

PROTOCOLO DE COLABORACIÓN ENTRE LA CONSEJERIA DE SALUD Y CONSUMO DEL GOBIERNO DE LAS ISLAS BALEARES Y EL INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMO, POR EL QUE SE FIJAN LAS OBLIGACIONES QUE ASUME CADA UNA DE LAS PARTES EN LA IMPLANTACIÓN DE LAS OFICINAS TELEMÁTICAS DEL CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR QUE SE INSTALEN EN LAS OFICINAS DE TURISMO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA.

REUNIDOS

Hble. Sr. Vicenç Thomàs Mulet, Consejero de Salud y Consumo de las Islas Baleares, y, Dña. Ángeles Heras Caballero, Directora General de Instituto Nacional de Consumo.



Las partes se reconocen capacidad suficiente para el otorgamiento del presente documento, interviniendo Dña. Ángeles Heras Caballero y el Hble. Sr. Vicenç Thomàs Mulet en el ejercicio de las facultades y con la capacidad que ostentan por razón de su cargo

MANIFIESTAN:



El presente Protocolo refleja y da forma a la colaboración entre las Administraciones General del Estado y de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares en el ámbito de la protección al consumidor europeo en los casos de conflicto o necesidad de información y consulta acerca de sus derechos como consumidor en una transacción transfronteriza.



La importancia del sector Turístico en este tipo de transacciones ha recomendado la incorporación al acuerdo de colaboración de los Consejos Insulares de las Islas Baleares a través de la firma simultánea de sendos protocolos de funcionamiento que se formalicen entre la Dirección General de Consumo de la Comunidad de las Islas Baleares y los respectivos Consejos para asegurar una mayor difusión y alcance de la iniciativa entre los consumidores potenciales.

 La voluntad de acuerdo y de colaboración entre el Instituto Nacional del Consumo y la Consejería de Salud y Consumo de las Islas Baleares que el Protocolo recoge, así como los que la referida Consejería formalizará en su caso con los Consejos, son exponentes de la importancia que las Instituciones firmantes otorgan a la fluida colaboración entre los sectores de Consumo y de Turismo en el objetivo común de incrementar la protección a los consumidores nacionales y europeos, en consonancia con las nuevas posibilidades y retos que plantea la globalización y el uso de las tecnologías de la información.

CLÁUSULAS:

 **Primera.- Objeto:** el presente Protocolo establece la colaboración para la implantación de las Oficinas Telemáticas del Centro Europeo del Consumidor que se instalarán en las oficinas de turismo de los Consejos.

Las Oficinas Telemáticas son terminales informáticas que permiten la atención y asistencia no presencial al consumidor europeo en las reclamaciones, quejas y consultas de carácter transfronterizo que precise. Estas terminales dispondrán de pantalla táctil para cumplimentar los formularios disponibles.

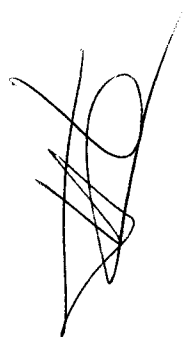
Segunda.- Obligaciones en la instalación y funcionamiento de las Oficinas Telemáticas:

1. Corresponde al Instituto Nacional del Consumo, como Institución tutelar del Centro Europeo del Consumidor en España:

- 
- 1.1. Asumir el coste y la ejecución de la instalación del conector de las Oficinas Telemáticas, que se realizará de acuerdo con las indicaciones técnicas del Consejo de quien dependa transmitidas por la Dirección General de Consumo
 - 1.2. Resolver los problemas que puedan surgir en caso de avería o mal funcionamiento del sistema, a través de la coordinadora de los puntos de información en el Centro Europeo del Consumidor.
 - 1.3. Facilitar a la Dirección General de Consumo una guía de contenidos de los conectores para conocimiento e información.

2. Corresponde a la Dirección General del Consumo:

- 2.1. Organizar con los Consejos la instalación y el funcionamiento de las Oficinas Telemáticas, así como facilitar el acceso a la banda ancha de conexión a Internet.

- 
- 2.2. Garantizar a través de sus Protocolos con los Consejos insulares que el personal de las oficinas de turismo comprobará el funcionamiento normal del conector después de alguna incidencia ocurrida en su propio sistema.
- 2.3. Que en caso de avería o mal funcionamiento, se pondrá en contacto con la coordinadora de los puntos de información en el Centro Europeo del Consumidor, bien directamente o a través del mecanismo establecido en los correspondientes Protocolos.
- 2.4. Asegurar la disposición de una impresora configurada con el conector de la Oficina Telemática, cuyo uso no tendrá que ser de carácter exclusivo para este fin.
- 2.5. Organizar, de acuerdo con la Coordinadora del las Oficinas Telemáticas del Centro Europeo del Consumidor, la formación sobre derechos del consumidor en general a las personas designadas por el Consejo Insular correspondiente.

Tercera.- Obligaciones en la tramitación de quejas, consultas y reclamaciones y tratamiento de datos:

1. Corresponde al Instituto Nacional del Consumo, como Institución tutelar del Centro Europeo del Consumidor en España, dentro de las funciones y competencias reflejadas en el proyecto objeto del acuerdo formalizado con la Dirección General de Salud y Asuntos del Consumidor de la Comisión Europea:

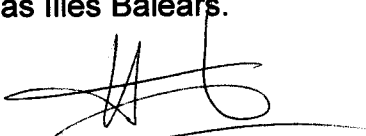
- 1.1. Asumir la responsabilidad ante el usuario de las Oficinas Telemáticas y, en especial la tramitación de las quejas, consultas y reclamaciones, de acuerdo con el procedimiento que se determine, a través de los Asesores de Consumo del Centro Europeo del Consumidor, los cuales se identificarán ante el consumidor usuario de la Oficina Telemática así como ante la Dirección General de Consumo del Gobierno de las Islas Baleares de la ciudad de origen de la consulta, queja o reclamación.
- 1.2. Informar a la Dirección General de Consumo del Gobierno de las Islas Baleares, de la ciudad de origen de la consulta o queja, del contenido de la respuesta que se haya dado al consumidor.
- 1.3. Facilitar a la Dirección General de Consumo del Gobierno de las Islas Baleares, y a su solicitud, la información contenida en la base de datos acerca del estado de tramitación de los expedientes.
- 1.4. Toda esta información será tratada observando lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, LO 15/1999, de 13 de diciembre y su normativa de desarrollo.
- 1.5. Facilitar a la Dirección General de Consumo de las Islas Baleares el acceso tanto a los informes estadísticos trimestrales que El Centro Europeo del Consumidor se compromete a elaborar en la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares, como a los que elabore la Comisión Europea referidos a la Red Europea de Apoyo.

Cuarta.- Uso de distintivos: El Instituto Nacional del Consumo autoriza y recomienda el uso del distintivo del Centro Europeo del Consumidor en los carteles informativos y en los rótulos de las fachadas de las Oficinas que acojan las Oficinas Telemáticas en la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares.

Quinta.- Plazo: el presente Protocolo de colaboración tiene una duración de un año a partir de la fecha de su firma por las partes, pudiendo prorrogarse por períodos de igual duración salvo denuncia expresa de cualquiera de las partes, con una antelación mínima de un mes antes de la fecha de vencimiento del plazo o de su prórroga.

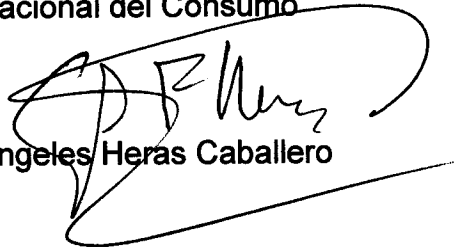
Palma, 14 de febrero de 2008

El Consejero de Salud y Consumo
de las Illes Balears.



Vicenç Thomàs Mulet

La Directora General del Instituto
Nacional del Consumo



Angeles Heras Caballero