



## CONCERTACIÓN 2026 – 2027

### PROGRAMA 2701

#### PUNTOS DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

##### 1. 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.

##### 2. OBJETO Y DESCRIPCIÓN

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

La función de los PIC 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. COMPROMISOS QUE ASUMEN LOS ENTES LOCALES

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 PIC los elementos e infraestructura necesarios para el desempeño de su función: espacio adecuado, mobiliario, apoyo logístico, material técnico e informático o cualquiera otro que fuere preciso.
- Registrar, tramitar y remitir las comunicaciones a las empresas reclamadas a través de la sede electrónica o, en su defecto, mediante correo certificado, asegurando así la adecuada formalidad y seguimiento de los procedimientos, dado que se tratan de actos derivados de una competencia municipal.
- Colocación de las placas indicativas del PIC en lugar visible.
- Colaborar con las asociaciones de consumidores en la colocación de los carteles con el día y la hora de asistencia.
- 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 PIC, por medio de escrito motivado suscrito por el alcalde-presidente, a la Delegación de Asistencia a Municipios y Emergencias.
- Cooperar con las asociaciones de consumidores y usuarios y los empresarios del municipio en todas aquellas actuaciones relacionadas con la materia.
- Informar la asistencia del técnico de consumo al municipio.

#### **4. EJECUCIÓN**

Las labores de asesoramiento técnico serán efectuadas por personal sufragado íntegramente por la 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 3 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.

#### **5. FINANCIACIÓN**

El valor económico medio de esta **asistencia técnica** se estima en **1.500 euros** por entidad



local y año. En cualquier caso, este gasto se asumirá por la Diputación de Granada y la ejecución de esta actuación será totalmente gratuita para la entidad local que la solicite.

## 6. CRITERIOS DE VALORACIÓN

Para la valoración de las solicitudes se atenderá los criterios objetivos establecidos en el artículo 5 de la Ordenanza reguladora de la concertación local en la Diputación Provincial de Granada.

Así mismo se establecen como criterios específicos de valoración de este programa, ordenados de mayor a menor, los siguientes:

- Municipios declarados en riesgo de despoblación.
- Haber dispuesto con anterioridad de este servicio.
- Población comprendida entre 500 y 5.000 habitantes.
- Prioridad asignada por el ente local.
- Insuficiente capacidad técnica o económica para la prestación del servicio.

## 7. INCUMPLIMIENTOS

Los incumplimientos reiterados de cualquiera de los compromisos asumidos por los entes locales podrán conllevar el cese en la prestación de la asistencia, previa tramitación del correspondiente procedimiento con trámite de audiencia.

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

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