



CONSELL INSULAR
DE MENORCA



Govern
de les Illes Balears

Conselleria
de Salut i Consum

CONVENI DE COL·LABORACIÓ ENTRE EL GOVERN DE LES ILLES BALEARS I EL CONSELL INSULAR DE MENORCA, EN MATÈRIA D'IMPLANTACIÓ DE LES OFICINES TELEMÀTIQUES DEL CENTRE EUROPEU DEL CONSUMIDOR.

Palma, 15 de maig de 2008

REUNITS

D'una banda, l'Honorable Sra. Joana Barceló Martí, presidenta del Consell Insular de Menorca.

I de l'altra, l'Honorable Sr. Vicenç Thomàs Mulet, conseller de Salut i Consum del Govern de les Illes Balears.

INTERVENEN

La sra. Barceló, en nom i representació del Consell Insular de Menorca, d'acord amb allò que es disposa a l'article 9.2 q) de la Llei 8/2000, de consells insulars, i l'article 53.1 del Reglament orgànic del Consell Insular de Menorca de 16 de desembre de 2002.

El sr. Thomàs, en nom i representació 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,



CONSELL INSULAR
DE MENORCA



Govern
de les Illes Balears

Conselleria
de Salut i Consum

de 3 d'abril, de règim jurídic de la comunitat autònoma de les Illes Balears pel que fa als convenis de col·laboració i a la seva signatura.

EXPOSEN

- I. La importància de l'activitat turística en la generació de reclamacions transfrontereres en matèria de consum és de tot punt innegable, la qual cosa provoca que, atès el volum de ciutadans de la Unió Europea que fan turisme en el territori de les illes Balears, sigui adient establir mitjans que permetin informar els ciutadans sobre els drets que els emparen en la seva condició de consumidors i, alhora, garantir-los-en l'exercici, en un dels moments en els quals aqueixa condició de consumidor es posa més de manifest, com és en el desenvolupament del seus viatges turístics.
- II. El proppassat 14 de febrer de 2008 l'Administració General de l'Estat (mitjançant l'Institut Nacional del Consum) i la Comunitat Autònoma de les Illes Balears signaren un protocol general en matèria de protecció al consumidor europeu en els supòsits de conflicte o necessitat d'informació i consulta, envers els seus drets com a consumidors en una transacció transfronterera.
- III. Una de les eines concretes per tal de garantir els drets de les persones esmentades són les oficines telemàtiques del Centre Europeu del Consumidor, les quals permeten els ciutadans de la UE atendre i formular consultes i reclamacions transfrontereres en l'idioma propi.
- IV. La instal·lació d'aquestes oficines telemàtiques a les oficines d'informació turística que són titularitat dels consells insulars va ser un dels objectius que es varen preveure en l'expositiu II del protocol esmentat. Per una altra banda, i sense perjudici de les obligacions que assumeix l'Institut Nacional del Consum envers les esmentades oficines telemàtiques pel que fa al seu pagament, manteniment i reparació, el mateix protocol autoritza la comunitat autònoma, d'acord amb els respectius consells insulars, a organitzar els aspectes relatius a la instal·lació, manteniment i entreteniment d'aquestes oficines. En virtut



CONSELL INSULAR
DE MENORCA



Govern
de les Illes Balears

Conselleria
de Salut i Consum

d'aquesta disposició, les administracions representades en aquest acte celebren aquest conveni, el qual es regirà per les següents

CLÀUSULES

Primera. Aquest conveni té per objecte regular la col·laboració entre la Comunitat Autònoma de les illes Balears i el Consell Insular de Menorca per a la implantació de les oficines telemàtiques del Centre Europeu del Consumidor que s'han d'instal·lar a les oficines d'informació turística del Consell Insular de Menorca.

Les oficines telemàtiques són terminals informàtics que permeten donar al consumidor europeu l'atenció i l'assistència no presencial necessària amb motiu de les seves reclamacions, queixes i consultes de caràcter transfronterer. Aquests terminals han de disposar de pantalla tàctil per emplenar els formularis disponibles.

Segona. D'acord amb el termes del protocol general signat el 14 de febrer de 2008 entre la Conselleria de Salut i Consum i l'Institut Nacional del Consum, la Conselleria de Salut i Consum s'obliga davant el Consell Insular de Menorca a:

- I. Gestionar amb l'Institut Nacional del Consum l'execució de les connexions de les oficines telemàtiques que ha de dur a terme aquesta entitat d'àmbit estatal, sempre d'acord amb les indicacions del Consell Insular de Menorca.
- II. Gestionar amb l'Institut Nacional del Consum els problemes que puguin sorgir en cas d'avaría o mal funcionament del sistema.
- III. Facilitar al Consell de Insular de Menorca una guia de continguts dels connectors per al seu coneixement i informació.



CONSELL INSULAR
DE MENORCA



Govern
de les Illes Balears

Conselleria
de Salut i Consum

IV. Dur a terme, tant inicialment como de forma periòdica, la formació en matèria de drets del consumidor en general a les persones que el Consell Insular de Menorca designi.

Tercera. D'acord amb el present conveni, el Consell Insular de Menorca s'obliga a:

- I. Acollir a les oficines d'informació turística de la seva titularitat els dispositius de connexió i els terminals de l'oficina telemàtica, en nombre total de dos, així com facilitar l'accés a la banda ampla de connexió a Internet.
- II. El personal de les oficines de turisme han de comprovar el funcionament normal del terminal si detecta alguna incidència en els sistemes propis.
- III. En els supòsits d'avaria o mal funcionament, ho ha de comunicar a la Direcció General de Consum o a l'entitat que aquesta designi perquè es dugui a terme la seva reparació.
- IV. Disposar d'una impressora configurada amb el connector de l'oficina telemàtica, tot i que l'ús d'aquella no ha de ser exclusiu per aquesta finalitat.
- V. Lliurar als usuaris de les oficines telemàtiques que ho desitgin una còpia impresa de la queixa, denúncia o reclamació que hagin formulat, sense que això impliqui que el personal de l'oficina hagi d'assumir cap altra obligació envers la seva gestió.

Quarta.- El Consell Insular de Menorca pot col·locar el distintiu del Centre Europeu del Consumidor en els seus cartells i panells informatius i, si s'escau, en els rètols de les façanes.

Cinquena. Aquest conveni té una durada d'un any comptador des de la data de signatura i restarà prorrogat per terminis iguals, llevat que se'n faci una denúncia expressa de qualsevulla de les parts amb una antelació mínima d'un mes al venciment del termini pactat, inicial o de pròrroga.



CONSELL INSULAR
DE MENORCA



Govern
de les Illes Balears

Conselleria
de Salut i Consum

Pot representar causa de resolució d'aquest conveni la resolució o manca de pròrroga del protocol de col·laboració entre la Conselleria de Salut i Consum del Govern de les Illes Balears i l'Institut Nacional del Consum que s'esmenta a l'expositiu segon d'aquest conveni.

I en prova de llur conformitat, els qui intervenen, d'acord amb el caràcter i representació que ostenten, signen aquest conveni, en el lloc i la data que s'indica a l'encapçalament.

La presidenta del Consell Insular de
Menorca.

El conseller de Salut i Consum.