

Para la Valoración de las solicitudes, se atenderá los criterios básicos de valoración establecidos en el artículo 5 de la Ordenanza Reguladora de la Cooperación Local mediante Concertación de la Excm. Diputación Provincial de Granada.

Así mismo se establecen como criterios específicos de este programa los siguientes:

1. Haber dispuesto con anterioridad de este servicio.
2. No dispongan de Oficina Municipal de Información al Consumidor.

3. Población comprendida entre 500 y 5.000 habitantes
4. Carecer de medios humanos o materiales para la prestación del servicio.

## **5. COMPROMISOS A ADQUIRIR POR LAS ENTIDADES LOCALES SELECCIONADAS**

Las entidades locales asumen los siguientes compromisos, en caso de ser seleccionadas:

- Nombrar a una persona, funcionario o concejal, como responsable del programa, a efectos de disponer por parte de la Diputación de un interlocutor sobre el mismo.
- Poner a disposición del técnico en derecho del consumo asignado al Punto de Información al Consumidor los elementos e infraestructura necesarios para el desempeño de su función: espacio, mobiliario, apoyo logístico, material técnico e informático o cualquiera otro que fuere preciso.
- Difundir entre sus ciudadanos y empresas con sede en el término municipal el Sistema Arbitral de Consumo, y cooperar en su difusión con las Asociaciones de Consumidores y Usuarios.
- Comunicar cualquier deficiencia, inasistencia, desatención o falta de conformidad con el servicio prestado por parte del técnico responsable del Punto de Información al Consumidor, por medio de escrito motivado suscrito por el Alcalde Presidente, a la Delegación de Asistencia a Municipios.
- Cooperar con las asociaciones de consumidores y usuarios y los empresarios del municipio en todas aquellas actuaciones relacionadas con la materia.
- Certificar la asistencia del técnico de consumo al municipio.

## **6. EJECUCIÓN**

Las labores de asesoramiento técnico serán efectuadas por personal sufragado íntegramente por la Excm. Diputación Provincial de Granada.

La determinación del lugar, día, horario y demás cuestiones relacionadas con la asistencia técnica se concertarán previamente con la entidad local, mediante escrito y con una planificación detallada de las actuaciones tanto de información general para la adhesión al sistema arbitral de consumo, como de asesoramiento a los ciudadanos en la materia.

La prestación consistirá en la asistencia un día al mes con una jornada de **5 horas**.

Se estará a la mejor forma de ejecución del servicio mediante criterios objetivos concertados conjuntamente por la entidad local y la Diputación Provincial de Granada a los efectos de su mejor provisión y supervisión, para lo que se celebrarán las reuniones de coordinación que sean precisas.

## **7. COSTE ESTIMADO DEL SERVICIO**

El programa no conlleva coste económico para la entidad local.

La asistencia técnica prestada por la Diputación se valora en 1.000 euros por municipio y año.

### **Persona responsable del programa:**

Francisco José Cabrera García

Tfno.: 958 247 516

Email: [fcabreragarcia@dipgra.es](mailto:fcabreragarcia@dipgra.es)