

27 PROGRAMAS DE CONSUMO

EJERCICIOS 2022/2023

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.

8. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Objetivo 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades

Objetivo 4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos

Persona responsable del programa:

Mercedes Dabán Sánchez Tfno.: 958 247 545 Email: mdaban@dipgra.es