Diputación de Granada
Avanzamos junt@s

JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO DE GRANADA

MOTRIL

CARQUIFA

CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA DIPUTACIÓN DE GRANADA (JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO), EL AYUNTAMIENTO DE MOTRIL Y LA ASOCIACIÓN PARA LA PROMOCIÓN Y EL FOMENTO DE LA ARTESANÍA Y LAS ARTES - CARQUIFA

En Granada a 4 de mayo de 2.016

REUNIDOS

De una parte, D. José Entrena Ávila, Presidente de la Excma. Diputación Provincial de Granada, en nombre y representación de la citada institución.

De otra, Dª. Flor Almón Fernández, Alcaldesa-Presidenta del Ayuntamiento de Motril.

Y de otra, Dª. Mª. Carmen Ruiz Estévez, en su calidad de Presidenta de la Asociación para la Promoción y el Fomento de la Artesanía y las Artes – Carquifa.

Las partes se reconocen mutuamente, en la calidad con que cada uno interviene, capacidad legal suficiente para obligarse mediante el presente convenio, y a tal efecto

MANIFIESTAN

I. Que el artículo 51 de la Constitución, insta a los poderes públicos, a garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo mediante procedimientos eficaces: la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

En cumplimiento del mandato constitucional, el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, modificado por la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y otras leyes complementarias, determina el establecimiento de un Sistema Arbitral extrajudicial, que permita de un modo sencillo, rápido y económico, atender y resolver, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo, las quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias. Dicho establecimiento se materializa con la aprobación del Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, que junto con la Ley 60/2013 de Arbitraje contempla el marco regulador del Arbitraje de Consumo.

II. Que el artículo 98, apartado c, de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía determina como competencia de las Diputaciones: "El fomento, divulgación y, en su caso, gestión del Sistema Arbitral de Consumo, en colaboración con la Administración del Estado y la de la Comunidad Autónoma en los términos previstos en la legislación vigente".

A tales efectos, con fecha 23 de febrero de 1996, el Instituto Nacional del Consumo, la Consejería de Industria, Comercio y Turismo de la Junta de Andalucía y la Diputación Provincial de Granada, acordaron la constitución de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de Granada, cuyo ámbito territorial viene determinado por el propio de la Provincia de Granada, posibilitando el acceso a todos los consumidores de su provincia al Sistema Arbitral de Consumo.

III. Que el Ayuntamiento de Motril considera conveniente suscribir el presente Convenio de Colaboración y adoptar las medidas necesarias a través de su Servicio de Consumo para dar cumplimiento a lo recogido en el artículo 92, apartado 2 j) del Estatuto de Autonomía para Andalucía, y el artículo 9 apartado 15, de la Ley 5/2010, de 11 de Junio, de Autonomía Local de Andalucía (L.A.U.L.A.) donde se recoge entre las competencias propias de los Ayuntamientos, la planificación y gestión de la defensa y protección de personas usuarias y consumidoras, que incluye:

- La información y orientación a las empresas y profesionales en materia de consumo.

- El fomento, divulgación y, en su caso, gestión, del Sistema Arbitral de Consumo, en colaboración con la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma de Andalucía, en los términos previstos en la legislación vigente.

- El análisis, tramitación, mediación y arbitraje, en su caso, de las quejas, reclamaciones y denuncias que presentan las personas consumidoras

IV. Que la Asociación para la Promoción y el Fomento de la Artesanía y las Artes - Carquifa, velando igualmente porque la relación que mantienen sus asociados con las personas consumidoras y usuarias, sea una relación fundada en los principios de igualdad y buena fe entre las partes ha estimado conveniente suscribir este convenio que redundará en una mayor transparencia y seguridad en dichas relaciones comerciales.

V. Que las partes están comprometidas con el respeto y la defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias y con la prestación de un servicio de calidad y la atención a las mismas. De igual forma consideran que la mediación y el arbitraje de consumo constituyen unos excelentes mecanismos de resolución de conflictos entre consumidores y empresas. Por tal motivo se comprometen a apoyarlos y difundirlos, redundando todo ello en el aumento de la confianza de éstos en el arbitraje como método de resolución de conflictos de consumo.

En consecuencia y teniendo en cuenta la normativa citada, y en virtud de los mecanismos legales de cooperación previstos en los artículos 10 y 57 de la Ley 7/85 de 2 de abril, de Bases de Régimen Local, y supletoriamente el título I de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común de 1992, modificada por la Ley 4/1999 de 13 de enero, las partes acuerdan suscribir el presente Convenio, con arreglo a las siguientes,

ESTIPULACIONES

PRIMERA.- Objeto del Convenio

El Convenio tiene como objeto aportar seguridad, confianza y transparencia a los clientes y usuarios que requieran los servicios de los empresarios asociados a la Asociación para Promoción y el Fomento de la Artesanía y las Artes - Carquifa, y a tal fin, promoverá entre sus asociados y clientes la mediación y el arbitraje administrados por la Junta Arbitral Provincial de Consumo de Granada junto con la adhesión como empresa o profesional al sistema arbitral.

La Excma. Diputación de Granada colaborará con la Asociación para la promoción y el Fomento de la Artesanía y las Artes - Carquifa en el desarrollo y difusión de las acciones del sistema arbitral, facilitándolas dentro de sus posibilidades.

El Ayuntamiento de Motril, fomentará y divulgará la gestión de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de Granada, y analizará y tramitará las solicitudes de arbitraje a través del Servicio de Consumo (OMIC).

SEGUNDA.- Mediación en Consumo

La Mediación en consumo es una herramienta de gestión de las situaciones de conflicto surgidas en el ámbito del consumo entre consumidores y empresarios, para reconstruir la comunicación entre las partes y restablecer la confianza del consumidor en el funcionamiento de los operadores comerciales.

El fundamento principal de la Mediación en consumo consiste en que las partes son dueñas de la gestión del conflicto en todo momento, construyendo conjuntamente su propio acuerdo, lo que conlleva una mayor colaboración e implicación de las partes en la ejecución de las medidas que se acuerden.
La Mediación en consumo se articula a través de un procedimiento basado en los principios de:

- ***Gratuidad.*** La Mediación en consumo en la Diputación de Granada es un servicio gratuito, sin coste alguno para las partes.
- ***Voluntariedad de las partes en conflicto.*** La Mediación en consumo es totalmente voluntaria para las partes, tanto en el inicio como durante el proceso.
- ***Rapidez, Simplicidad y Flexibilidad.*** El proceso se desarrolla sin formalidades especiales, con libertad de forma y se tramita en un plazo breve, siempre adaptándose a las necesidades de las partes y del caso concreto con el objeto de facilitar la consecución de acuerdos.
- ***Igualdad.*** Las partes desarrollan su papel en el proceso con plena igualdad, teniendo el mediador la obligación de velar por el necesario equilibrio de las partes.
- ***Imparcialidad y neutralidad.*** La unidad de mediación actúa en el desempeño de su función con imparcialidad en relación a las partes implicadas.
- ***Confidencialidad y secreto profesional.***

La Junta Provincial Arbitral de Consumo de Granada intentará, previa presentación de solicitud de arbitraje, mediar para hacer que las partes lleguen a un acuerdo amistoso respecto a su discrepancia en materia de consumo.

TERCERA.- Sistema arbitral de Consumo

El Arbitraje, es un instrumento jurídico, regulado por ley, alternativo a la justicia ordinaria, cohabitando con ella bajo los principios de igualdad, audiencia y contradicción. Es un mecanismo legal que pretende solventar los problemas cotidianos que puedan surgir entre las partes de forma eficaz.

En virtud de este acuerdo, los principales beneficios que obtienen los asociados de la Asociación para la Promoción y el Fomento de la Artesanía y las Artes, al

resolver sus controversias por medio del arbitraje de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de Granada, son los siguientes:

- ***Gratuidad.*** El arbitraje en materia de consumo en la Junta Arbitra Provincial de Consumo de Granada es gratuito, sin coste alguno para las partes.
- ***Carácter vinculante y ejecutivo.*** El laudo arbitral tendrá carácter vinculante y producirá efectos idénticos a la cosa juzgada.
- ***Rapidez y simplicidad.*** El arbitraje se desarrolla sin formalidades especiales y se tramitará en un plazo lo más breve posible, que no podrá exceder de seis meses desde el inicio del procedimiento arbitral.
- ***Eficacia.*** La tramitación del procedimiento arbitral debe ser eficaz, propiciando la incorporación de los avances tecnológicos.
- ***Equilibrio entre las partes.*** El procedimiento arbitral deberá ajustarse a los principios de audiencia, contradicción e igualdad entre las partes.

CUARTA. Ámbito de actuación

Las actividades a desarrollar por la Asociación para la Promoción y el Fomento de la Artesanía y las Artes – Carquifa serán consensuadas previamente por las partes y se circunscriben al ámbito territorial del propio municipio.

QUINTA.- Comisión de seguimiento

Para el seguimiento y evaluación del cumplimiento del Convenio, así como resolver dudas o controversias que pudieran surgir en su ejecución, se constituye una comisión de seguimiento integrada por seis personas:

- Dos representantes por la Diputación Provincial de Granada designados por el Órgano de Gobierno competente en materia de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo.

- Dos representantes del Ayuntamiento de Motril designados por el Órgano de Gobierno competente en materia de Consumo.

- Dos representantes designados por el Presidente de la Asociación.

La Comisión se reunirá al menos dos veces al año, y su funcionamiento se atendrá a lo previsto para el funcionamiento de los órganos colegiados, en el Título II, Capítulo II de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

SEXTA. Comunicación.

La Asociación para la Promoción y el Fomento de la Artesanía y las Artes - Carquifa desarrollará un plan de comunicación al objeto de difundir al máximo entre sus asociados y clientes el Sistema Arbitral y sus beneficios e incluirá en los medios de comunicación a la Diputación Provincial de Granada.

En especial la Asociación para la Promoción y el Fomento de la Artesanía y las Artes - Carquifa, llevará a cabo una estrecha colaboración con la Diputación Provincial de Granada y el Ayuntamiento de Motril en la elaboración de material divulgativo, campañas de publicidad y, en general, todo tipo de actividades de difusión.

No obstante, se acuerda no dar publicidad de las actividades señaladas en este convenio, sin el acuerdo previo de las partes.

SÉPTIMA. Presentación de Quejas, Reclamaciones y Solicitudes de Arbitraje de Consumo

El Ayuntamiento de Motril, a través del Servicio de Consumo, canalizará el sistema de recepción de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias, que establece la Legislación vigente, los cuales pondrán a disposición de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de Granada, a efectos de la resolución de los desacuerdos que puedan surgir en el ámbito del consumo.

Tanto las instalaciones de dicha oficina como el personal técnico de la OMIC, ofrecen un servicio de calidad, rapidez y eficacia en la tramitación del procedimiento para la resolución de dichos desacuerdos.

Sin perjuicio de lo establecido en el art. 38.4 de la Ley 30/92 de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se establece que las Solicitudes de Arbitraje junto a la documentación anexa se podrán presentar ante el Servicio de Consumo y Comercio (OMIC) del Ayuntamiento de Motril.

OCTAVA. Financiación

El presente Convenio carece de obligaciones económicas para las partes. Los gastos motivados con ocasión de la celebración de los arbitrajes de consumo correrán a cargo de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de la Diputación de Granada.

Diputación de Granada
Avanzamos junt@s

JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO DE GRANADA

MOTRIL

CARQUIFA

NOVENA. Protección de datos:

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de carácter personal las partes garantizan la confidencialidad de los datos personales que se conozcan en virtud de la ejecución del presente convenio y, conforme a lo establecido en la citada Ley.

DÉCIMA. Duración:

El presente Convenio entrará en vigor el mismo día de su firma con un período de vigencia de un año, pudiendo ser renovado de forma expresa por períodos anuales. Todo ello sin perjuicio de que pueda presentarse denuncia escrita por alguna de las partes con tres meses de antelación.

No obstante, su efectividad se limitará a conseguir los objetivos que lo motivan.

UNDÉCIMA. Régimen jurídico

El presente convenio tiene naturaleza administrativa y, en consecuencia, todas las cuestiones litigiosas que surjan entre las partes sobre los efectos, interpretación, modificación o resolución del convenio que no sean objeto de resolución en el seno de la Comisión de Seguimiento a que se refiere la estipulación quinta, serán sometidas a la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Y en prueba de conformidad con lo convenido y recogido en este convenio de colaboración, las partes lo firman por triplicado, en el lugar y fecha arriba indicados.

Por la Diputación de Granada:	Por el Ayuntamiento de Motril	Por la Asociación para la promoción y el Fomento de la Artesanía y las Artes - Carquifa
Diputación de Granada Presidente	EXCMO. AYUNTAMIENTO DE MOTRIL	
Fdo.: José Entrena Ávila	Fdo.: Flor Almón Fernández	Fdo.: Mª. Carmen Ruiz Estévez