



**Consell de
Mallorca**

• Departament d'Economia i Turisme



**Govern
de les Illes Balears**

Conselleria
de Salut i Consum

**CONVENI DE COL·LABORACIÓ ENTRE LA DIRECCIÓ
GENERAL DE CONSUM DEL GOVERN DE LES ILLES BALEARS,
I EL CONSELL DE MALLORCA, EN MATÈRIA D'IMPLANTACIÓ
DE LES OFICINES TELEMÀTIQUES DEL CENTRE EUROPEU DEL
CONSUMIDOR.**

Palma, 26 de juny de 2008

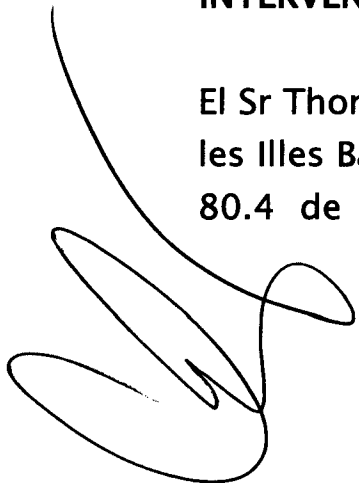
REUNITS



D'una banda l'Honorable. Sr. Vicenç Thomàs Mulet, Conseller de
Salut i Consum del Govern de les Illes Balears,

I d'una altra la Sra. Isabel Maria Oliver, Consellera Executiva del
Departament d'Economia i Turisme del Consell de Mallorca.

INTERVENEN



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, de 3 d'abril, de règim jurídic de la



**Consell de
Mallorca**

• Departament d'Economia i Turisme



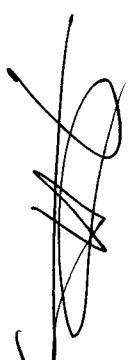
**Govern
de les Illes Balears**

Conselleria
de Salut i Consum

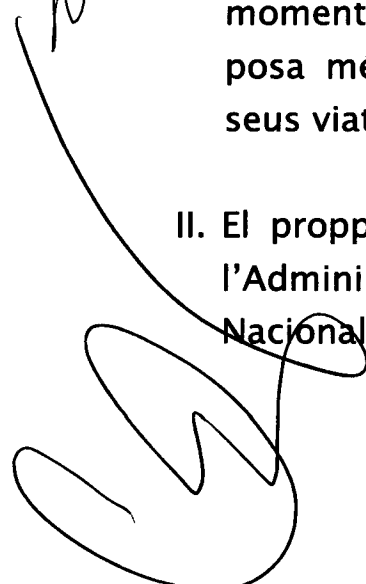
comunitat autònoma de les Illes Balears pel que fa als convenis de col·laboració a i a la seva signatura

La Sra. Isabel Maria Oliver, en nom i representació del Consell de Mallorca, d'acord amb allò que es disposa a l'Art. 2.d) del Decret d'Organització del Consell de Mallorca, de 17 de juliol de 2007 i amb l'habilitació prèvia i expressa de la Presidència; tot això d'acord amb l'article 9, punts 2.q) i 3 de la Llei 8/2000, de 27 d'octubre, de Consells Insulars i l'article 20, punts 2 i 3, del Reglament orgànic del Consell de Mallorca de 10 de març de 2004 (BOIB núm. 38 de 16 de març).

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, sia adient establir mitjans que, alhora, permetin a dins del territori de les Illes, informar i garantir els drets dels ciutadans en la seva condició de consumidors, en un dels moments en els quals aqueixa condició de consumidor es posa més de manifest, com n'és en el desenvolupament del seus viatges turístics.



II. El propassat dia 14 de febrer de 2008, es va signar entre l'Administració General de l'Estat (per mitjà de l'Institut Nacional de Consum) i la Comunitat Autònoma de les Illes



**Consell de
Mallorca**

• Departament d'Economia i Turisme



**Govern
de les Illes Balears**

Conselleria
de Salut i Consum

Balears un protocol general en matèria de la protecció al consumidor europeu en els supòsits de conflicte o necessitat d'informació i consulta, envers els seus drets com consumidors en una transacció transfronterera.

III. Una de les eines concretes per garantir els drets de les esmentades persones són les oficines telemàtiques del Centre Europeu del Consumidor, les quals permeten atendre i formular consultes i reclamacions transfrontereres als ciutadans de la UE, en el seu propi idioma.

IV. La instal·lació a les illes, i més concretament a les oficines d'informació turística, d'aquestes oficines telemàtiques, tot amb la col·laboració dels consells insulars, com titulars de les esmentades oficines d'informació, va ser un dels objectius que es varen preveure en el protocol esmentat a l'expositiu II. Per una altra banda, del protocol esmentat, sense elisió de les obligacions que assumeix l'Institut Nacional del Consum envers les esmentades oficines telemàtiques pel que fa al seu pagament, manteniment i reparació, s'autoritza a 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

Es per la qual cosa que les administracions representades en aquest acte atorguen aquest conveni el qual es regirà per les següents



**Consell de
Mallorca**

• Departament d'Economia i Turisme



**Govern
de les Illes Balears**

Conselleria
de Salut i Consum

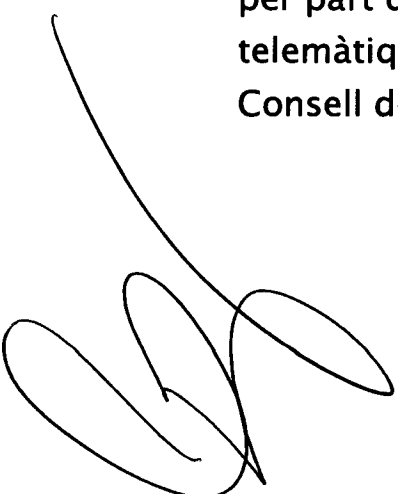
CLÀUSULES

Primera. Aquest conveni té per objecte regular la col·laboració entre la comunitat autònoma de les Illes Balears i el Consell Insular de Mallorca per a la implantació de las Oficines Telemàtiques del Centre Europeu del Consumidor, a instal·lar a les Oficines de Turisme del Consell de Mallorca.

Les Oficines Telemàtiques són terminals informàtiques que permeten donar l'atenció i assistència no presencial necessària, al consumidor europeu a les seves reclamacions, queixes i consultes de caràcter transfronterer. Aquestes terminals disposaran de pantalla tàctil per emplenar els formularis disponibles.



Segona. D'acord amb el termes del Protocol General signat el dia 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 Mallorca a:

- I. Gestionar davant de l'Institut Nacional de Consum, l'execució per part d'aquest de la instal·lació del connector de les oficines telemàtiques, que es realitzarà d'acord amb les indicacions del Consell de Mallorca.
- 

II. Gestionar davant de l'Institut Nacional de Consum els problemes que puguin sorgir en cas d'avaria o mal funcionament del sistema.

III. Facilitar al Consell de Mallorca una guia de continguts dels connectors pel seu coneixement i informació.

IV. Dur a terme la formació en matèria de drets del consumidor en general, a les persones designades pel Consell de Mallorca, tant inicialment como periòdicament.

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

I. Acollir a les oficines d'informació turística que depenen del Departament d'Economia i Turisme, els connectors de l'oficina telemàtica, en nombre total de dos, així com facilitar l'accés a la banda ampla de connexió a Internet.

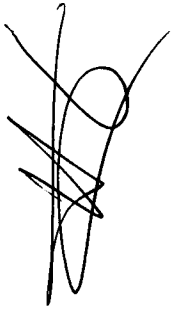
II. Les oficines de turisme hauran de comprovar el funcionament normal del connector, sempre que es produeixi alguna incidència en els seus propis sistemes.

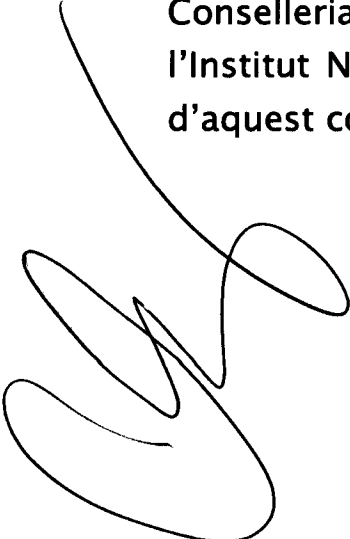
III. En els supòsits d'avaria o mal funcionament, ho haurà de comunicar a la Direcció General de consum o a l'entitat que aquesta designi, pera que es dugui a terme la seva reparació.

IV. Disposar d'una impressora configurada amb el connector de l'oficina telemàtica, si bé l'ús d'aquesta no necessitarà ser exclusiu per aquesta finalitat.

V. Lliurar als usuaris de les oficines telemàtiques que ho desitgin, còpia en paper de la queixa, denúncia o reclamació que hagin formulat, sense que hagin d'assumir cap altra obligació envers de la gestió d'aquelles.

Quarta.– El Consell de Mallorca podrà col·locar el distintiu del Centre Europeu del Consumidor en els seus cartells i Panells informatius i, si n'és el cas, en els seus rètols de les façanes.

 **Cinquena.** Aquest conveni té una durada fins el dia 31 de desembre de 2008 i restarà prorrogat per terminis anuals fora de denúncia expressa de qualsevulla de les parts, feta amb una antelació mínima d'un mes al venciment del termini pactat, inicial o de pròrroga.

 Serà també 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 de Consum, que s'esmenta a l'expositiu segon d'aquest conveni.



**Consell de
Mallorca**

• Departament d'Economia i Turisme



**Govern
de les Illes Balears**

Conselleria
de Salut i Consum

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 a l'encapçalament s'indica.

El Conseller de Salut i
Consum.

La Consellera Executiva del
Departament d'Economia i
Turisme.