

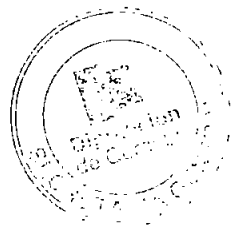


- c) Recepción y acuse de recibo de las consultas, reclamaciones, quejas, y denuncias de las personas consumidoras y usuarias.
- d) Análisis, tramitación, mediación o derivación a arbitraje, en su caso, de las consultas, quejas, reclamaciones y denuncias que presentan las personas consumidoras.
- e) Tramitación de las reclamaciones en consumo, a través de los sistemas alternativos de resolución de conflictos en materia de consumo, como son la mediación y la conciliación. Sirviendo de cauce de conciliación y mediación voluntaria en conflictos.
- f) Elevar, a instancia de las partes interesadas, la solicitud de arbitraje a la Junta Arbitral Provincial de Consumo de Diputación de Córdoba, adjuntando la documentación oportuna.
- g) Poner a disposición de los usuarios de los PIC las campañas informativas y educativas que desarrolle el Departamento de Consumo, Participación Ciudadana y Protección Civil, tendente a conseguir la educación de las personas consumidoras y usuarias en derechos y obligaciones en materia de consumo.

2- El Ayuntamiento se compromete a:

- a) Facilitar una oficina-local para los días de atención al público (presenciales) y otras funciones propias del PIC (gestión reclamaciones, acciones de difusión, información y formación a consumidores y usuarios). Esta oficina deberá ser de fácil acceso a la ciudadanía e identificativa con la placa PIC que se facilitará por el Departamento de Consumo, Participación Ciudadana y Protección Civil.
- b) Colocar en un lugar visible el cartel de atención presencial, donde se informará de los días y horarios de atención al público y, en su caso, el cartel de atención telemática cuando se prestara con esta modalidad, que se facilitarán por el Departamento de Consumo, Participación Ciudadana y Protección Civil.
- c) Equipamiento y material de oficina: internet, teléfono, ordenador, acceso a la fotocopiadora, así como todas las medidas preventivas de riesgos laborales establecidas en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre de prevención de riesgos laborales, y demás normativa complementaria.
- d) Designar a una "persona de contacto del Ayuntamiento", para el Punto de Información a la persona consumidora y del Departamento de Consumo, Participación Ciudadana y Protección Civil, que pueda informar a las personas consumidoras vecinas del municipio sobre los días y horarios de atención presencial, los teléfonos y correos electrónicos del PIC, así como recepcionar la documentación que presentaran las personas consumidoras, y su entrega al PIC.
- e) Difusión de las actuaciones de información y formación de las personas consumidoras que se realizaran desde el Departamento de Consumo, Participación Ciudadana y Protección Civil y la Junta Arbitral Provincial de Consumo, como talleres, cursos, charlas, noticias, etc...
- f) Registro de las reclamaciones, quejas, denuncias, solicitudes de arbitraje, que las personas consumidoras presentaran o cualquier otra documentación necesaria para la defensa y protección de la persona consumidora.
- g) Registro y remisión de las solicitudes de arbitraje a la Junta Arbitral Provincial de Consumo.

Este documento es una copia electrónica auténtica de un documento original digitalizado el 23-03-2022 a las 10:15:03. Conforme Ley 39/2015, de 10 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y Ley 34/2015, de 23 de septiembre, de Garantía de Autenticidad e Integridad del Documento Electrónico. (BOP. 34 de 18-02-2011).



2 - Se prestará el servicio del Punto de Información de la persona consumidora de forma presencial, excepto cuando por circunstancias excepcionales se tuviera que prestar de forma telemática, determinándolo el Departamento de Consumo, Participación Ciudadana y Protección Civil.

3 - El Departamento de Consumo, Participación Ciudadana y Protección Civil, establecerá en colaboración con el Ayuntamiento, un sistema de información recíproco para el buen funcionamiento del Punto de Información de la persona consumidora.

3 - El Ayuntamiento facilitará información sobre la designación de la persona de contacto, indicando su número de teléfono, correo electrónico y puesto que desempeña.

4 - El Ayuntamiento deberá impulsar y fomentar el PIC entre el personal de la Corporación, informando de su existencia y la importancia de colaborar y ayudar al PIC, pues redundará en beneficio de los vecinos y vecinas del municipio.

5 - Las Instituciones firmantes se comprometen a difundir el Punto de Información de la Persona Consumidora para su conocimiento por la ciudadanía en general, empresas y agentes económicos implicados, a través de los medios locales de comunicación, web, redes sociales y cualquier otro que se estime conveniente.

Tercero.- Comisión de Seguimiento.

Por los efectos de seguimiento y control del presente Convenio, se crea una Comisión de Seguimiento, que se reunirá anualmente, pudiendo llevarse a cabo estas reuniones a través de medios telemáticos, y estará formada por un representante de cada Institución firmante, correspondiendo la Secretaría a un funcionario del Departamento de Consumo, Participación Ciudadana y Protección Civil.

El régimen de funcionamiento y organización de la Comisión de Seguimiento, en lo no previsto en este Convenio, será el dispuesto para los órganos colegiados en la Sección 3ª del Capítulo II del Título Preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Cuarto.- Modificación del Convenio.

La modificación de este Convenio requerirá acuerdo unánime y por escrito de los firmantes, que se formalizará en Adenda, suscrita a dichos efectos, conforme a los requisitos legalmente establecidos y previa autorización prevista en el artículo 50 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre.

Quinto.- No asunción de compromisos financieros.

El presente Convenio configura una actividad de colaboración que no genera compromisos financieros para ninguna de las partes.

Sexto.- Vigencia del Convenio.

El presente Convenio tendrá una vigencia de cuatro años, prorrogables, por mutuo acuerdo de las partes, antes de su finalización por un período de hasta cuatro años adicionales, que se formalizará mediante adenda al presente Convenio.

Séptimo.- Extinción del Convenio.

El Convenio se extinguirá por el cumplimiento de las actuaciones que constituyen su objeto o por incurrir en causa de resolución. Son causas de resolución del Convenio las recogidas en el



artículo 51.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, así como las siguientes:

- a) La denuncia anticipada y motivada de cualquiera de las partes, que ha de ser comunicada a la otra parte, mediante el oportuno preaviso con un plazo mínimo de tres meses.
- b) Cuando una de las partes considere que la otra está incumpliendo los compromisos adquiridos en el presente Convenio, se lo notificará mediante comunicación fehaciente e indicará las causas que originan dicho incumplimiento. Este requerimiento será comunicado igualmente a los representantes de la Comisión de Seguimiento. La otra parte podrá subsanar dicha situación en un plazo no superior a un mes, a contar desde la fecha de envío de la notificación. En todo caso, la Comisión de Seguimiento podrá decidir sobre la adopción inmediata de las medidas correctoras oportunas para garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en el presente Convenio, si procediera. Si trascurrido el plazo indicado en el requerimiento y pese a la actuación de la Comisión de seguimiento, persistiera el incumplimiento, se entenderá resuelto el Convenio.

El cumplimiento y la resolución del Convenio dará lugar a la liquidación del mismo con el objeto de determinar las obligaciones y compromisos de cada una de las partes. La Comisión de Seguimiento del Convenio decidirá, en caso de resolución anticipada del Convenio, sobre la forma de terminar las actuaciones en curso, conforme a lo previsto en el artículo 52.3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre.

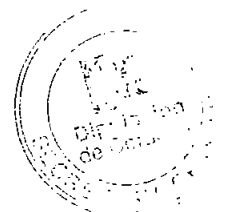
Octavo.- Régimen Jurídico y cuestiones litigiosas.

El presente Convenio tiene naturaleza administrativa, no contractual, y en lo no dispuesto en el mismo se estará a lo previsto en el Capítulo VI del Título Preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Las partes se comprometen a resolver de manera amistosa en el seno de la Comisión de Seguimiento las discrepancias que pudieran surgir sobre la interpretación, desarrollo, modificación, resolución y efectos que pudieran derivarse de la aplicación del presente Convenio. Las cuestiones litigiosas que en la ejecución y cumplimiento pudieran aparecer y no quedasen resueltas por la Comisión de Seguimiento, se someterán a la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la citada jurisdicción.

Noveno.- Protección de datos de carácter personal.

El tratamiento de los datos personales que, como consecuencia de la ejecución del Convenio, sea necesario realizar, se efectuará conforme a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. A dichos efectos, se firmará por las partes el encargo de tratamiento de datos.

Y, en prueba de conformidad y aceptación, el presente Convenio es firmado por las partes.



**EL PRESIDENTE DE LA DIPUTACIÓN
PROVINCIAL DE CÓRDOBA**


D. Antonio Ruiz Cruz

**LA ALCALDESA DEL AYUNTAMIENTO DE
EL CARPIO**


D.ª Desirée Benavides Baena

DILIGENCIA. Para hacer constar que el presente
Convenio se firma auténtica, en el lugar y fecha
indicados.



EL SECRETARIO GENERAL

Fdo.: Jesús Cobos Climent