



**Govern de les Illes Balears**  
Conselleria de Salut i Consum



**CONVENI DE COL-LABORACIÓ ENTRE LA CONSELLERIA DE SALUT I CONSUM I PIMECO — ASSOCIACIÓ DEL PETIT I MITJÀ COMERÇ DE MALLORCA, EN MATÈRIA DE CONSUM.**

**Parts**

Vicenç Thomàs Mulet, conseller de Salut i Consum del Govern de les Illes Balears, càrrec per al qual va ser nomenat mitjançant Decret 10/2007, de 6 de juliol, del president de les Illes Balears, pel qual es disposa el nomenament dels membres del Govern de les Illes Balears, actuant en nom i representació de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, d'acord amb allò que es disposa als articles 11.c) i 80.4 de la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, pel que fa als convenis de col·laboració i a la seva signatura.

Bernat Coll i Fiol, president de l'organització empresarial PIMECO — Associació del Petit i Mitjà Comerç de Mallorca, actuant en representació d'aquesta organització empresarial.

**Antecedents**

1. Que l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, com administració competent en matèria de consum a tot el territori de les Illes, du a terme des de fa tres anys una intensa tasca de promoció de la coregulació en matèria de protecció dels drets dels consumidors i usuaris, entesa aquesta com la conjunció d'accions de tots els actors implicats en la relació de consum, amb l'objectiu d'assolir un adequat nivell de protecció dels drets esmentats.
2. Per la seva banda, PIMECO — Associació del Petit i Mitjà Comerç de Mallorca, com organització empresarial amb una important implantació en el seu sector, és conscient dels beneficis que es deriven pel sector empresarial, de l'adopció de postures actives envers el respecte dels drets dels consumidors i usuaris, clients dels seus associats.
3. Que com a conseqüència del que s'exposa, PIMECO — Associació del Petit i Mitjà Comerç de Mallorca ha formulat i aprovat com organització, un codi de bones pràctiques les prescripcions del qual possiblement s'integraran en els seus estatuts associatius i que, en qualsevol cas, restarà a disposició dels seus associats per a la seva adhesió i aplicació en les relacions amb els seus clients.
4. L'aplicació d'aquest codi per part de les empreses, com també la seva adhesió a l'arbitratge de consum, el respecte i compliment de la normativa de protecció dels drets dels consumidors, en conjunció amb l'acció tuitiva i formativa duta a terme per l'Administració de Consum i les associacions de consumidors, conformen un eficient sistema de coregulació en matèria de protecció dels drets dels



*consumidors i usuaris, la qual cosa s'entén que incidirà en un millora de les relacions empresa-consumidors, i una conseqüent reducció de la conflictivitat.*

5. *En aquesta línia d'acció, PIMECO — Associació del Petit i Mitjà Comerç de Mallorca, s'ha proposat començar dur a terme, dins un termini de 12 mesos dins l'any 2011, un procés de difusió i expansió, entre els seus associats, de l'aplicació del codi de bones pràctiques aprovat, com també un procés de control i avaluació dels resultats de l'aplicació d'aquests codis i dels beneficis o millores que hagi pogut suposar aquesta aplicació, tot supervisant un grup concret d'associats que hagin començat a aplicar el codi de bones pràctiques esmentat.*
6. *Per la seva banda, la Conselleria de Salut i Consum, per mitjà de la seva Direcció General de Consum, està interessada en participar en aquest procés d'avaluació, com també, en dur a terme i facilitar la formació bàsica en matèria de protecció dels drets dels consumidors a l'organització i associats de PIMECO — Associació del Petit i Mitjà Comerç de Mallorca, d'acord amb un calendari pactat entre ambdues parts.*
7. *És per tot el que s'exposa que l'Administració i l'organització atorgants, des del convenciment que no serà inútil cap acció que s'adreci a formar l'empresariat en les bones pràctiques empresarials i en els drets dels consumidors i a conèixer el grau d'efectivitat de les accions empreses en aquest sentit, tenen interès mutu en firmar aquest Conveni.*

*Les dues parts ens reconeixem mútuament la capacitat legal necessària per formalitzar aquest Conveni, d'acord amb les següents*

#### **Clàusules**

1. *PIMECO — Associació del Petit i Mitjà Comerç de Mallorca i l'Administració de les Illes Balears, per mitjà de la Direcció General de Consum de la Conselleria de Salut i Consum, emprendran accions conjuntes de formació en matèria de consum.*

*En conseqüència, s'organitzaran tallers i cursos d'aprenentatge, així com també cursos de reciclatge en matèria de consum, adreçats preferentment als treballadors del comerç a la menuda i als comerciants de les zones urbanes i turístiques, tot amb l'objecte de millorar la capacitat de resposta davant les situacions de conflicte que es puguin generar.*

*El nombre, la data i les línies generals del contingut d'aquestes accions formatives es concretarà en el sí de la comissió a la qual fa referència la clàusula 4a d'aquest Conveni.*



**Govern de les Illes Balears**  
Conselleria de Salut i Consum



*Els cursos s'impartiran per part de personal qualificat de la Direcció General de Consum.*

2. *Per altra banda, la Conselleria de Salut i Consum a través de la Direcció General de Consum col·laborarà amb la PIMECO — Associació del Petit i Mitjà Comerç de Mallorca, mitjançant la prestació de l'assessorament jurídic que esdevingui adient per dur a terme les accions que, com entitat medidora per a la resolució de conflictes en matèria de consum entre els seus associats i tercers, puguin emprendre equips especialitzats de l'organització empresarial.*
3. *PIMECO —que a hores d'ara ha constituït un grup experimental amb 50 dels seus associats, els quals s'han adherit al Sistema Arbitral de Consum i han assumit el codi de bones pràctiques de l'Associació— procedirà a constituir un grup de treball, amb l'objectiu de supervisar i analitzar els resultats de l'aplicació de l'esmentat codi i de l'adhesió a arbitratge, en els camps següents:*
  - a) *Avantatges i millores en la fidelització de clients que aquesta acció hagi generat.*
  - b) *Reducció de la conflictivitat que s'hagi observat.*
  - c) *Aquells aspectes de relleu que es pugui considerar que suposen una millora del Codi format, o puguin tenir transcendència per una millora de les relacions entre empresa i consumidor o usuari.*
4. *Es constituirà una Comissió Mixta de Seguiment amb la finalitat de vetllar pel compliment dels objectius d'aquest Conveni. La seva composició serà paritària, i estarà formada per dos representants designats pel conseller de Salut i Consum i per dos representants designats per PIMECO — Associació del Petit i Mitjà Comerç de Mallorca, els quals elaboraran el programa d'accions de formació indicat a la clàusula 1 i activitats que les respectives entitats valoraran, d'acord amb el contingut d'aquest Conveni, i rebran informació dels resultats del procés d'avaluació esmentat a la clàusula 3.*
5. *Aquest Conveni tindrà vigència des del dia de la seva signatura fins a 31 de desembre de 2013.*
6. *Qualsevol de les dues parts podrà denunciar el Conveni. S'haurà de comunicar a l'altra part que intervé per escrit, amb un mes d'antelació a la data en la qual es desitgi el seu acabament, o en el seu cas, de la pròrroga. En qualsevol cas, les parts es comprometen a finalitzar el desenvolupament de les accions ja iniciades en el moment de notificació de la denúncia.*
7. *El Conveni es resol, amb l'audiència prèvia de les parts, per les causes següents:*



**Govern de les Illes Balears**  
Conselleria de Salut i Consum



- a) Acord mutu de les parts.
- b) Incompliment de les obligacions essencials de les parts.

8. Aquest Conveni resta exclòs de l'àmbit d'aplicació de la Llei 30/2007, de 30 d'octubre, de contractes del sector públic, en virtut del que estableix la lletra d) de l'article 4.

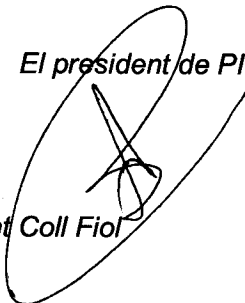
*Com a mostra de conformitat, signam aquest Conveni en dos exemplars.*

Palma, 20 de maig de 2011

El conseller de Salut i Consum

  
Vicenç Thomàs Mulet

El president de PIMECO

  
Bernat Coll Fiol