

27 PROGRAMAS DE CONSUMO

EJERCICIOS 2018/2019

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), los cuales serán servidos por asociaciones de consumidores y usuarios, las cuales fomentarán la adhesión de empresas al sistema arbitral de consumo y asesorarán a los ciudadanos que consideren afectados sus derechos en la materia de consumo.

Los PIC estarán atendidos por técnicos especialistas en derecho del consumo procedentes de las asociaciones de consumidores y usuarios. 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 SELECCIÓN

Tendrán prioridad los municipios, entidades locales autónomas y mancomunidades de municipios, que:

1. No dispongan de Oficina Municipal de Información al Consumidor.
2. Población comprendida entre 500 y 5.000 habitantes
3. Carecer de medios humanos o materiales para la prestación del servicio.

4. Haber dispuesto con anterioridad de este 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: espacio, mobiliario, apoyo logístico, material técnico e informático, y todo lo necesario para el desempeño de sus funciones.
- 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 y Medio Ambiente.
- Cooperar en aquellas actuaciones propias de consumo, con las asociaciones de consumidores y usuarios y los empresarios del municipio.
- Certificar al final de cada mes 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, estableciéndose para ello, reuniones de coordinación mensual.

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:

M^ª Manuela Real López

Tfno.: 958 247 184

Email: mreal@dipgra.es