



PC

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

Eivissa, 18 de novembre 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. Josefa Marí Ribas, Consellera de Promoció Turística i Cooperació Econòmica del Consell Insular d'Eivissa,

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 Comunitat Autònoma de les Illes Balears pel que fa als convenis de col·laboració a i a la seva signatura.



La Sra. Josefa Marí Ribas, en nom i representació del Consell Insular d'Eivissa, d'acord amb allò que es disposa a l'apartat tercer lletra m) del Decret de Presidència núm. 2007000370 de data 11 d'octubre de 2007, que estableix l'estructura orgànica i la determinació de les atribucions corresponents als diferents òrgans de la corporació.



PC

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 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 dels seus viatges turístics.
- II. El proppassat 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 Balears un protocol general en matèria de la protecció al consumidor europeu en els supòsits de conflicte o necessitat d'informació i consulta, respecte dels seus drets com a 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 a 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,



PC

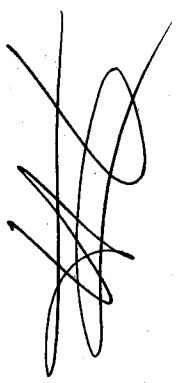
manteniment i reparació, s'autoritza a la comunitat autònoma d'acord amb els respectius consells insulars, a organitzar els aspectes relatius a la instal·lació, manteniment i entreteniment d'aquestes oficines; és per la qual cosa que les administracions representades en aquest acte atorguen aquest conveni 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 d'Eivissa per a la implantació de las Oficines Telemàtiques del Centre Europeu del Consumidor, a instal·lar a les Oficines d'Informació Turística del Consell Insular d'Eivissa.

Les Oficines Telemàtiques són terminals informàtiques que permeten donar l'atenció i l'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 d'Eivissa 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 Insular d'Eivissa.
 - II. Gestionar davant de l'Institut Nacional de Consum els problemes que puguin sorgir en cas d'avaria o mal funcionament del sistema.
- 



PC

- III. Facilitar al Consell Insular d'Eivissa una guia de continguts dels connectors per al seu coneixement i informació.
- IV. Dur a terme la formació en matèria de drets del consumidor en general, a les persones designades pel Consell Insular d'Eivissa, tant inicialment como periòdicament.

Tercera. D'acord amb el present conveni el Consell Insular d'Eivissa s'obliga a:

- I. Acollir a les oficines d'informació turística que depenen del Consell Insular d'Eivissa, 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 Direcció designi, perquè es dugui a terme la seva reparació.
- IV. Disposar d'una impressora configurada amb el connector de l'oficina telemàtica, si bé el seu ús no necessitarà ser exclusiu per a aquesta finalitat.
- V. Lliurar als usuaris de les oficines telemàtiques que ho vulguin, còpia en paper de la queixa, denúncia o reclamació que hagin formulat, sense que hagin d'assumir cap altra obligació respecte de la seva gestió.



PC

Quarta.- El Consell Insular d'Eivissa 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 rètols de les façanes.

Cinquena. Aquest conveni té una durada d'un any comptador des de la seva signatura i restarà prorrogat per terminis iguals 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.

I com a prova de conformitat, els qui hi intervenen signam aquest conveni en dos exemplars, en el lloc i la data indicats "ut supra".

Per la Conselleria de Salut i
Consum,

Pel Consell Insular d'Eivissa,